Identificación del instrumento.	
Programa de formación:	TÉCNICO EN SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR
Código del programa de formación:	635301
Código de la guía:	4
Nombre del proyecto formativo:	Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
Actividad del proyecto formativo:	**Implementar el modelo y protocolo de servicio al cliente en los diferentes contextos de establecimientos gastronómicos.**
Competencia a desarrollar:	**Servicio de alimentos y bebidas**
Resultado(s) de aprendizaje:	**Atender servicio de comedor de acuerdo con técnicas, tipos y protocolos de servicio.**
Criterio(s) de evaluación:	Realiza el proceso de reserva según políticas del establecimiento y necesidades del cliente.
Nombre de la evidencia:	Protocolo de reservaciones en servicio de alimentos y bebidas
Tipo de evidencia	Desempeño

Instrucciones para el diligenciamiento

El instructor verifica que el aprendiz desarrolla 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 si o no.

Cuerpo del instrumento

Por favor complete los datos a continuación solicitados.

Nombre del Aprendiz: _____

Documento de Identidad: _____ Ficha: _____

Criterio de Valoración	Si	No	Observaciones
Aspectos Técnicos			
Identifica el tipo de reserva a gestionar de acuerdo con el canal.			
Solicita los datos de la reserva siguiendo protocolo de servicio, técnicas de comunicación y normas de cortesía.			
Establece condiciones especiales de los comensales a partir de la información solicitada en la reserva y las necesidades expuestas.			
Suministra información al cliente de acuerdo con las políticas de reserva del establecimiento, el portafolio de productos y servicios.			
Registra la reserva de acuerdo con información suministrada, formato y procedimiento establecido.			
Confirma la reserva al cliente de acuerdo con los datos suministrados y el protocolo de servicio.			
Ajusta la reserva según la solicitud del cliente, las necesidades y el protocolo de servicio.			
Mantiene la comunicación asertiva con el cliente empleando lenguaje verbal y no verbal:			
Tono de voz.			
Dicción.			
Kinésica.			
Postura corporal.			
Proxemia.			

Ciudad y Fecha: _____

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

Firma del Instructor: _____