I. Identificación del instrumento

Programa de formación:	Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros
Código del programa de formación:	621600
Código de la guía:	1
Nombre del proyecto formativo:	Coordinación de los Servicios Hoteleros Bajo Estándares de Calidad y Sostenibilidad.
Actividad del proyecto formativo:	Caracterizar la operación del establecimiento de alojamiento con base en estándares de calidad y normativa
Competencia a desarrollar:	Supervisión de servicios de recepción hotelera
Resultado(s) de aprendizaje:	Ofrecer servicios del establecimiento de acuerdo con portafolio, tipo de hotel y protocolos
Criterio(s) de evaluación:	Caracteriza tarifas a partir del tipo de habitación y el portafolio de servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje Detalla los servicios turísticos ofrecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje según portafolio de servicios. Asigna tarifas y servicios según negociación con el cliente, portafolio y política del establecimiento
Nombre de la evidencia:	Estudio de caso tarifas, planes y descuentos
Tipo de evidencia	Desempeño

II. Instrucciones para el diligenciamiento

Aprendiz, el instructor verificará el desarrollo de la evidencia teniendo en cuenta todos los indicadores propuestos en este instrumento, los cuales responden a lo solicitado en la actividad.

Cada uno de los indicadores se evalúa de acuerdo con su presencia o ausencia, a través de la escala sí o no, respectivamente y se supera con el 100% de la evidencia por tanto la actividad debe ser ejecutada de manera individual, en su totalidad y en el tiempo informado por el instructor.

Nombre del Aprendiz: _____

Documento de Identidad: _____ Ficha: _____

III. Cuerpo del instrumento

Criterio de Valoración	Si	No	Observaciones
Describe la estructura del portafolio de servicios			
Relaciona las áreas del establecimiento con el portafolio de servicios			
Identifica los productos y servicios ofrecidos por el hotel			
Presenta un adecuado manejo del lenguaje en la socialización del portafolio de servicios			
Utiliza el portafolio para informar al cliente sobre los servicios del hotel			
Identifica y presenta correctamente las tarifas establecidas por el establecimiento			
Identifica los planes hoteleros y los descuentos como estrategias de venta de los servicios			
Se comunica con el cliente de acuerdo con protocolo específico para cada tipo de comunicación.			
Informa al cliente las tarifas planes y descuentos de acuerdo con sus necesidades			
Determina el medio para brindar información de acuerdo con el tipo de cliente y sus necesidades			

Ciudad y Fecha: _____

Juicio Valorativo: [A] Aprobado [D] No Aprobado

Firma del Instructor