Identificación del instrumento.	
Programa de formación:	TÉCNICO EN SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR
Código del programa de formación:	635301
Código de la guía:	6
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:	Proponer acciones de mejora en los servicios de alimentos y bebidas según los resultados de valoración de protocolos y procedimientos.
Competencia a desarrollar:	**Servicio de alimentos y bebidas**
Resultado(s) de aprendizaje:	Operar la caja del establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos
Criterio(s) de evaluación:	Conoce y maneja medios de pago para el cobro de consumos conforme políticas y procedimientos establecidos.
Nombre de la evidencia:	Simulación asesoría y cobro del pago
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 con lo solicitado en la actividad.

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

Nombres completos del aprendiz:			
No. de identificación:	**No. de ficha:**		
Criterio de valoración	Si	No	Observaciones
Brinda información a los clientes acerca de los medios de pago de acuerdo con la situación planteada en el caso**.**			
Recomienda medio de pago con base en argumentos de variables y conveniencias del cliente.			
Resuelve inquietudes de los clientes con base en las formas de pago, coherencia en la información y los requerimientos del servicio.			
Convierte pago en moneda extranjera a moneda local de acuerdo con tasa de cambio del día.			
Describe las ventajas del medio o los medios de pago con base en sus características.			
Determina el monto según las formas de pago consideradas en el caso.			
Verifica la autenticidad de la forma de pago de acuerdo con elementos de seguridad.			
Aspectos Actitudinales:			
Saluda al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio.			
Mantiene la comunica asertiva con el cliente empleando lenguaje verbal y no verbal:			
a. Tono de voz.			
a. Dicción.			
a. Kinésica.			
a. Postura corporal.			
a. Proxemia.			
Emplea vocabulario técnico según las necesidades de comunicación y de servicio.			

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

Firma del Instructor: _____

Ciudad y Fecha: _____