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 de establecimiento de acuerdo con políticas y procedimientos
Criterio(s) de evaluación:	Maneja la caja de acuerdo con políticas, procedimientos y manuales establecidos.
Nombre de la evidencia:	Factura diligenciada correctamente según datos suministrados.
Tipo de evidencia	Desempeño y producto.

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
Verifica los elementos de la factura con base en la norma.			
Identifica el régimen según datos de la empresa.			
Registra los datos del cliente según el formato y normativa.			
Registra consumos y ubicación del cliente con base en la comanda y procedimiento de operación de la caja.			
Calcula el valor de los consumos realizados en alimentos empleando operaciones aritméticas.			
Calcula el valor de los consumos realizados en bebidas empleando operaciones aritméticas.			
Totaliza el valor de los consumos realizados en alimentos y bebidas empleando operaciones aritméticas.			
Estipula el valor de los impuestos en la factura de acuerdo con consumos y normativa.			
Indica al cliente las políticas de propina según normativa y políticas del establecimiento.			
Incluye la propina y el % de ésta de acuerdo con información del cliente.			
Determina el valor de la propina según el porcentaje (%) definido por el cliente y operaciones aritméticas.			
Totaliza la factura teniendo en cuenta todos los rubros.			
Registra la forma de pago de acuerdo con información del cliente.			
Aplica protocolos en los procedimientos de cobro de la cuenta y registro del pago.			
Aspectos actitudinales			
Informa al cliente las ventajas de la factura electrónica.			
Saluda al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio.			

Emplea vocabulario técnico según las necesidades de comunicación y 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.			

Juicio Valorativo [A] Aprobado [D] No Aprobado

Firma del Instructor: _____

Ciudad y Fecha: _____