	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA **REGIONAL CAUCA** Evidencia de Conocimiento	Versión de prueba Febrero 2016

1. DATOS GENERALES:

Programa de Formación	SERVICIO AL CLIENTE MESA Y BAR
Competencia	
Resultado de aprendizaje	
Tipo de Evidencia	**Instrumento de evaluación - cuestionario**

Nombre del Instructor	**Víctor Antonio Méndez Saavedra**		
Nombre del Aprendiz		**CC**	
Código de Ficha			
Duración de la Evaluación			
Objetivo de la evaluación			
Lugar y fecha			

Respetado Aprendiz, a continuación, encontrará un cuestionario que debe responder de manera individual
Instrucciones (Escriba las instrucciones según los ítems y objetivos de la evaluación, tratando de ser lo más claro posible)

ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO: (utilice, completar frases, de escogencia múltiple, escogencia sola, términos pareados, falso o verdadero, alternativa simple, alternativa múltiple, preguntas de actitudes de opinión, preguntas de situaciones, de procesos, de resultados, estudio de casos, de análisis, preguntas de respuesta cerrada y abierta entre otros.

I. Seleccione Verdadero o Falso:

1.- Responda teniendo en cuenta el siguiente enunciado: Teniendo en cuenta el servicio al cliente, la comunicación visual es muy importante y primordial para dar una buena atención.
Por lo tanto: Cada vez que yo le hable a un cliente debo mirarlo a la boca, no debo mirarlo a los ojos para no intimidarlo,

a. Verdadero
b. Falso

2.-

Entonces podemos afirmar que: XXXXXXX

a. Verdadero
b. Falso

3.- "MMMMMM"
Según lo anterior podemos afirmar que:
NNNNNNNN

a. Verdadero
b. Falso

II. Seleccione la respuesta correcta y marque con una X

4.- Teniendo en cuenta que AAAAAA.

Por lo tanto:

a. ZZZZZZ
b. XXX
c. YYY
d.. WW

5.- Teniendo en cuenta qué

a.
b.
c.
d.

6.- Para realizar

a.
b.
c.
d.

OBSERVACIONES GENERALES:

Requiere verificación de mejora sugerida: si_____no:_____
Fecha concertada para verificación de mejora: _____

FIRMA INSTRUCTOR **FIRMA APRENDIZ**

CONTROL DEL DOCUMENTO:	
ELABORÓ Estructura del cuestionario: Equipo Pedagógico Centro Agropecuario	**FECHA:** febrero 5 de 2016
APROBO:	**FECHA:**
CAMBIOS:	**FECHA:**
CAMBIO:	**FECHA:**

1. DATOS GENERALES:

Programa de Formación	
Competencia	
Resultado de aprendizaje	
Tipo de Evidencia	**Material de apoyo Taller**

Nombre del Instructor	**Víctor Antonio Méndez Saavedra**		
Nombre del Aprendiz		**CC**	
Código de Ficha			
Duración de la Evaluación			
Objetivo de la evaluación			
Lugar y fecha			

El Servicio a los Clientes de acuerdo a los estándares establecidos, para la formación complementaria que imparte el Sena se creó para dar respuesta a la necesidad expuestas por el sector de bares, restaurantes y alojamientos Modernos de las ciudades, por eso este programa de formación basado en competencias laborales en el cual el participante puede desempeñarse en campo laboral atendiendo a las personas en la prestación del servicio de mesa y bar, con calidad personalizada brindar al sector Turístico y Hotelero la posibilidad de incorporar personal con calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo ofrecer a los aprendices formación en las técnicas de atención al cliente, regidas por los estándares establecidos en la mesa sectorial.

OBJETIVO: El participante aprenda a organizar una carta de oferta de los servicios y productos de un determinado emprendimiento o negocio, elaboración y presentación de cotizaciones.

ACTIVIDAD # 1:
El aprendiz teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos en la sesión de formación deberá elaborar una carta del emprendimiento que tienen o del negocio que están vislumbrando crear, en la cual nombren los productos a ofertar con el nombre convencional o típico y la secuencia lógica conocida y analizada en la formación.
Se puede hacer de un restaurante, heladería, bar, taberna o el negocio que ustedes desean o vislumbren montar. Ejemplo: (En el inicio solo se hará el contenido y posteriormente haremos presentación y caratula o portada).

ACTIVIDAD # 2:
En la sesión de formación se hará el ejercicio de aprender a sacar los costos del producto y a presentar cotizaciones a los clientes que requieran eventos, el ofrecimiento y venta de los mismos.

CARTA DE PRODUCTOS

RESTAURANTE:
Nombre del restaurante.
Productos
Entradas,
Producto o plato principal,
Postres
Bebidas

De igual forma lista de bebidas o cocteles si es un bar o taberna

OBSERVACIONES GENERALES:

Requiere verificación de mejora sugerida: si_____ no:_____
Fecha concertada para verificación de mejora: _____

FIRMA INSTRUCTOR **FIRMA APRENDIZ**

CONTROL DEL DOCUMENTO:	
ELABORÓ: :	**FECHA:** febrero 25 de 2022
APROBO:	**FECHA:**
CAMBIOS:	**FECHA:**
CAMBIO:	**FECHA:**