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 los requerimientos del cliente con base en sus necesidades. Utiliza los canales de atención al cliente de acuerdo con técnicas de comunicación y los protocolos de servicio. Cierra la venta del servicio aplicando técnicas y políticas.
Nombre de la evidencia:	Estudio de caso desarrollado mediante el juego de roles
Tipo de evidencia	Desempeño

II. Instrucciones para el diligenciamiento

Señor Aprendiz:

El instructor verificará el desarrollo 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.

Por favor complete los datos solicitados.

Nombre del Aprendiz: _____

Documento de Identidad: _____ Ficha: _____

III. Cuerpo del instrumento

Criterio de Valoración	Si	No	Observaciones
Porta el uniforme de servicio de acuerdo con el reglamento institucional			
Selecciona los planes de alojamiento acorde con los requerimientos del cliente			
Presenta alternativas de acomodación y planes de alojamiento de acuerdo con el portafolio de servicios y perfil del cliente			
Presenta las tarifas de alojamiento de acuerdo con el portafolio de servicios			
Realiza la venta cumpliendo las etapa del proceso de negociación			
Maneja el lenguaje técnico según la necesidades del negociación del servicio			
Concreta la venta con base en las técnicas de negociación de productos y servicios			
Presenta alternativas de servicios de acuerdo con requerimientos del cliente			
Establece una comunicación verbal y no verbal acorde a las protocolos de servicio del establecimiento			
Mantiene actitud de servicio para acatar las necesidades del cliente			
Cierra la venta aplicando las técnicas de negociación y políticas de la organización			

Ciudad y Fecha: _____

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

Firma del Instructor