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:	Verifica la disponibilidad de habitaciones y servicios con base en herramientas, estado de reservas y políticas de la organización. Cotiza servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente
Nombre de la evidencia:	Estudio de caso – Reserva grupal
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 verificar todos los aspectos a evaluar descritos en este instrumento y el desarrollo y sustentación de la actividad de verificación de disponibilidad y cotización de servicios.

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.

Nombre del Aprendiz: _____

Documento de Identidad: _____ Ficha: _____

III. Cuerpo del instrumento

Criterio de Valoración	Si	No	Observaciones
Identifica las herramientas para verificación de disponibilidad			
Conoce los estados de reserva hotelera			
Consulta la información brindada por las diferentes fuentes de reserva			
Asigna habitaciones de acuerdo a disponibilidad			
Utiliza el rack de reservas como base de confirmación de disponibilidad para una reserva			
Diligencia formato de reserva de habitaciones y servicios adicionales			
Identifica los componentes de una cotización			
Elabora cotizaciones basado en los requerimientos del cliente			
Utiliza el formato establecido para la presentación de la cotización			
Solicita garantía de reserva de acuerdo a políticas del hotel			

Ciudad y Fecha: _____

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

Firma del Instructor

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co