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:	Brindar información turística del destino según el contexto local.
Criterio(s) de evaluación:	Identifica el entorno turístico del territorio de acuerdo con sus atractivos y la cadena de valor. Clasifica información turística según tipología de turismo. Comunica información turística y general del destino aplicando protocolos de servicio.
Nombre de la evidencia:	Juego de roles orientación al cliente turístico
Tipo de evidencia	Desempeño

II. Instrucciones para el diligenciamiento

Señor 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. Debe relacionar las preguntas a realizar con los aspectos a evaluar descritos en este instrumento de evaluación y el atractivo turístico elegido por el aprendiz.

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.

Tenga en cuenta que esta es una herramienta de apoyo para evidenciar su

proceso formativo y los ítems se toman como referente para evaluar el grado de desarrollo de la competencia.

Por favor complete los datos a continuación solicitados.
Nombre del Aprendiz: _____

Documento de Identidad: _____ Ficha: _____

III. Cuerpo del instrumento

Criterio de Valoración	Si	No	Observaciones
Brinda la descripción del atractivo turístico según sus características (historia, belleza, tipo de atractivo)			
Describe la ubicación, horarios de atención, medios de acceso y condiciones de acceso del atractivo turístico			
Identifica los atractivos de acuerdo a su tipología incluidos en el inventario turístico elaborado			
Orienta al turista acerca de los facilitadores turísticos de la zona			
Informa acerca de la infraestructura que tiene el atractivo turístico seleccionado			
Prioriza información sobre los atractivos mejor valorados en el inventario			
Reconoce la vocación turística del destino de acuerdo a los atractivos que este posee			
Saluda al cliente de forma cortés y amable en español e inglés			
Utiliza lenguaje técnico relacionado con el sector del turismo			
Mantiene el tono a un nivel apropiado y el volumen de la voz es claro y pausado para comunicarse con clientes			
Responde con coherencia las preguntas realizadas			
Mantiene una correcta postura corporal durante la comunicación.			

Ciudad y Fecha: _____

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

Firma del Instructor