

Rúbrica Analítica para Evaluar la Resolución de Conflictos con Clientes Aplicando Protocolos de Comunicación Efectiva en Hotelería y Turismo

Rúbrica Analítica | Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | 4 niveles

Descripción

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la capacidad de los estudiantes universitarios en resolver conflictos con clientes en el sector de hotelería y turismo, utilizando protocolos de comunicación efectiva. Se evalúan aspectos clave para identificar fortalezas y áreas de mejora en el proceso comunicativo y resolución de conflictos.

Rúbrica

Rúbrica Analítica para Evaluar la Resolución de Conflictos con Clientes Aplicando Protocolos de Comunicación Efectiva en Hotelería y Turismo

Esta rúbrica está diseñada para evaluar la capacidad de los estudiantes universitarios en resolver conflictos con clientes en el sector de hotelería y turismo, utilizando protocolos de comunicación efectiva. Se evalúan aspectos clave para identificar fortalezas y áreas de mejora en el proceso comunicativo y resolución de conflictos.

Criterios de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Identificación precisa del conflicto	Detecta y comprende con precisión todas las causas del conflicto, considerando perspectivas del cliente y la empresa.	Identifica las causas principales del conflicto, con comprensión adecuada de ambas partes.	Reconoce algunas causas del conflicto, pero con comprensión limitada o parcial.	No logra identificar claramente las causas del conflicto o las confunde.
Aplicación de protocolos de comunicación efectiva	Aplica rigurosamente todos los protocolos de comunicación recomendados, demostrando dominio claro y adecuado.	Aplica la mayoría de los protocolos con precisión y coherencia.	Aplica algunos protocolos, aunque con errores o de forma inconsistente.	No aplica los protocolos o los usa de manera incorrecta.

Criterios de Evaluación	Excelente	Bueno	Aceptable	Bajo
Uso adecuado del lenguaje verbal y no verbal	Utiliza lenguaje verbal y no verbal que fomenta la empatía y la calma, facilitando la resolución.	Usa lenguaje verbal y no verbal adecuado, con algunos lapsos menores.	Emplea lenguaje verbal y no verbal básico, con cierta falta de adecuación al contexto.	Lenguaje verbal y no verbal inapropiado que dificulta la comunicación.
Demostración de empatía y escucha activa	Muestra empatía constante y escucha activa, validando sentimientos y necesidades del cliente.	Demuestra empatía y escucha activa en la mayoría de la interacción.	Intenta mostrar empatía pero con falta de consistencia o atención parcial.	No demuestra empatía ni escucha activa, ignorando al cliente.
Propuesta de solución adecuada y creativa	Ofrece soluciones innovadoras y adecuadas que satisfacen las necesidades del cliente y empresa.	Propone soluciones adecuadas que resuelven el conflicto en buena medida.	Presenta soluciones básicas pero limitadas o poco creativas.	No propone soluciones adecuadas o las propuestas son irrelevantes.
Manejo del tono y control emocional	Mantiene un tono calmado, profesional y controla sus emociones en todo momento.	Maneja bien el tono y emociones, con mínimos descuidos.	Presenta dificultades ocasionales en el manejo del tono o emociones.	Tono inapropiado y pérdida del control emocional que afectan la interacción.
Cierre efectivo y seguimiento	Cierra la interacción con un resumen claro y establece un plan de seguimiento efectivo.	Cierra adecuadamente y propone seguimiento, aunque con poca claridad.	Cierre poco claro y seguimiento limitado o poco definido.	No cierra la interacción ni establece seguimiento.
Respeto y profesionalismo durante la interacción	Demuestra respeto y profesionalismo constante, creando un ambiente de confianza.	Respeto y mantiene profesionalismo con mínimas fallas.	Respeto y profesionalismo inconsistentes o superficiales.	Falta de respeto y profesionalismo que generan conflicto.