SENA	**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA** **HOTEL ESCUELA SENA** **LISTA DE CHEQUEO DE EVIDENCIA DE DESEMPEÑO DE TALLER ABIERTO**	**Versión: 01** **Código: GCC-F-032**

DATOS DEL APRENDIZ

PRIMER APELLIDO:		**SEGUNDO APELLIDO:**	**NOMBRE:**
TIPO	**NÚMERO DOCUMENTO**	**NUMERO DE FICHA**	**LIDER DE FICHA**

FECHA INICIO TALLER ABIERTO	**DÍA:**	**MES:**	**AÑO:**
FECHA FINAL TALLER ABIERTO	**DIA:**	**MES:**	**AÑO:**
AREA DE DESEMPEÑO :			
NOMBRE EVALUADOR:			
COMPETENCIA A EVALUAR			
NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD:			

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR: **DESEMPEÑO** ☐

Nº	**MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA** / **INDICADORES DE EVALUACIÓN**	**1°**		**2°**		**3°**		**OBSERVACIONES**
		CUMPLE		**CUMPLE**		**CUMPLE**		
		SI	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	Se presenta puntualmente a su área de trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2	Mantiene una adecuada presentación personal, según las exigencias del cargo y el manual institucional de presentación personal.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3	Permanece con una adecuada postura de servicio.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4	Utiliza un vocabulario adecuado para dirigirse a huéspedes, clientes, visitantes, compañeros, instructores Etc.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5	Recibe Turno y se informa de las novedades del hotel, del cargo en general y del turno anterior.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
6	Se informa de las actividades del día en el hotel, eventos, ocupación, menú etc	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
7	Verifica los elementos de trabajo, para cada brigada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
8	Realiza proceso de check in siguiendo el protocolo para recibir al huésped y el protocolo de entrega de habitaciones	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
9	Realiza el proceso de check out, aplicando el protocolo de recibo de habitaciones, y traslado del huésped a la recepción	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10	Aplicar formato de PQRS, a huéspedes, y asistentes a eventos, y entrega al menos 5 de estos desarrollados.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
11	Atiende las solicitudes, y peticiones específicas de los huéspedes o visitantes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Nº	MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA	1°		2°		3°		OBSERVACIONES
	INDICADORES DE EVALUACIÓN	CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Mantiene en custodia equipajes o elementos del huésped o asistente a eventos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
13	Utiliza adecuadamente los elementos, formatos y equipos del cargo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
14	Contesta llamadas telefónicas externas e internas aplicando el protocolo adecuado para cada caso, de forma amable y cordial.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
15	Transfiere llamadas Telefónicas de forma eficaz.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
16	Toma reservas del restaurante primaveral, teniendo en cuenta todo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
17	Diligencia toda la información solicitada de forma veraz y oportuna en los archivos y formatos destinados para cada caso.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
18	Verifica correctamente la disponibilidad de habitaciones para las fechas solicitadas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
19	Brinda información correcta, y oportuna sobre tarifas de alojamiento.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
20	Diligencia el formato de Reservación de habitaciones solicitando todos los datos necesarios para este.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
21	Bloquea correctamente las habitaciones reservadas en el chart de reservas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
22	Realiza las confirmaciones de reservas de alojamiento, de forma eficaz y oportuna.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
23	Atiende las solicitudes, y peticiones telefónicas y personales específicas de los huéspedes o visitantes.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
24	Interpreta correctamente el chart de reservas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
25	Identifica las llegadas y salidas programadas para ese día, de acuerdo a la lectura del chart.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
26	Elabora informes de huéspedes, llegadas y salidas programadas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
27	Realiza proceso de check in según las políticas y protocolos del hotel para este.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
28	Realiza proceso de Check out, según las políticas y protocolo del hotel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
29	Realiza cambios de habitaciones de ser necesario teniendo en cuenta la disponibilidad habitaciones, los requerimientos del huésped y el procedimiento del hotel para ello.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
30	Apoya a sus compañeros de brigadas en las actividades diarias.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Nº	MOMENTOS DE OBSERVACIÓN EXIGIDOS EN LA NORMA	1°		2°		3°		OBSERVACIONES
	INDICADORES DE EVALUACIÓN	CUMPLE		CUMPLE		CUMPLE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35	Demuestra trabajo en equipo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
36	Mantiene permanentemente una adecuada actitud de servicio sonriendo y saludando a huéspedes, visitantes, aprendices, funcionarios, etc.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

JUICIO DE LA COMPETENCIA: **CUMPLE** ⬭ **AÚN NO CUMPLE** ⬭

IDENTIFICACIÓN DE LA(S) COMPETENCIA(S) FALTANTE(S) -ANÁLISIS DEL EVALUADOR-

_____ _____

FIRMA DEL CANDIDATO **FIRMA DEL EVALUADOR**