



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE
VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS**

Código: HOT330_3

NIVEL: 3

**GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA
PROFESIONAL**

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía.	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia.	5
3. Guía de Evidencia de la UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.	7
4. Guía de Evidencia de la UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.	27
5. Guía de Evidencia de la UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.	39
6. Guía de Evidencia de la UC1056_3: Gestionar eventos.	63
7. Glosario de términos utilizado en Creación y gestión de viajes combinados y eventos.	87



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**– que permiten valorar las evidencias



indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

- HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos.
- HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos.
- HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Código: HOT330_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de unidades de información y distribución turísticas del entorno local, y que se indican a continuación:

1. Formular objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la empresa o entidad.

- 1.1 Obtener información de los planes generales de la empresa o entidad y los específicos que afectan a la unidad de información o distribución de oferta



- turística de su responsabilidad, a través del plan estratégico de la empresa, informes de gestión, entre otros.
- 1.2 Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, proponiéndolos a sus superiores y teniendo en cuenta:
 - Que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad.
 - Que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.
 - 1.3 Planificar las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados en su área de responsabilidad y en función de:
 - La disponibilidad de recursos.
 - Los periodos de temporada alta de los destinos.
 - Las características de la empresa o entidad, entre otras.
 - 1.4 Evaluar la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas, cuantificando el resultado de los planes de actuación para revisar su grado de cumplimiento.

2. Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, de acuerdo a la planificación general de la empresa y a los objetivos fijados.

- 2.1 Establecer las previsiones económicas del departamento o área de su responsabilidad, revisando los datos históricos y de acuerdo a la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de la oferta turística local.
- 2.2 Confeccionar los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.
- 2.3 Efectuar las modificaciones necesarias a los presupuestos económicos presentados a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que estos formulen.
- 2.4 Determinar el procedimiento de seguimiento del presupuesto, según los criterios del establecimiento turístico.
- 2.5 Efectuar el control presupuestario en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.
- 2.6 Efectuar los cálculos necesarios para la detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.
- 2.7 Informar de los resultados del control presupuestario a las personas y departamentos correspondientes mediante informes y en el tiempo y forma establecidos.

3. Planificar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad de información y distribución de la oferta turística local, en función de la estacionalidad propia de actividad, de las disponibilidades de financiación y de los objetivos previstos.

- 3.1 Determinar el tipo de estructura organizativa de la unidad de información y distribución de la oferta turística local que resulte más adecuado para el logro de los objetivos establecidos, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad turística y en función de las disponibilidades de financiación.



- 3.2 Proponer las redes a utilizar de intercambio de información y cooperación más adecuadas, incorporando en ellas a la unidad de información y distribución de oferta turística para:
 - Rentabilizar las sinergias.
 - Garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística del entorno local.
 - Agilizar su distribución.
- 3.3 Establecer las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, en función de la estructura organizativa y objetivos del departamento o establecimiento.
- 3.4 Determinar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad de información y distribución de oferta turística, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.
- 3.5 Determinar los puestos de trabajo de la unidad, contribuyendo a definir el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos y colaborando en el proceso de selección del personal.
- 3.6 Organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística, distribuyéndolo entre el equipo humano de su dependencia.

4. Dirigir el departamento o área de su responsabilidad, motivando al personal dependiente y corrigiendo actitudes y actuaciones para la consecución de los objetivos planificados.

- 4.1 Dirigir al personal dependiente de modo que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia, participando en su integración en el grupo de trabajo, en su formación y evaluando el resultado de su actividad.
- 4.2 Identificar las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad, mediante los instrumentos establecidos tales como encuestas de opinión, resultados de la evaluación, entre otros.
- 4.3 Explicar las metas y objetivos de la entidad o empresa turística para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.
- 4.4 Motivar al personal de la unidad de su responsabilidad para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad, promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico.
- 4.5 Determinar las responsabilidades y funciones del personal dependiente, delegando la autoridad necesaria a quien corresponda para su cumplimiento.
- 4.6 Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal, de forma clara y asegurándose de su perfecta comprensión.
- 4.7 Dirigir las reuniones fijadas con el personal dependiente para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, formalizando los informes pertinentes.
- 4.8 Evaluar la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

5. Diseñar la implementación y gestión del sistema de calidad adoptado en la unidad de información y distribución de oferta turística, con el fin de conseguir los objetivos de la empresa o entidad.

- 5.1 Diseñar los servicios, en su ámbito de responsabilidad aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales



- como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, colaborando en la determinación de los estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad adoptado por la entidad.
- 5.2 Difundir la cultura de la calidad entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad adoptado por la entidad y fomentando su participación en la mejora continua.
 - 5.3 Implementar el sistema de calidad adoptado por la entidad, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.
 - 5.4 Diseñar el sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
 - 5.5 Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción, de manera colaborativa, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
 - 5.6 Comprobar la aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas establecidos, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

1. *Propuestas de objetivos y planes para la unidad de su responsabilidad de información o distribución de oferta turística.*

- Procesos característicos de la unidad de información o distribución de la oferta turística.
- Elaboración de planes de trabajo.
- La planificación en las empresas y entidades de turismo.
- La planificación en el proceso de administración empresarial.
- Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
- Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector.
- Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.
- Estructura financiera de agencias de viajes y otros distribuidores turísticos.

2. *Presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, en la unidad de información o distribución turística.*

- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento o área de su responsabilidad.
- Gestión presupuestaria:
 - Previsión.



- Presupuesto.
- Control.
- Gestión y control presupuestarios en las áreas de turismo.
- Ciclo presupuestario.
- Elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de turismo.
- Estructura financiera de las empresas y áreas de turismo:
 - Identificación.
 - Caracterización de fuentes de financiación.
- Principales métodos para evaluar inversiones según la unidad de información o distribución turística.
- Aplicaciones informáticas específicas de la actividad.
- Optimización de los costes:
 - Evaluación de costes.
 - Productividad.
 - Análisis económico para áreas de alojamiento.
 - Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de turismo.
 - Tipos y cálculo de costes.
- Métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos.
- Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad.
- Márgenes de beneficio y rentabilidad.

3. Estructura organizativa del área de su responsabilidad de la unidad de información y distribución de la oferta turística local.

- Tipología y clasificación de las unidades de información y distribución turística.
- Definición de puestos de trabajo.
- Determinar redes de intercambio de información y cooperación.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras.
- Planificación del trabajo.
- Estimación de necesidades de recursos humanos para el departamento o área de su responsabilidad.
- Normativa sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
- Tipología y clasificación de las entidades.
- Departamentalización en empresas de distribución y entidades de información turísticas.
- Estructuras y relaciones departamentales.
- Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos.
- Métodos para la definición de puestos de trabajo.
- Métodos para la selección de trabajadores.

4. Dirección del departamento o área de su responsabilidad, en la unidad de información o distribución turística.

- Técnicas de motivación del personal:
 - Identificación.
 - Aplicaciones.
- Organización y distribución de las tareas.
- Confeción de horarios y turnos de trabajo.
- Técnicas de comunicación con el personal.
- Técnicas de negociación en el entorno labora:



- Procesos.
- Aplicaciones.
- Dirección y dinamización de equipos de trabajo.
- Evaluación del desempeño del personal dependiente.
- Solución de problemas y toma de decisiones.
- El liderazgo en las organizaciones.

5. Gestión del sistema de calidad adoptado en la unidad de información y distribución de oferta turística.

- Cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de turismo.
- Concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
- Diseño del sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad.
- Diseño de los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad.
- Sistemas y normas de calidad:
 - El modelo SERVQUAL de calidad.
 - El modelo EFQM.
 - Aspectos legales y normativos.
 - Legislación nacional e internacional.
- Normalización, acreditación y certificación:
 - Implantación.
 - Aspectos claves.
- Procesos de control de calidad de los servicios y productos de turismo.
- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Supervisión y medida de productos/servicios.
- Gestión de los datos.
- Evaluación de resultados y propuestas de mejora.
- Satisfacción del cliente.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Comunicación aplicada a turismo.
- Trato con el cliente:
 - Comunicación presencial.
 - Comunicación telefónica.
 - Comunicación telemática.
- Tipologías de clientes:
 - Por personalidad.
 - Por actitudes.
 - Clientes difíciles.
- Atención personalizada.
 - Servicio.
 - Orientación.
- Normativa aplicable en España y Unión Europea de protección de consumidores y usuarios.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Procedimientos o instrucciones de trabajo.
- Comunicación interna. Objetivos de la unidad de información o distribución turística.
- Plan estratégico de la empresa.
- Presupuestos.



- Ofimática. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. Respetto a la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local
 - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local y con respecto a los otros departamentos de la empresa u otros centros a los que esté vinculados (cliente interno)
 - 1.3 Adaptarse a la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
 - 1.5 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
 - 1.6 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
 - 1.7 Compartir los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local y la responsabilidad de trabajo.
 - 1.8 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
 - 1.9 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local
 - 1.10 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
 - 1.11 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
 - 1.12 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
2. Respetto al cliente deberá:
 - 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato.
 - 2.2 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
 - 2.3 Comunicarse de forma clara y concisa.
3. Respetto a la deontología profesional deberá:
 - 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
 - 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
 - 3.3 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
 - 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.



- 3.5 Respetar los procedimientos y normas internas de la unidad de información o distribución de oferta turística del entorno local, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- 3.6 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- 3.7 Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- 3.8 Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- 3.9 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
- 3.10 Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para determinar los recursos necesarios para el funcionamiento de una unidad de información y distribución de la oferta turística del entorno local, en una época estacional determinada. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística local.
2. Organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística.



Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de objetivos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales de la empresa o entidad.- Propuesta de los objetivos específicos para la unidad turística.- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas. <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido</i></p>



<p><i>Organización del trabajo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales de la empresa.- Determinación del tipo de estructura organizativa de la unidad turística.- Determinación de las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios turísticos.- Establecimiento de las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia.- Determinación de los puestos de trabajo, las tareas y el perfil profesional del personal dependiente.- Confección de turnos y horarios para el personal del departamento o área de su responsabilidad.- Distribución del trabajo de la unidad entre el equipo humano de su dependencia.- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A

5	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, obtiene información de los planes generales de la empresa, determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticos, establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, determina los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente confeccionando los distintos turnos y horarios mediante el uso de equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
4	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, obtiene información de los planes generales de la empresa, determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticos, establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, determina los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente confeccionando los distintos turnos y horarios.</i>
3	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, no obtiene información de los planes generales de la empresa, no determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, no determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticos, aunque establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia determinando los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente.</i>
2	<i>Para organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local, no obtiene información de los planes generales de la empresa, no determina el tipo de estructura organizativa de la unidad turística, no determina las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios o entidades turísticos, aunque establece las funciones y tareas del personal, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia sin determinar los puestos de trabajo y el perfil profesional del personal dependiente.</i>
1	<i>No organiza el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística del entorno local.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para confeccionar el presupuesto económico del área de su responsabilidad en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, en función de los planes generales de la empresa. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:



1. Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística.
2. Calcular los tipos y costes empresariales específicos.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Determinación de objetivos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información de los planes generales de la empresa o entidad.- Propuesta de los objetivos específicos para la unidad turística.- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas. <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido</i></p>



<p><i>Cálculo de los tipos y costes empresariales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Establecimiento de las previsiones del departamento o área de su responsabilidad.- Aplicación de técnicas de previsión y presupuestación.- Determinación del procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales.- Elaboración de informes.- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala B

5	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento a partir de los datos históricos, aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad, determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
4	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento a partir de los datos históricos, aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación en función de la estacionalidad, determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
3	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento sin tener en cuenta los datos históricos, aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación en función de la estacionalidad, determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, no elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
2	<i>Para efectuar el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local, determina las previsiones del departamento sin tener en cuenta los datos históricos, no aplica las técnicas de previsión y presupuestación estableciendo su cuantificación en función de la estacionalidad, no determina el procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales, no elabora los informes pertinentes con los resultados del control presupuestario, maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.</i>
1	<i>No efectúa el cálculo de los tipos y costes empresariales del presupuesto económico en la unidad de información o distribución de la oferta turística del entorno local.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

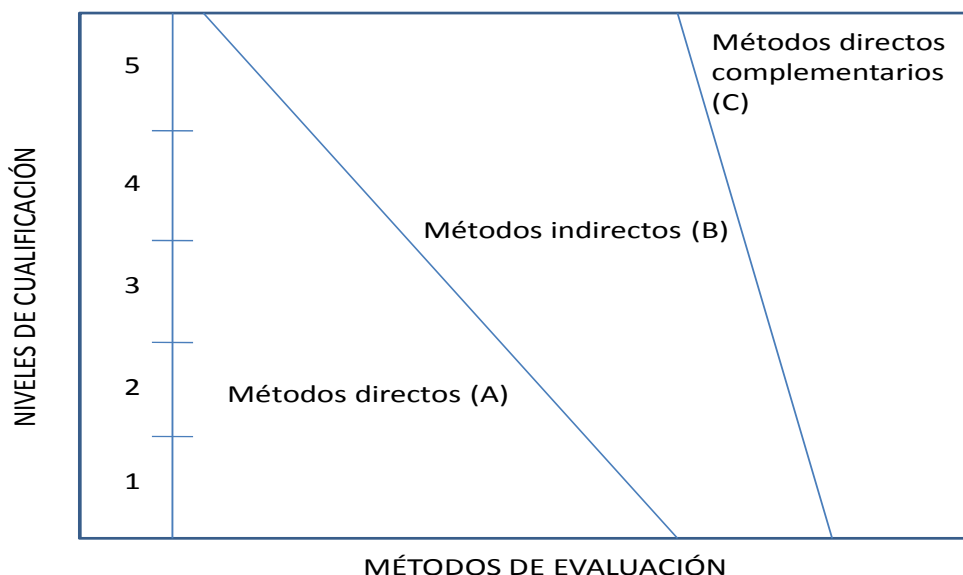
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la gestión de unidades de información y distribución turística del entorno local se le someterá, al menos, a una prueba profesional de



evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En las Situaciones Profesionales de Evaluación se hace referencia a “Unidades de Información Turística” entendiéndose como tales a:

- Centros de visitantes.
- Oficinas municipales de información turística.
- Oficinas de congresos.
- Patronatos.
- Consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico.

i) Para el desarrollo de las SPE se consideraran las siguientes orientaciones:

- Facilitar el plan general y los datos económicos históricos de la empresa/entidad.
- Facilitar las normas operativas del establecimiento.
- Determinar la época estacional para la que se proyecta el plan de actuación.



FONDO SOCIAL EUROPEO

El FSE invierte en tu futuro



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

- HOT094_3 Recepción.
- HOT095_3 Venta de servicios y productos turísticos.
- HOT330_3 Creación y gestión de viajes combinados y eventos.
- HOT336_3 Promoción turística local e información al visitante.
- HOT654_2 Atención a pasajeros en transporte ferroviario

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Código: HOT330_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la en la promoción de servicios y productos turísticos del entorno local, utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, y que se indican a continuación:

1. Comunicarse oralmente en inglés con clientes y proveedores en el ámbito de su actividad profesional en el sector turístico.

- 1.1 Obtener información de los mensajes orales expresados por los clientes y proveedores, a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, posibilitando:
 - La prestación de un servicio adecuado.



- La satisfacción del cliente.
 - El intercambio de información con otros profesionales de su ámbito, entre otros.
- 1.2 Informar a clientes y proveedores en el ámbito de la actividad turística, posibilitando:
- La prestación de un servicio adecuado.
 - La satisfacción del cliente.
 - El intercambio de información con otros profesionales de su ámbito, entre otros.
- 1.3 Comunicarse oralmente con clientes o proveedores en el ámbito de la actividad turística, con fluidez y espontaneidad, empleando un lenguaje estándar y atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- El medio de comunicación, presencial o telefónico.
 - Número y características de los interlocutores.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Claridad de la pronunciación.
 - Tiempo del que se dispone.
 - Distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otros.

2. Comunicarse en inglés escrito con clientes y proveedores en el ámbito de su actividad profesional en el sector turístico.

- 2.1 Obtener información de la documentación escrita en inglés en el ámbito de la actividad turística, como instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, con detalle y agilidad, sin precisar un diccionario y adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Grafía deficiente.
 - Impresión de baja calidad, entre otros.
- 2.2 Cumplimentar y/o producir en inglés escrito documentos tales como instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, referidos a situaciones propias de la actividad turística resultando coherentes, inteligibles y correctos en la gramática y ortografía, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional y atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal.
 - Costumbres en el uso de la lengua.
 - Canal de comunicación.
 - Características de los receptores del mensaje, entre otros.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

1. Comunicación oral en inglés con clientes y proveedores en el ámbito de la actividad profesional en el sector turístico.



- Atención al cliente de servicios turísticos en inglés oral:
 - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
 - Usos y estructuras habituales en la atención al cliente: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
 - Estilos de comunicación: formal e informal.
 - Tratamiento de quejas y sugerencias.
 - Prestación de información de carácter general al cliente de manera oral sobre: destino, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - Prestación de servicios turísticos de manera oral sobre: características de productos o servicios, servicios añadidos, condiciones de pago, entre otros.
 - Gestión de reservas de: destinos o servicios turísticos, habitaciones con establecimientos hoteleros, entre otros.
 - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
 - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión y comercialización en inglés oral de servicios turísticos:
 - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
 - Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
 - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Prestación de información turística en inglés oral:
 - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
 - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
 - Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
 - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

2. Comunicación escrita en inglés con clientes y proveedores en el ámbito de la actividad profesional en el sector turístico.

- Atención al cliente de servicios turísticos en inglés escrito:
 - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
 - Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
 - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística.
 - Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes, simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
 - Comunicación, en caso de accidente, con las personas afectadas.
- Gestión y comercialización en inglés escrito de servicios turísticos:
 - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros, gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
 - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.



- Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
- Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
- Prestación de información turística en inglés escrito:
 - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
 - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes, prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
 - Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
 - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
 - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
 - Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Área de trabajo:
 - Centros de visitantes.
 - Oficinas municipales de información turística.
 - Oficinas de congresos.
 - Patronatos.
 - Consorcios, entre otros.
- Materiales de trabajo:
 - Equipos informáticos.
 - Impresoras, faxes, teléfonos, diccionarios, entre otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. Respecto a la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa turística así como por el conocimiento de la organización
 - 1.2 Adaptarse a la empresa del sector turístico, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.3 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
 - 1.4 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales vinculados a las actividades turísticas.
 - 1.5 Compartir los objetivos fijados para el departamento y la responsabilidad de trabajo.



- 1.6 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 1.7 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento.

2. Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con cualquier tipología del cliente demandante del sector turístico
- 2.2 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- 2.3 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
- 2.4 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- 2.5 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

3. Respecto a la deontología profesional deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
- 3.4 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para promocionar servicios y/o productos turísticos del entorno local, a partir de la petición de un cliente sobre una actividad concreta, utilizando la lengua inglesa, con un nivel de usuario independiente, como medio de comunicación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de los servicios y/o productos turísticos del entorno local.
2. Redactar un informe a partir del listado confeccionado.
3. Sintetizar oralmente el contenido del informe.

Condiciones adicionales:

- El desarrollo de la actividad 2 “redactar un informe” implica la confección de un listado en lengua inglesa con información turística relativa a la actividad demandada, como pueden ser recursos naturales, actividades deportivas, gastronómicas, recreativas, itinerarios, entre otros.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Durante el desarrollo de la actividad 3 “sintetizar oralmente el contenido del informe” se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Interpretación de la solicitud cursada por el cliente.- Procedimiento de interacción. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de esta actividad.</i></p>
<i>Elaboración del informe.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de vocabulario específico de ámbito profesional- Recogida de información relativa a:<ul style="list-style-type: none">- Destinos, servicios, productos, tarifas, fechas, entre otros.- Propuesta de actividad/es alternativas o complementarias a las expuestas en la petición del cliente.- Determinación de las condiciones de contratación del servicio demandado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Locución oral.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



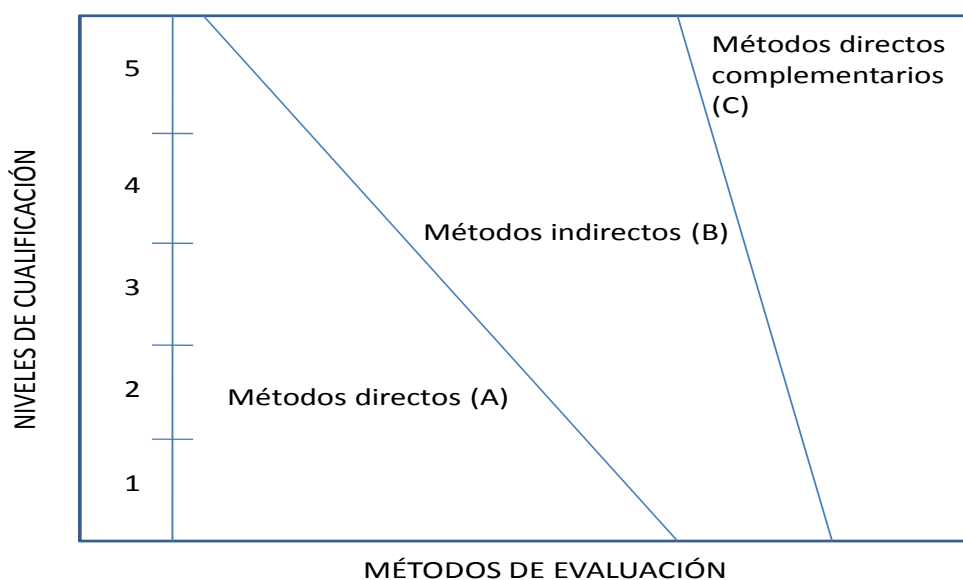
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la promoción de servicios y productos turísticos del entorno local, utilizando la lengua inglesa como medio de comunicación, con un nivel de usuario independiente, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a promocionar servicios y/o productos turísticos del entorno local se concreta en los siguientes aspectos:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
 - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
 - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
 - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
 - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
 - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
 - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
 - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.
 - Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
 - Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Código: HOT330_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de viajes combinados, excursiones y traslados en el contexto turístico, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Elaborar proyectos de viajes combinados, excursiones y traslados en el contexto turístico, que resulten adecuados y competitivos en el mercado o que respondan a los requerimientos de una demanda específica.***



- 1.1 Obtener información de la oferta de la entidad turística y de la competencia relativa a viajes combinados, excursiones y traslados, tanto de la actual como de campañas anteriores, a partir del plan estratégico de la empresa, informes, entre otros, en lo referente a:
 - Destinos ofertados.
 - Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
- 1.2 Determinar el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas del viaje combinado a ofertar, en función de:
 - El mercado y el segmento al que se destina el producto.
 - Las demandas específicas del cliente.
 - Los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.
- 1.3 Determinar los servicios turísticos que deben incluirse en el viaje combinado y los posibles prestatarios de los mismos, considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, brokers aéreos y otros intermediarios turísticos y utilizando para ello los soportes informativos y/o los medios de comunicación adecuados.
- 1.4 Seleccionar ofertas y cotizaciones de los servicios turísticos a incluir en el viaje combinado, considerando las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación.
- 1.5 Formalizar los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el viaje combinado, reflejando el compromiso de los prestatarios y los términos de contratación y recogiendo, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce.
- 1.6 Presupuestar el proyecto del viaje combinado, considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, entre otros, y detallando:
 - El precio de coste.
 - El precio de venta mayorista.
 - Los precios de venta al público.
 - Los suplementos.
 - El umbral de rentabilidad.
 - Y otros indicadores económicos.
- 1.7 Confeccionar el soporte adecuado para la presentación del proyecto del viaje combinado, determinando sus características, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables de su comercialización.

2. Gestionar la reserva y venta de viajes combinados, asegurando las prestaciones de los servicios turísticos contratados y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.

- 2.1 Atender las solicitudes de las reservas efectuadas por los clientes relativas a la contratación de viajes combinados, asesorando acerca de los destinos, establecimientos y medios de transporte que mejor se adapten a sus expectativas y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos.
- 2.2 Tramitar las reservas de los clientes, comprobando la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos con los proveedores.
- 2.3 Informar al cliente de la situación en que queda la petición de reserva del viaje combinado, asegurándose de que es entendida y aceptada y ofertando en los



- casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles, aportando argumentos para lograr su aceptación.
- 2.4 Registrar las reservas aceptadas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación.
 - 2.5 Notificar al cliente el precio del viaje combinado contratado, informando del importe que debe constituirse como depósito y de las fechas de pago de la cantidad restante y las características y especificidades del viaje y, en su caso, constatando su formalización por el intermediario vendedor.
 - 2.6 Efectuar el seguimiento y control de los términos en que se han confirmado las reservas con los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, transmitiendo las instrucciones oportunas para su debido cumplimiento.
 - 2.7 Emitir, o constatar la emisión, los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios turísticos contratados (pasajes, bonos y otros) en el viaje combinado, en los términos y plazos establecidos, requiriendo a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros).
 - 2.8 Preparar para su entrega o expedición la documentación y los elementos complementarios del viaje combinado, con la antelación necesaria o prevista sobre la fecha de inicio del viaje, verificando las prestaciones de los servicios contratados en los términos y plazos establecidos.
 - 2.9 Emitir los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos, incluyendo las observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros, remitiéndolos en el tiempo y forma previstos.
 - 2.10 Formalizar los documentos administrativos y contables referentes al viaje combinado o trasladar los datos necesarios para su cumplimentación al departamento que debe originarlos, según el procedimiento establecido.
 - 2.11 Elaborar los informes para la evaluación del desarrollo del viaje combinado y de la prestación de los servicios incluidos, remitiéndolos a los departamentos y personas a los que deba informarse.
- Desarrollar las actividades resolviendo las posibles contingencias y las situaciones emergentes y deficiencias que se puedan producir durante el viaje combinado.

3. Gestionar las excursiones y/o visitas turísticas programadas para su operación regular o bajo demanda, en función de la oferta y la demanda y de su viabilidad comercial y técnica.

- 3.1 Determinar los itinerarios de las excursiones o visitas turísticas a programar, contando con los conocimientos y aportaciones de los guías de turismo y considerando:
 - Los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad.
 - Los horarios adecuados o disponibles para su visita.
 - La infraestructura viaria.
 - Los medios de transporte necesarios.
 - La disponibilidad de establecimientos de restauración.
 - Las condiciones meteorológicas y otros factores.



- 3.2 Determinar los servicios que deben incluirse en las excursiones o visitas turísticas a programar, requiriendo de los prestatarios los precios, tarifas y términos de colaboración, evaluándolos mediante visitas de inspección y seleccionando aquellos que resulten más adecuados.
- 3.3 Fijar los precios de venta de las actividades programadas, considerando:
 - Los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores.
 - Costes fijos y variables.
 - Previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita.
 - Margen de beneficio.
 - Comisiones a vendedores.
 - Oferta de la competencia, entre otros.
- 3.4 Determinar los mínimos de pasajeros por operación y, en los casos de operaciones regulares, establecer las frecuencias de las salidas, considerando la demanda actual y potencial.
- 3.5 Verificar el número de plazas disponibles para la operación programada y el registro de las ventas, atendiendo las solicitudes de reserva efectuadas por los clientes.
- 3.6 Informar a clientes, acompañantes y proveedores, sobre los aspectos de la operación cuyo conocimiento resulte necesario, emitiendo la documentación administrativa y contable precisa.
- 3.7 Evaluar el desarrollo de la actividad programada y de los servicios turísticos en ella incluidos, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas que puedan mejorar el itinerario o la visita diseñada.

4. Gestionar los traslados individuales o en grupo previstos en la programación del servicio ofertado, en función de las especificaciones de los organizadores del viaje y de las necesidades del cliente.

- 4.1 Solicitar a los transportistas las tarifas de los traslados individuales o en grupo para la operación turística programada, negociando los precios básicos de los servicios más habituales para su inclusión en los soportes de la oferta turística.
- 4.2 Determinar los medios de transporte y asistencia requeridos para los traslados individuales o en grupos, analizando las peticiones de los servicios contratados y comprobando que se cuenta con todos los datos necesarios para la cotización y programación del servicio.
- 4.3 Registrar la solicitud del servicio de traslado confirmado por el cliente, en el soporte previsto para ello, indicando precio u otras condiciones y, en los casos en que resulte oportuno, solicitando el pago o el plazo anticipado del servicio.
- 4.4 Gestionar con los prestatarios del servicio de traslado la petición confirmada por el cliente, asegurando su prestación en los términos previstos.
- 4.5 Emitir los documentos administrativos y contables, o los datos necesarios para su cumplimentación, referentes al servicio de traslado y/o de asistencia en el traslado, haciéndolos llegar a los prestatarios del servicio con la antelación suficiente.

5. Evaluar la calidad de los procesos y de los servicios turísticos prestados, en función de futuras planificaciones y toma de decisiones.

- 5.1 Obtener información sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad sobre los destinos, las características de los servicios prestados, los proveedores y los prestatarios, remitiendo a los clientes cuestionarios de satisfacción y motivándolos para que los rellenen.



- 5.2 Obtener información sobre los prestatarios de los servicios turísticos concertados, solicitándoles la elaboración de los informes pertinentes a los acompañantes de los grupos turísticos.
- 5.3 Resolver las posibles quejas o reclamaciones de los clientes, con amabilidad, eficacia, máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo la normativa vigente.
- 5.4 Evaluar la calidad de los productos y servicios turísticos ofertados, periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado.

Desarrollar las actividades:

- Cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes finales, promotores del viaje e intermediarios vendedores.
- Utilizando el medio de comunicación más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión con los clientes y proveedores.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Proyectos de viajes combinados, excursiones y traslados en el contexto turístico.*

- Creación y operación de viajes combinados.
- Tipos de viajes combinados:
 - Bajo demanda: turismo profesional, social, de salud, turismo de idiomas, temático, otros.
 - Para la oferta de la entidad turística.
- Fases de la elaboración del proyecto:
 - Programación.
 - Comercialización.
 - Operación de los viajes combinados.
- Oferta de la entidad turística y de la competencia referida a:
 - Destinos ofertados.
 - Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
- Características del viaje combinado a ofertar:
 - Itinerario.
 - Frecuencias.
 - Fechas de salida en las operaciones regulares.
 - Servicios turísticos a incluir y los posibles prestatarios, entre otros.
- Presupuestación del proyecto del viaje combinado:
 - Previsiones de ventas.
 - Costes fijos y variables.
 - Retribuciones a los minoristas.



- Margen de beneficio.
- Cálculo del presupuesto:
 - Software específico de cálculo de presupuestos
 - El precio de coste.
 - El precio de venta mayorista.
 - Los precios de venta al público.
 - Los suplementos.
 - El umbral de rentabilidad.
 - Otros indicadores económicos.

2. Reserva y venta de viajes combinados.

- Demanda:
 - Estructura.
 - Funcionamiento.
 - La venta en el último minuto.
 - Páginas web y portales turísticos.
- Proceso de ventas:
 - Fases de la venta.
 - Técnicas aplicables.
 - La venta telefónica.
 - La negociación.
 - Niveles de venta.
- Asesoramiento al cliente:
 - Destinos.
 - Establecimientos.
 - Medios de transporte, entre otros.
- Venta de viajes combinados:
 - Notificación al cliente del precio del viaje combinado contratado.
 - Importe que debe constituirse como depósito.
 - Fechas de pago de la cantidad restante.
 - Características y especificidades del viaje, entre otros.
- Registro de reservas:
 - Disponibilidad de plazas.
 - Confirmación de los servicios ofrecidos por los proveedores ((agencias de viaje receptoras, brokers aéreos, otros).
 - Alternativas posibles.
 - Registro en los soportes manuales o informáticos y seguimiento de las solicitudes pendientes de confirmación.
 - Seguimiento y control de las reservas con los proveedores referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, entre otros.
- Técnicas de negociación.
- Elementos complementarios y documentación:
 - Elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros).
 - Pasajes.
 - Bonos.
 - Listas de pasajeros.
 - Listado de los cupos.
 - Observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros.
 - Asignación de plazas en medios de transporte.
 - Documentación informativa (itinerarios, guías, otros).
 - Documentos administrativos y contables.
 - Informes de evaluación.



3. Gestión de las excursiones y/o visitas turísticas programadas para su operación regular o bajo demanda.

- Programación de excursiones y/o visitas turísticas:
 - Oferta.
 - Demanda.
 - Viabilidad comercial y técnica.
- Operación regular o bajo demanda:
 - Recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad.
 - Los horarios adecuados o disponibles para su visita.
 - La infraestructura viaria.
 - Los medios de transporte necesarios.
 - La disponibilidad de establecimientos de restauración.
 - Las condiciones meteorológicas y otros factores.
- Inclusión y evaluación de los servicios turísticos incluidos:
 - Prestatarios.
 - Precios.
 - Tarifas, otros.
- Precios de venta de las actividades programadas:
 - Acuerdos y contratos formalizados con los proveedores.
 - Costes fijos y variables.
 - Previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita.
 - Margen de beneficio.
 - Comisiones a vendedores.
 - Oferta de la competencia, entre otros.
- Solicitud, atención y registro de ventas:
 - Mínimo de pasajeros por operación.
 - Documentación administrativa y contable, otros.
- Evaluación de la actividad programada.

4. Gestión de los traslados individuales o en grupo previstos en la programación del servicio ofertado.

- Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras.
 - Tipos de traslados.
 - Programación y operación de traslados.
- Servicio turístico ofertado:
 - Traslado individual o en grupo.
 - Tarifas.
 - Medios de transporte.
 - Asistencia, entre otros.
- Programación y operación de traslados.
- Gestión de traslados individuales o en grupo:
 - Prestatarios del servicio.
 - Solicitud.
 - Contratación.
 - Condiciones, otros.
- Documentos administrativos y contables.
- El transporte como componente del producto turístico:
 - Transporte por carretera: vías de comunicación, alquiler de automóviles, servicios de autocares, otros.
 - Transporte por ferrocarril: tipos de trenes, principales líneas de ferrocarriles, emisión de billetes de transporte de ferrocarril, entre otros.



- Transporte acuático: puertos, modalidades y servicios en los transportes marítimos, cruceros, entre otros.
- Transporte aéreo: compañías aéreas, transporte aéreo comercial, tipos de servicios, entre otros.

5. Evaluación de la calidad de los procesos y de los servicios turísticos prestados.

- Sistema de calidad:
 - Atributos y dimensiones en los viajes combinados, excursiones y traslados.
 - Estándares de calidad.
 - Indicadores de la calidad.
 - Toma de registros.
 - Cuestionarios de satisfacción.
 - Otros.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo:
 - Directrices y normas.
 - Estándares de servicio.
 - Indicadores de calidad.
 - Toma y registro de datos.
 - Cuestionarios de satisfacción del cliente.
- Petición de informes a los prestatarios de los servicios turísticos
- Resolución de quejas y/o reclamaciones:
 - Aplicación de procedimientos.
 - Normativa vigente.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios turísticos ofertados.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Destinos turísticos ofertados.
- Contexto turístico.
- Demanda turística:
 - Individual.
 - Agregada.
- Oferta turística:
 - Componentes.
 - Tendencias.
 - Productos asociados.
 - Oferta turística española:
 - Turismo de sol y playa: playas españolas, costas peninsulares
 - Turismo de naturaleza y turismo activo: ecoturismo, turismo rural, parques nacionales y naturales.
 - Productos turísticos unidos a deportes de aventura y a deportes tradicionales: actividades terrestres, acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura.
 - Turismo cultural y religioso: patrimonio cultural y religioso de España, destinos e itinerarios del producto cultural y religioso.
 - Oferta turística internacional:
 - Las grandes ciudades
 - Destinos naturales
 - Destinos culturales.
 - Otros.
- El alojamiento como componente del producto turístico:
 - Los establecimientos de alojamiento: clasificaciones y características.



- Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour-operadores.
- Principales proveedores de alojamiento.
- Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia.
- Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
- Cadenas hoteleras.
- Centrales de reservas.
- Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados:
 - El transporte discrecional en autocar.
 - Relaciones.
 - Tarifas.
 - Contrastes.
 - Normativa.
 - El alquiler de automóviles con y sin conductor.
 - Tarifas.
 - Seguros.
 - Procedimientos de reservas.
 - Bonos y boletines de presentación.
 - El viaje combinado fly-drive.
 - Los cruceros marítimos y fluviales y sus características.
 - Tipos.
 - Tarifas.
 - Prestaciones.
 - Reservas.
 - Los servicios de acompañamiento y asistencia turística.
 - Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje.
 - Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
- Procesos de distribución de los servicios y productos turísticos:
 - Las agencias de viajes: la Ley de viajes combinados.
 - Las centrales de reservas: Los sistemas globales de distribución o GDS.
 - Las agencias de viajes virtuales: internet, páginas web y portales turísticos.
- Medios:
 - Terminales de sistemas globales de distribución (GDS).
 - Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet.
 - Impresoras.
 - Aparatos telefax.
 - Teléfonos.
 - Documentos de tráfico y bonos (propios y de proveedores).
 - Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores).
 - Documentación informativa.
 - Material promocional y de soporte a la documentación emitida.
 - Material de oficina diverso.
- Proveedores prestatarios: agencias de viaje receptoras, brokers aéreos, otros.
- El alojamiento como componente del producto turístico:
 - Clasificación de los establecimientos de alojamiento.
 - Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour operadores.
 - Principales proveedores de alojamiento.
 - Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia.
 - Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
 - Cadenas hoteleras.
 - Centrales de reservas, otros.
- Técnicas de comunicación y de negociación con clientes y proveedores:
 - Comunicación verbal y no verbal.



- Comunicación telefónica, telemática y personal.
- Tipología de clientes.
- Elementos básicos de la negociación: estrategias y técnicas
- Normas deontológicas de conducta e imagen personal.
- Soportes de información externa:
 - Externa: guías, horarios, mapas, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta, manuales de emisión de documentos, entre otros.
 - Interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales, entre otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la búsqueda de información, puesta en marcha de un proyecto de viaje combinado, excursiones y/o traslados en el contexto turístico.
- 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de una actividad o proyecto.
- 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa o del cliente que solicita el servicio, identificando necesidades, realidades que nos sirvan para desarrollar con éxito el cometido del proyecto.
- 1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias del guía turístico animador, adaptando el proyecto a la oferta, demanda, competencia y a la tipología del cliente.
- 1.5 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros.
- 1.6 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la actividad, adaptándola a los distintos tipos de contextos turísticos.
- 1.7 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
- 1.8 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del proyecto y de su ejecución.
- 1.9 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

2. En relación con la deontología de la profesión deberá:

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha del proyecto de viaje combinado, excursiones y/o traslados en el contexto turístico.
- 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa o entidad a la que se representa.
- 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
- 2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados durante el desarrollo del trabajo.
- 2.5 Aprender y transmitir nuevos conceptos, ideas o procedimientos relacionados con la elaboración y venta de viajes combinados, excursiones y traslados.
- 2.6 Compartir los objetivos de la empresa que solicita gestiona y opera el proyecto.
- 2.7 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa a la que se representa.



3. En relación con el cliente deberá:

- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia la empresa y hacia los clientes y proveedores de los servicios turísticos incluidos en el proyecto.
- 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes y con el equipo de trabajo.
- 3.3 Lograr el acercamiento al público objetivo y su participación.
- 3.4 Causar buena impresión durante el desarrollo de sus actividades profesionales.
- 3.5 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- 3.6 Asesorar satisfactoriamente las peticiones de los clientes y de los prestatarios de los servicios turísticos concertados.
- 3.7 Actuar con rapidez y de forma eficaz en situaciones difíciles o comprometidas.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la venta de un viaje combinado, previamente diseñado para una determinada entidad turística, en base a unas especificaciones previamente concretadas, tanto las referentes a los objetivos económicos de la entidad como a las solicitudes y expectativas del cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información.



2. Diseñar el proyecto de viaje combinado.
3. Gestionar la reserva y venta del viaje combinado diseñado.
4. Gestionar los traslados programados en el viaje combinado.
5. Gestionar las excusiones incluidas en el viaje combinado.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- De la oferta actual y de campañas anteriores de la entidad turística y de la competencia relativa a viajes combinados, excursiones y traslados, en lo referente a:<ul style="list-style-type: none">- Destinos ofertados.- Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.- Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.- Niveles de ventas y resultados económicos, entre otros.- Identificación de las solicitudes, expectativas y peculiaridades del cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Elaboración del proyecto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación del itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas.- Determinación de los servicios turísticos y los posibles prestatarios de los mismos a incluir en el proyecto.- Selección de ofertas y cotizaciones de los servicios turísticos.- Aplicación de habilidades de comunicación y negociación.- Formalización de los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto.- Presupuestación del proyecto, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, entre otros.- Confección del soporte para la presentación del proyecto del viaje combinado. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<p><i>Reserva y venta del viaje combinado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención y asesoramiento a las solicitudes del cliente.- Registro de todos los datos de la operación solicitada.- Comprobación de la disponibilidad de plazas y confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje combinado.- Negociación con el cliente de las alternativas posibles.- Registro de las reservas aceptadas.- Notificación del importe que debe abonar el cliente en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado.- Formalización de los documentos inherentes al viaje combinado.- Emisión de los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados.- Registro de la venta del viaje contratado y de toda la documentación administrativa relativa al proceso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Gestión de los traslados previstos en el proyecto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud a los transportistas de las tarifas de los traslados solicitados para la operación turística programada.- Determinación de los medios de transporte y asistencia requeridos.- Registro y gestión de la solicitud del servicio confirmado por el cliente.- Emisión de los documentos administrativos y contables, o los datos necesarios para su cumplimentación, referentes al servicio de traslado y/o de asistencia en el traslado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Gestión de las excursiones a ofertar en el viaje combinado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de los itinerarios o visitas turísticas a programar.- Determinación de los servicios a incluir.- Fijación de los precios de venta de las actividades programadas.- Determinación de los mínimos de clientes por operación.- Verificación del número de plazas disponibles para la operación programada.- Emisión de la documentación administrativa y contable para clientes, acompañantes y proveedores. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normas deontológicas, de conducta y de imagen personal del profesional de entidades de distribución turística.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>



Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.

El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.

Escala A

5	<p><i>A partir de la información obtenida elabora el proyecto del viaje combinado, determinando el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas. Determina los servicios turísticos incluidos y los posibles prestatarios de los mismos, considerando las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final, para lo que, utiliza técnicas y habilidades de comunicación y negociación. Formaliza los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto, reflejando el compromiso de los prestatarios, los términos de contratación y, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce. Presupuesta el proyecto, considerando previsiones de ventas, costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, y detallando precio de coste, precio de venta mayorista, precios de venta al público, suplementos, umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos. Diseña el soporte adecuado para la presentación del proyecto, determinando sus características, ya sea para su presentación directa al cliente como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables de su comercialización.</i></p>
4	<p><i>A partir de la información obtenida elabora el proyecto del viaje combinado, determinando el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas. Determina los servicios turísticos incluidos y los posibles prestatarios de los mismos, considerando las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final, para lo que, utiliza técnicas y habilidades de comunicación y negociación. Formaliza los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto, reflejando el compromiso de los prestatarios, los términos de contratación y, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce. Presupuesta el proyecto, considerando previsiones de ventas, costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, y detallando precio de coste, precio de venta mayorista, precios de venta al público, suplementos, umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos.</i></p>
3	<p><i>A partir de la información obtenida elabora el proyecto del viaje combinado, determinando el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas. Determina los servicios turísticos incluidos y los posibles prestatarios de los mismos, pero sin fijar las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final. Formaliza los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto, reflejando el compromiso de los prestatarios, los términos de contratación y, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce. Presupuesta el proyecto, pero sin considerar previsiones de ventas, costes fijos ni variables, ni las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio.</i></p>
2	<p><i>A partir de la información obtenida elabora el proyecto del viaje combinado, determinando el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas. Determina los servicios turísticos incluidos y los posibles prestatarios de los mismos, pero sin fijar las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final. No formaliza los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto, el compromiso de los prestatarios, los términos de contratación y, ni siquiera en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce. No presupuesta económicamente el proyecto.</i></p>



1

--

 No elabora el proyecto del viaje combinado a partir de la información obtenida.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<p><i>Para efectuar la reserva y venta del viaje combinado diseñado, atiende y asesora al cliente acerca de la oferta que mejor se adapta a sus expectativas y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos. Registra todos los datos de la operación solicitada. Comprueba la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje ofertado y, en los casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles aportando argumentos para lograr su aceptación. Registra las reservas aceptadas por el cliente controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación. Notifica al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado y de las fechas de pago de la cantidad restante y de las características y especificidades del viaje. Formaliza los documentos necesarios (pasajes, bonos y otros), en los términos y plazos establecidos, requiriendo a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros). Emite los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos, incluyendo las observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros, remitiéndolos en el tiempo y forma previstos. Registra la venta del viaje combinado y toda la documentación administrativa relativa al proceso. Prevé alternativas para las posibles contingencias, situaciones emergentes y deficiencias que se puedan producir durante el viaje.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la reserva y venta del viaje combinado diseñado, atiende y asesora al cliente acerca de la oferta que mejor se adapta a sus expectativas y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos. Registra todos los datos de la operación solicitada. Comprueba la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje ofertado y, en los casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles aportando argumentos para lograr su aceptación. Registra las reservas aceptadas por el cliente controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación. Notifica al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado y de las fechas de pago de la cantidad restante y de las características y especificidades del viaje. Formaliza los documentos necesarios (pasajes, bonos y otros), en los términos y plazos establecidos, requiriendo a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros). Emite los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos, incluyendo las observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros, remitiéndolos en el tiempo y forma previstos. Registra la venta del viaje combinado y toda la documentación administrativa relativa al proceso. Aunque no prevé alternativas para las posibles contingencias, situaciones emergentes y deficiencias que se puedan producir durante el viaje.</i></p>



3	<p><i>Para efectuar la reserva y venta del viaje combinado diseñado, atiende y asesora al cliente acerca de la oferta que mejor se adapta a sus expectativas y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos. No registra todos los datos de la operación solicitada. No comprueba la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje ofertado. Registra las reservas aceptadas por el cliente controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación. Notifica al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado y de las fechas de pago de la cantidad restante y de las características y especificidades del viaje. No formaliza los documentos necesarios (pasajes, bonos y otros), en los términos y plazos establecidos y no requiere a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros). Emite los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos sin incluir las observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros. No registra la venta del viaje combinado ni la documentación administrativa relativa al proceso. No prevé alternativas para las posibles contingencias, situaciones emergentes y deficiencias que se puedan producir durante el viaje.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la reserva y venta del viaje combinado diseñado, atiende y asesora al cliente acerca de la oferta que mejor se adapta a sus expectativas sin considerar los niveles de venta previstos. No registra todos los datos de la operación solicitada. No comprueba la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje ofertado. Registra las reservas aceptadas por el cliente controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación. Notifica al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado y de las fechas de pago de la cantidad restante y de las características y especificidades del viaje. No formaliza los documentos necesarios (pasajes, bonos y otros), en los términos y plazos establecidos y no requiere a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros). No emite los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos. No registra la venta del viaje combinado ni la documentación administrativa relativa al proceso.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la reserva ni la venta del viaje combinado diseñado.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para gestionar las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado, determina los itinerarios o visitas turísticas a programar, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, la infraestructura viaria, los medios de transporte necesarios, la disponibilidad de establecimientos de restauración, las condiciones meteorológicas y otros factores. Determina los servicios a incluir en la excursión, requiriendo de los prestatarios los precios, tarifas y términos de colaboración y evaluándolos mediante visitas de inspección y seleccionando aquellos que resulten más adecuados. Fija los precios de venta de las actividades programadas, considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, los costes fijos y variables, las previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita, el margen de beneficio, las comisiones a vendedores y la oferta de la competencia, entre otros.</i></p>
4	<p><i>Para gestionar las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado, determina los itinerarios o visitas turísticas a programar, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, la infraestructura viaria, los medios de transporte necesarios, la disponibilidad de establecimientos de restauración, las condiciones meteorológicas y otros factores. Determina los servicios a incluir en la excursión, requiriendo de los prestatarios los precios, tarifas y términos de colaboración y evaluándolos mediante visitas de inspección y seleccionando aquellos que resulten más adecuados. Fija los precios de venta de las actividades programadas, considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, los costes fijos y variables, las previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita, el margen de beneficio y las comisiones a vendedores aunque no analiza previamente la oferta de la competencia.</i></p>
3	<p><i>Para gestionar las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado, determina los itinerarios o visitas turísticas a programar, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, pero no la infraestructura viaria, ni los medios de transporte necesarios, ni la disponibilidad de establecimientos de restauración, ni las condiciones meteorológicas, entre otros factores. Determina los servicios a incluir en la excursión, pero no requiere de los prestatarios los precios, tarifas y términos de colaboración ni los evalúa mediante visitas de inspección. Fija los precios de venta de las actividades programadas, considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, los costes fijos y variables, las previsiones de venta o número de personas para las que se programa la excursión o visita, el margen de beneficio y las comisiones a vendedores aunque no analiza previamente la oferta de la competencia.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado, determina los itinerarios o visitas turísticas a programar, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, pero no la infraestructura viaria, ni los medios de transporte necesarios, ni la disponibilidad de establecimientos de restauración, ni las condiciones meteorológicas, entre otros factores. No determina los servicios a incluir en la excursión. No fija los precios de venta de las actividades programadas.</i></p>
1	<p><i>No gestiona las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



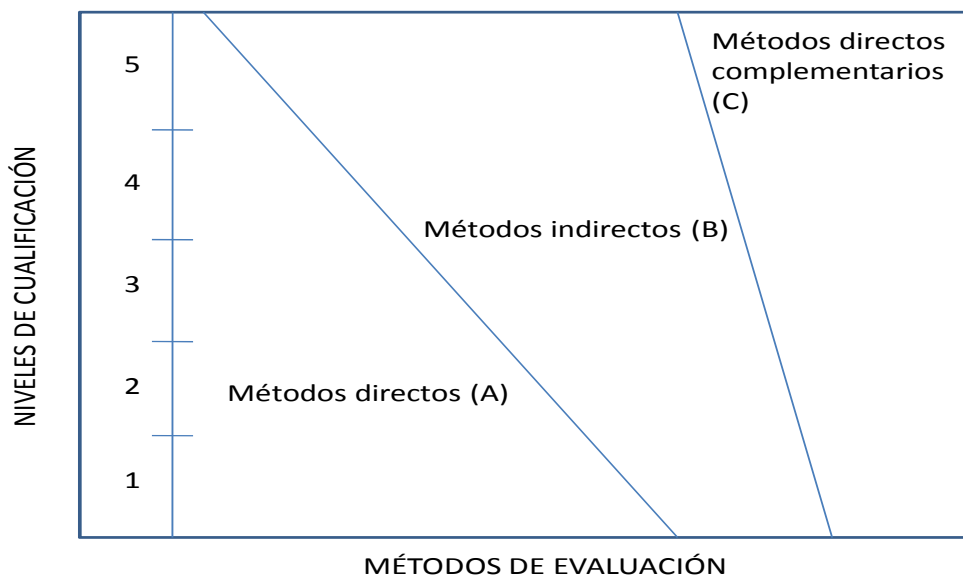
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la elaboración y gestión de proyectos de viajes combinados en el contexto turístico, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
1. El tipo de viaje combinado al que hace referencia la SPE puede ser determinado mediante diversas especificaciones, como pueden ser:
 - En territorio nacional y/o internacional
 - En una época estacional determinada.
 - Para unos días concretos con unos horarios fijados.
 - Otras.
 2. Facilitar:
 - El acceso a Internet.
 - Los objetivos económicos de la entidad turística.
 - Información sobre la solicitud del cliente, expectativas y peculiaridades.
 - Precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico seleccionado por el cliente.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1056_3: Gestionar eventos”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN
DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS**

Código: HOT330_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1056_3: Gestionar eventos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión de eventos tipo como congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, entre otros, en entidades hosteleras y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Determinar la oferta genérica de organización de eventos tipo de la entidad gestora, en función del mercado al que se destina y de la oferta competidora.***



- 1.1 Obtener información de la oferta genérica de organización de eventos de la propia entidad y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, a partir del plan estratégico de la empresa, informes, entre otros, en lo referente a:
 - Servicios ofertados.
 - Características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
 - La posición competitiva de la oferta, la política y directrices comerciales de la entidad, en relación con los competidores.
- 1.2 Determinar los eventos tipo utilizados de la oferta genérica de la entidad, en función del mercado y segmento al que se destinan, de la información obtenida sobre hábitos de consumo de los clientes y del análisis de la oferta competidora y de la propia.
- 1.3 Diseñar los soportes de la oferta genérica de eventos, los documentos de contratación, de control y de seguimiento de la operativa implicada en el evento, utilizando aplicaciones informáticas específicas para su gestión.
- 1.4 Definir las características de los servicios a prestar para su contratación con los proveedores, en función del tipo específico de evento de que se trate, como tamaño y disposición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, expositores o soportes, personal auxiliar, dotación de mesas y otros.
- 1.5 Seleccionar proveedores para la prestación de los diferentes servicios de los que se compone la oferta genérica de eventos, negociando con ellos acuerdos y/o contratos y considerando las garantías de prestación y los factores que determinan la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final.
- 1.6 Gestionar las acciones promocionales encaminadas a captar clientes para la contratación de la oferta de eventos de la entidad, planificando su diseño, programación y ejecución.

2. *Presupuestar proyectos de organización de eventos, de modo que respondan a la demanda de sus promotores y resulten competitivos frente a otras ofertas.*

- 2.1 Determinar las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora de la organización del evento, a partir de la información requerida a los promotores del mismo y de las características de ediciones anteriores en cuanto a niveles de servicios prestados y tipo de proveedores utilizados.
- 2.2 Concretar el proyecto de organización del evento, en función de sus características (tipología, programa provisional y otras), aportando al promotor del evento la información y experiencia profesional en el destino o sede del evento.
- 2.3 Seleccionar los proveedores y prestatarios de los servicios a contratar para el desarrollo del evento, en función de su capacidad operativa, experiencia y garantías entre otros factores.
- 2.4 Negociar las tarifas y precios de los servicios con los proveedores para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resulta oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes.
- 2.5 Confeccionar la propuesta y el presupuesto económico para su presentación a los promotores, definiendo los costes, empleando técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores.



- 2.6 Elaborar el contrato de encargo para la gestión del evento, según el procedimiento establecido.

3. Planificar la organización del evento contratado, en función de los términos previstos y afrontando con anticipación las modificaciones que puedan surgir.

- 3.1 Determinar el procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar para la planificación del proyecto, estableciendo con los promotores del evento el calendario y el cronograma de actuación.
- 3.2 Colaborar en el diseño o gestión de las vías y fuentes de financiación necesarias para la organización del evento, formalizando los anticipos y depósitos necesarios de acuerdo con los términos pactados con los proveedores.
- 3.3 Determinar la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, designando a las entidades o personas que lo integran y determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, la fase de incorporación al programa de trabajo.
- 3.4 Contratar los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento, reservando los bienes y servicios que han de prestar, determinando los plazos y fechas límite para reservas y contrataciones y concretando las posibles visitas de prospección e inspección.
- 3.5 Distribuir los espacios necesarios para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de las dimensiones del espacio físico disponible.
- 3.6 Determinar las características operativas y las necesidades de apoyo y soporte para el desarrollo de las acciones previstas, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento a desarrollar, previendo posibles incidencias y soluciones a las mismas.
- 3.7 Seleccionar los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento, así como los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, en función de las especificaciones de los promotores y de los objetivos económicos de la propia entidad gestora, contratando o proponiendo su contratación a las personas responsables.
- 3.8 Colaborar en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario para la organización y desarrollo del evento, en función de las características del proyecto.
- 3.9 Ejecutar las acciones previstas de difusión, promoción, publicidad y otras para la captación de participantes, transmitiendo las instrucciones oportunas a quien corresponda.
- 3.10 Registrar las inscripciones y confirmaciones de participación en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes al evento.
- 3.11 Confeccionar los documentos administrativos y de control requeridos por los promotores, por los proveedores y prestatarios de los servicios contratados y por los participantes del evento, trasladándolos al área responsable para su tramitación, tales como:
 - Listados de ponentes e invitados.
 - Traslados individuales y colectivos.
 - Tareas del personal auxiliar requerido.
 - Certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones, entre otros.
- 3.12 Organizar la entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales,



obsequios protocolarios y otros, constatando su preparación por los distintos prestatarios concertados.

- 3.13 Determinar la asignación y configuración de espacios en exposiciones y demás actos culturales o sociales, conforme se concretan las inscripciones al evento, supervisando el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.

4. Dirigir el desarrollo del evento planificado, cumpliendo los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos y procurando la satisfacción de las expectativas de los participantes y de los promotores del evento.

- 4.1 Verificar la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, verificando la orden de servicio.
- 4.2 Verificar el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad, previamente establecidas en el proyecto del evento contratado.
- 4.3 Dirigir los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento, utilizando técnicas de motivación y comprobando que la prestación y el desarrollo de los servicios se ajustan a las características y especificaciones establecidas.
- 4.4 Detectar las incidencias e imprevistos que se puedan producir durante el desarrollo del evento, proponiendo las alternativas más adecuadas a los interlocutores designados.
- 4.5 Recopilar la información del evento relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, archivándola en el registro de la entidad para futuras consultas.
- 4.6 Entregar cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos, motivándolos para rellenarlos o utilizando métodos alternativos que contribuyan al mismo fin.
- 4.7 Atender las quejas o reclamaciones, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.

5. Efectuar el cierre efectivo, documental y económico de la organización y desarrollo del evento planificado, elaborando conclusiones para su utilización en futuras ediciones.

- 5.1 Proporcionar la información necesaria al área responsable de la tramitación o justificación de las posibles subvenciones ¿recibidas?, a la finalización del evento.
- 5.2 Atender las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte de los participantes del evento, durante el periodo establecido para ello.
- 5.3 Recabar los documentos contables de pago, remitiéndolos al departamento encargado para su tramitación y/o abono.
- 5.4 Dirigir las acciones de pos evento, recopilando los materiales gráficos (reportajes fotográficos, reportajes de video, dossiers de prensa, entre otros) con los medios y en los soportes previstos.
- 5.5 Preparar la documentación y envíos protocolarios de cierre de evento, como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, y



documentación y materiales a patrocinadores, remitiéndolas a quien corresponda.

- 5.6 Elaborar los informes finales, la memoria y el cierre del balance económico del evento, actualizando las bases de datos utilizadas o generadas, analizando, en su caso, las incidencias detectadas y elaborando conclusiones para próximas ediciones.

Desarrollar la actividad profesional:

- Utilizando los soportes informativos y los medios de comunicación adecuados.
- Cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y procurando la satisfacción de las expectativas de los participantes y promotores del evento.
- Utilizando el medio de comunicación más eficaz para conseguir una buena interacción con los clientes y proveedores.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1056_3: Gestionar eventos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Determinación de la oferta genérica para la organización de eventos tipo de la entidad gestora.*

- Plan estratégico de la empresa.
- Eventos:
 - Según el mercado y segmento al que se destinan.
 - Según la información obtenida sobre hábitos de consumo de los clientes
 - Según el análisis de la oferta competidora y la propia.
- Tipología de reuniones y eventos:
 - Congresos
 - Convenciones.
 - Viajes de incentivo.
 - Exposiciones y ferias.
 - Eventos deportivos y otros.
- Mercado:
 - Promotores de eventos.
 - Entidades colaboradoras y patrocinadores.
 - Participantes y acompañantes.
- Fases del proyecto de un evento:
 - Planificación.
 - Organización.
 - Desarrollo.
 - Evaluación final del evento.
- Soportes de la oferta genérica de eventos:
 - Documentos de contratación.
 - Documentos de control.
 - Documentos de seguimiento de la operativa.
- Características de los servicios prestar:
 - Tamaño y disposición de los espacios.



- Horario.
- Medios audiovisuales e informáticos.
- Expositores o soportes.
- Personal auxiliar.
- Dotación de mesas y otros.
- Selección y negociación de proveedores.
- Gestión de las acciones promocionales:
 - Vías y fórmulas de comercialización.
 - La oferta de los organizadores de eventos.
 - Marca corporativa e imagen.
 - Público objetivo.
 - Canales de distribución.
 - Soportes.
 - Estrategias de distribución.
 - Técnicas y estrategias de fidelización.

2. Presupuestación de proyectos relativos a la organización de eventos.

- El evento como proyecto a presupuestar:
 - Planificación.
 - Presupuestación.
 - Organización.
- Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios.
- Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones.
- Programación del evento:
 - Tipología de actos en función de tipología de eventos:
 - Sesiones.
 - Presentaciones.
 - Descansos.
 - Comidas.
 - Ceremonias.
 - Espectáculos.
 - Exposiciones, otros.
 - Programación de la logística y de los recursos humanos.
 - Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como:
 - Ponentes.
 - Delegados.
 - Acompañantes.
 - Comités organizadores.
 - Científicos, otros.
 - Gestión de espacios comerciales y de patrocinios.
 - Presidencias honoríficas y participación de personalidades.
- Confección de cronogramas.
- Previsión de situaciones emergentes:
 - Planes de contingencia
 - Planes de seguridad.
- Presupuesto del evento:
 - Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos.
 - Aspectos financieros.
 - Control presupuestario.
 - Costes.
 - Margen de beneficio.
 - Elaboración de escandallos.
- Atención al cliente, técnicas de venta y negociación:
 - La comunicación interpersonal:



- La comunicación verbal y no verbal.
- La comunicación presencial y telefónica.
- Proceso de ventas:
 - Fases.
 - Técnicas.
 - Venta telefónica.
 - Negociación.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.

3. Planificación y organización de eventos.

- Organización del proyecto del evento:
 - Funciones y tareas.
 - Comités y secretarías: funciones y coordinación.
 - Gestión de colaboraciones y patrocinios.
 - Soportes y medios de información del evento.
 - Difusión del evento y captación de participantes.
 - Estructura organizativa.
 - Funciones y responsabilidades.
 - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Servicios requeridos en la organización de eventos
 - Servicios de alojamiento y restauración:
 - Establecimientos.
 - Tipos y características.
 - Formas de servicios.
 - Tarifas.
 - Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.
 - Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.
- Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos.
- Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones.
- Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.
- Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos:
 - El transporte aéreo regular:
 - Principales compañías aéreas.
 - Tipos de viajes aéreos.
 - Tarifas.
 - Procedimientos.
 - Documentación.
 - Operaciones charter y brokers aéreos.
 - El transporte en autocar:
 - Autos de alquiler y traslados en automóvil.
 - Otros medios de transporte.
- Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.
- Otros servicios requeridos en los eventos:
 - Servicios de azafatas de congresos
 - Asistencia y guía turística.
 - Servicios de seguridad:
 - Gabinete de prensa y comunicación.
 - Diseño de páginas web, correo electrónico.



4. Desarrollo del evento planificado.

- Dirección y control del evento:
 - Control de inscripciones.
 - Control de cobros.
 - Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos.
 - Protección de datos personales.
 - Documentación del evento.
 - Procesos administrativos y contables.
 - Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones.
 - Coordinación.
 - Evaluación de servicios y suministros.
- Formalización de contratos. Documentación.
- Supervisión y control del desarrollo del evento.
- Coordinación y recursos de:
 - Comunicación.
 - Puntualidad en los actos.
 - Protocolo.
 - Seguridad.
 - Servicio técnico.
 - Reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.

5. Cierre efectivo, documental y económico de la organización y desarrollo del evento planificado.

- Documentos de control del evento.
- Herramientas de evaluación.
- Hojas de control.
- Registros de indicadores.
- Hojas de tomas de datos.
- Informe final del evento.
- Balances económicos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- El turismo de reuniones:
 - Producto especializado del turismo urbano.
 - Situación.
 - Tendencias.
- Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o no turísticos.
- Agentes turísticos específicos:
 - Organizadores profesionales de eventos.
 - Agencias de viajes especializadas y otros.
 - Destinos turísticos de turismo de reuniones:
 - Nacionales.
 - Internacionales.
- Factores de un destino para turismo de reuniones:
 - Imagen de marca
 - Infraestructuras especializadas
 - Capacidad de alojamiento
 - Servicios especializados
 - Oferta complementaria.



- Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos.
- Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line.
- Protocolo en eventos:
 - Clases.
 - El protocolo institucional tradicional.
 - El protocolo empresarial.
 - Protocolo internacional.
- Aplicación de las técnicas de protocolo más habituales:
 - Precedencias y tratamientos de autoridades
 - Colocación de participantes en presidencias y actos.
 - Ordenación de banderas.
- Aplicación de las técnicas más habituales de presentación personal.
- El protocolo aplicado a la restauración:
 - Selección de comedor.
 - Selección de mesas: únicas o múltiples.
 - Elementos de la mesa.
 - Servicio personal del plato.
 - Decoración y presentación de la mesa.
 - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales.
 - Conducción de comensales hasta la mesa.
 - Normas protocolarias en el momento del discurso y el brindis.
 - Normas protocolarias en el vino de honor, cóctel o recepción, buffet, desayuno de trabajo y coffee-break.
- Técnicas y habilidades sociales.
- Tipología de clientes.
- Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.
- Gestión de la calidad:
 - Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de gestión de eventos.
 - Procedimientos e instrucciones de trabajo.
 - Directrices y normas.
 - Estándares de servicio.
 - Indicadores de calidad.
 - Toma y registro de datos.
 - Cuestionarios de satisfacción del cliente.
 - Herramientas y propuestas de mejora.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 1.1 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la gestión de eventos.
- 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de un evento tipo.
- 1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa que solicita el servicio, identificando necesidades y realidades que sirvan para desarrollar con éxito el cometido del proyecto.
- 1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias de la organización y desarrollo de un evento tipo.



- 1.5 Participar y colaborar activamente con los distintos departamentos de la empresa, interviniendo allí donde sea posible o interese según los objetivos marcados.
 - 1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia el equipo de trabajo, tanto interno como externo.
 - 1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la actividad.
 - 1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
 - 1.9 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del evento.
 - 1.10 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.
2. En relación con la deontología de la profesión deberá:
- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha del evento y de su promoción.
 - 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa contratante del evento.
 - 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
 - 2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados en el proyecto del evento contratado.
 - 2.5 Aprender y transmitir nuevos conceptos, ideas o procedimientos.
 - 2.6 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa solicitante.
3. En relación con el cliente deberá:
- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia la empresa que requiere el servicio y hacia los clientes de la misma.
 - 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
 - 3.3 Lograr el acercamiento al público objetivo.
 - 3.4 Causar buena impresión a la empresa que nos requiere y a los clientes de la misma.
 - 3.5 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a todos los miembros del equipo humano.
 - 3.6 Preocuparse por asesorar satisfactoriamente las peticiones de la empresa contratante.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1056_3: Gestionar eventos, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la puesta en marcha, desarrollo y cierre de un evento tipo en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a los objetivos económicos de la entidad prestataria del servicio como a los requerimientos efectuados por el cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la oferta de eventos tipo de la entidad prestataria del servicio y de las demandas y requerimientos del cliente.
2. Presupuestar el evento solicitado por el cliente.
3. Planificar el evento.
4. Dirigir el desarrollo del evento.
5. Efectuar el cierre efectivo, documental y económico del evento.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un



criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de los objetivos económicos de la entidad turística.- Identificación de la oferta de eventos de la entidad.- Identificación de las demandas y requerimientos del cliente.- Identificación de las características de ediciones anteriores en cuanto a niveles de servicios prestados y tipo de proveedores utilizados.- Determinación de las opciones disponibles que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente.- Registro de los datos del cliente y de la información aportada en el soporte previsto para ello. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Presupuesto del evento solicitado por el cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora de la organización del evento.- Concreción del proyecto.- Selección de proveedores y de prestatarios de los servicios a contratar.- Negociación de las tarifas y precios de los servicios con los proveedores.- Confección de la propuesta y del presupuesto económico.- Elaboración del contrato de encargo. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<p><i>Planificación del evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación del procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar.- Diseño o gestión de las vías y fuentes de financiación para la organización del evento.- Determinación de la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento.- Contratación de intermediarios y prestatarios de los servicios.- Distribución de los espacios necesarios para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje.- Determinación de las características operativas y de las necesidades de apoyo y soporte.- Selección y negociación de los proveedores de las acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento, de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web.- Diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo.- Ejecución de las acciones de difusión, promoción, publicidad y otras para la captación de participantes.- Registro de inscripciones y confirmaciones de participación.- Confección de los documentos administrativos y de control requeridos por los promotores, los proveedores, los prestatarios de los servicios contratados y por los participantes del evento.- Organización y entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios o comerciales.- Asignación y configuración de los espacios disponibles. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Dirección del desarrollo del evento</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de la orden de servicio.- Cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad.- Dirección de los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento.- Detección de posibles incidencias e imprevistos.- Recopilación y archivo de documentación del evento.- Entrega de cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores.- Atención a posibles quejas o reclamaciones. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>



<p><i>Cierre efectivo, documental y económico del evento.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención de las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte de los participantes del evento.- Confección y envío de los documentos contables de pago al departamento encargado para su tramitación y/o abono, tales como:<ul style="list-style-type: none">- Subvenciones.- Listados de ponentes e invitados.- Traslados individuales y colectivos.- Tareas del personal auxiliar requerido.- Certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones, entre otros.- Elaboración de la documentación protocolaria de cierre de evento (cartas de agradecimiento)- Elaboración de informes finales: memoria y cierre del balance económico <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normas deontológicas, de conducta y de imagen personal del profesional de entidades prestatarias.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora a partir de la información obtenida, concretando su organización en función de sus características (tipología, programa provisional y otras), aportando al promotor del evento la información y experiencia profesional en el destino o sede del evento si así se le requiriera. Selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar priorizando su capacidad operativa, experiencia y garantías, para lo cual, negocia y acuerda las tarifas y precios de los servicios para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resultara oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes. Confecciona el presupuesto económico definiendo los costes, empleando técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores. Finalmente elabora el contrato de encargo para la gestión del evento utilizando medios y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
4	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora a partir de la información obtenida, concretando su organización en función de sus características (tipología, programa provisional y otras). Selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar priorizando su capacidad operativa, experiencia y garantías, para lo cual, negocia y acuerda las tarifas y precios de los servicios para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resultara oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes. Confecciona el presupuesto económico definiendo los costes, empleando técnicas de venta y negociación y sugiriendo alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores. Finalmente elabora el contrato de encargo, con algún error para la gestión del evento utilizando medios y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
3	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora a partir de la información obtenida, concretando su organización en función de sus características (tipología, programa provisional y otras). Selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar priorizando su capacidad operativa, experiencia y garantías, para lo cual, negocia y acuerda las tarifas y precios de los servicios para obtener los mejores términos posibles, requiriendo opciones, si resultara oportuno, y alternativas que permitan mejorar la oferta final para los clientes. No confecciona el presupuesto económico definiendo los costes, no emplea técnicas de venta y negociación y no sugiere alternativas o modificaciones que permitan competir en términos ventajosos con los competidores. Elabora el contrato de encargo sin utilizar medios y programas informáticos específicos del sector.</i></p>
2	<p><i>Para confeccionar el presupuesto de la organización del evento solicitado por el cliente, determina las responsabilidades, gestiones y tareas que debe asumir la entidad gestora sin tener en cuenta la información obtenida y concreta su organización sin considerar sus características propias (tipología, programa provisional y otras). No selecciona a los proveedores y a los prestatarios de los servicios a contratar. No confecciona el presupuesto económico.</i></p>
1	<p><i>No confecciona el presupuesto para la organización del evento solicitado por el cliente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala B

5	<p><i>Para planificar el evento contratado, determina el procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar, estableciendo el calendario y el cronograma de actuación. Formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Establece la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, la fase de incorporación al programa de trabajo. Contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento, reservando los bienes y servicios que han de prestar. Distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. Propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. Colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. Controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación. Envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Organiza la entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros, constatando su preparación por los distintos prestatarios concertados. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>
4	<p><i>Para planificar el evento contratado, determina el procedimiento a seguir y las reuniones a celebrar, estableciendo el calendario y el cronograma de actuación. Formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Establece la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, determinando funciones, responsabilidades y, en su caso, la fase de incorporación al programa de trabajo. Contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento, reservando los bienes y servicios que han de prestar. Distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. Propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. Colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. Controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación. Envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Traslada órdenes para la entrega de las acreditaciones de acceso a los participantes, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros, constatando su preparación por los distintos prestatarios concertados. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>
3	<p><i>Para planificar el evento contratado no establece el calendario ni el cronograma de actuación. Formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Define la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, pero no determina funciones, responsabilidades y, en su caso, ni la fase de incorporación al programa de trabajo. No contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento. Distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. No propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. No colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. Controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación. Envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>



2	<p><i>Para planificar el evento contratado no establece el calendario ni el cronograma de actuación. No formaliza los anticipos y depósitos necesarios mediante las vías y fuentes de financiación establecidas. Define la composición y estructura del equipo ejecutivo responsable de la organización del evento, pero no determina funciones, responsabilidades y, en su caso, ni la fase de incorporación al programa de trabajo. No contrata intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento. No distribuye los espacios disponibles para las acciones de recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje, en función de los aspectos protocolarios, funcionales y de seguridad del evento. No propone la contratación de los proveedores de acciones y medios publicitarios y de promoción e imagen del evento y de los proveedores de diseño, elaboración y hospedaje de la página web. No colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo necesario. No controla el estado de las inscripciones y de las confirmaciones de participación y no envía los documentos necesarios al área responsable para su tramitación y cobro. Supervisa el montaje, la señalética y los medios de información y comunicación previstos.</i></p>
1	<p><i>No planifica ni en tiempo ni en procesos el evento contratado por el cliente.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado, verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. Verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad, previamente establecidas. Utiliza técnicas de motivación en la dirección de los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento. Propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Recopila y archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo con la normativa vigente.</i></p>
4	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado, verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. Verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad, previamente establecidas. Propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Recopila y archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo con la normativa vigente.</i></p>
3	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado, verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. No verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad previamente establecidas. No propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Recopila y archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido pero sin considerar la normativa vigente.</i></p>
2	<p><i>Para dirigir la organización del evento contratado no verifica la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales establecidos, en función de la orden de servicio. No verifica el cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad previamente establecidas. No propone alternativas ante las posibles incidencias e imprevistos detectados. Ni recopila ni archiva la documentación relativa a las características de los servicios, a los proveedores, a las expectativas de los participantes y promotores del evento para futuras consultas. Entrega cuestionarios de satisfacción a los participantes del evento y a sus promotores para que manifiesten su satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos y atiende las posibles quejas o reclamaciones surgidas, con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido pero sin considerar la normativa vigente.</i></p>
1	<p><i>No dirige la organización del evento contratado.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



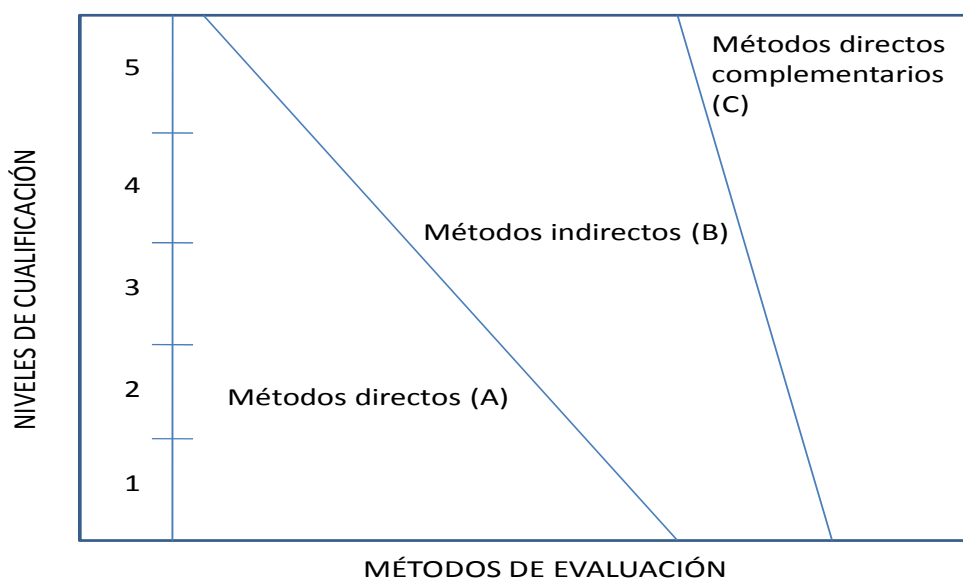
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en gestionar eventos tipo como congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, entre otros, en entidades hosteleras se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la



información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:

1. El tipo de evento al que hace referencia la SPE puede ser:

- Congreso.
- Convención.
- Exposición.
- Feria.
- Evento deportivo, otros.

2. Considerar que la celebración del evento se produzca en un establecimiento tipo del ámbito local y para especificar la SPE facilitar:

- Conexión a Internet.
- Los objetivos económicos de la entidad prestataria del servicio.
- La oferta de eventos de la entidad.
- Las demandas y requerimientos del cliente (tipo de evento, número y tipo de participantes, necesidades, horario y todo lo relativo a las características determinantes para su desarrollo).
- Las características de ediciones anteriores en cuanto a niveles de servicios prestados y tipo de proveedores utilizados.
- El plano del espacio físico del local donde se tiene prevista la celebración del evento.
- Y todo lo referente y necesario para la contextualización de la SPE.





GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Brokers aéreos: Empresa que se dedica a comercializar solamente un tipo de producto turístico, en el caso aéreo gestionan unidades de transporte aéreo, actuando como mayorista, pues ofrece una amplia gama del producto en cuestión y de diversos proveedores.

Centrales de reservas o CRS: Sistemas informáticos que conectan a los proveedores de servicios turísticos con sus distribuidores de plazas a través de terminales informáticas, proporcionando información al día de tarifas aéreas y servicios que permiten a los usuarios reservar, cambiar y cancelar reservas, así como emitir billetes. Generalmente son gestionados por grupos empresariales de proveedores turísticos y administraciones turísticas.

Intermediarios turísticos: Empresa que se dedica a comercializar solamente un tipo de producto turístico actuando como mayorista, pues ofrece una amplia gama del producto en cuestión y de diversos proveedores.

Paquete turístico: Producto que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

Productos turísticos: Conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas de los turistas.

Servicios turísticos: Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación del:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de alimentación, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- Servicio de guía, cuando se preste servicios de guía turístico profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- Servicio de acogida, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.



- Servicio de información, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de intermediación, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- Servicios de consultoría turística, esta dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.

Tour operadores: Se suele aplicar este nombre a las grandes agencias de viajes que se centran en la confección de paquetes turísticos, elaborados para un elevado número de clientes y puestos a la venta con anticipación a la demanda real. Dichas agencias forman grupos empresariales mediante la integración horizontal o vertical.

Viajes combinados: La combinación previa de, por lo menos, dos de los siguientes elementos, vendida u ofrecida a la venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las veinticuatro horas o incluya una noche de estancia: a) transporte, b) alojamiento, y c) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.