



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: VENTA DE SERVICIOS Y  
PRODUCTOS TURÍSTICOS**

**Código: HOT095\_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 UC0266_3: Vender servicios turísticos y viajes.	39
6. Guía de Evidencia de la UC0267_2: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viaje.	55
7. Glosario de términos utilizado en Venta de servicios y productos turísticos.	73



## 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: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

**Código: HOT095\_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"><li>- Obtención de información de los planes generales de la empresa o entidad.</li><li>- Propuesta de los objetivos específicos para la unidad turística.</li><li>- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.</li><li>- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas.</li></ul> <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"><li>- Obtención de información de los planes generales de la empresa.</li><li>- Determinación del tipo de estructura organizativa de la unidad turística.</li><li>- Determinación de las redes a utilizar para el intercambio de información y cooperación con otros servicios turísticos.</li><li>- 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.</li><li>- Determinación de los puestos de trabajo, las tareas y el perfil profesional del personal dependiente.</li><li>- Confección de turnos y horarios para el personal del departamento o área de su responsabilidad.</li><li>- Distribución del trabajo de la unidad entre el equipo humano de su dependencia.</li><li>- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector.</li></ul> <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 turísticas, 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 turísticas, 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 turísticas, 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 turísticas, 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"><li>- Obtención de información de los planes generales de la empresa o entidad.</li><li>- Propuesta de los objetivos específicos para la unidad turística.</li><li>- Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados.</li><li>- Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas.</li></ul> <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"><li>- Establecimiento de las previsiones del departamento o área de su responsabilidad.</li><li>- Aplicación de técnicas de previsión y presupuestación.</li><li>- Determinación del procedimiento de seguimiento, revisión y control de los presupuestos anuales.</li><li>- Elaboración de informes.</li><li>- Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector.</li></ul> <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.

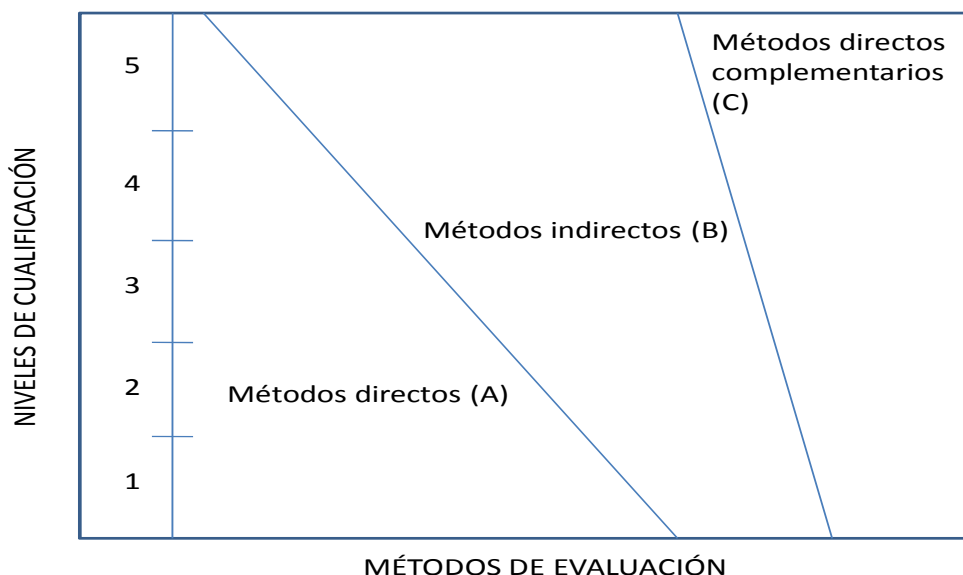
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia 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: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

**Código: HOT095\_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"><li>- Interpretación de la solicitud cursada por el cliente.</li><li>- Procedimiento de interacción.</li></ul> <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"><li>- Uso de vocabulario específico de ámbito profesional</li><li>- Recogida de información relativa a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Destinos, servicios, productos, tarifas, fechas, entre otros.</li></ul></li><li>- Propuesta de actividad/es alternativas o complementarias a las expuestas en la petición del cliente.</li><li>- Determinación de las condiciones de contratación del servicio demandado.</li></ul> <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>



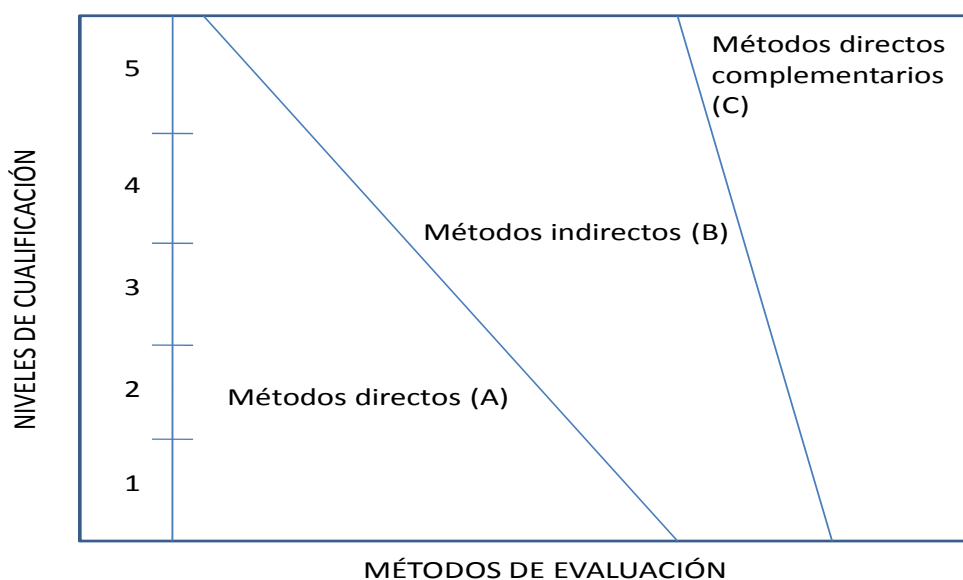
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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**

**“UC0266\_3: Vender servicios turísticos y viajes”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS**

**Código: HOT095\_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 UC0266\_3: Venta de servicios productos turísticos y viajes.

### 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 los servicios y los productos turísticos ofertados en agencias de viajes y en otros operadores del mercado turístico, y que se indican a continuación:

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

- 1. Informar al cliente sobre los productos y/o servicios turísticos solicitados, asesorándole en función de sus preferencias, posibilidades y por proveedores preferentes.***





- 1.1 Identificar las expectativas y demandas del cliente sobre destinos, servicios y productos turísticos y tarifas, atendiendo a sus demandas informativas.
- 1.2 Determinar las opciones disponibles que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente, utilizando los soportes y los medios disponibles de acceso a la información solicitada y potenciando el interés de compra.
- 1.3 Asesorar al cliente sobre las opciones disponibles, aconsejándole las que mejor se adapten a sus necesidades y facilitándolas por proveedores preferentes.
- 1.4 Concretar los precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico seleccionado por el cliente, de forma precisa y completa.
- 1.5 Registrar los datos del cliente y la información aportada en el soporte previsto para ello para efectuar, según el procedimiento establecido.

## **2. Gestionar la reserva y venta de productos y/o servicios turísticos, en función de las expectativas del cliente y de los objetivos económicos de la entidad turística.**

- 2.1 Identificar las motivaciones del cliente durante su solicitud de información sobre servicios y productos turísticos, prestándole la debida atención y registrando los datos del cliente y de la información requerida por él en el soporte establecido para ello.
- 2.2 Asesorar al cliente sobre las opciones disponibles que mejor se adapten a sus expectativas, preferencias y posibilidades, organizadas por proveedores preferentes para la obtención de rendimientos óptimos para la empresa.
- 2.3 Concretar los precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico elegido por el cliente, de forma precisa y completa.
- 2.4 Efectuar la reserva de los servicios y/o productos turísticos elegidos por el cliente, ofertándole opciones alternativas en caso de no-confirmación de reserva por parte del proveedor.
- 2.5 Notificar al cliente las situaciones que puedan plantearse en los casos que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva, informándole en los plazos acordados.
- 2.6 Registrar todos los datos de la operación solicitada o confirmada de reserva, en el soporte establecido y notificando al cliente las fechas límite para la emisión de los documentos de confirmación o pago de los servicios contratados.
- 2.7 Notificar al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado, confirmando la modalidad de pago que se va a utilizar.
- 2.8 Formalizar los documentos inherentes para cada servicio y/o producto turístico vendido, adjuntándoles la documentación complementaria prevista para los proveedores o para su entrega al cliente.
- 2.9 Distribuir las copias de la documentación emitida a sus correspondientes destinos, estableciendo referencias con los soportes de las ventas y con otros documentos previstos en los diferentes procedimientos.
- 2.10 Entregar al cliente toda la documentación y el material adicional correspondiente al producto y/o servicio turístico contratado, en los plazos y en los términos fijados con el mismo.
- 2.11 Solicitar a los clientes su colaboración para que manifiesten su opinión con los servicios recibidos, entregándoles cuestionarios de satisfacción y motivándolos para rellenarlos.
- 2.12 Atender las quejas o reclamaciones de los clientes, con amabilidad, máxima discreción, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución.



- 2.13 Registrar la venta del servicio y/o producto turístico contratado y de toda la documentación administrativa relativa al proceso, procediendo al cierre de la operación.

**3. Promocionar la oferta de servicios y productos turísticos de la entidad, a partir del conocimiento directo del cliente y sus expectativas y en función de la ofertada por la competencia.**

- 3.1 Crear bases de datos de clientes actuales y potenciales de servicios y/o productos turísticos, incorporando información sobre sus preferencias, demandas, niveles de gasto y otras de interés comercial.
- 3.2 Obtener información de la oferta de servicios y la política y directrices comerciales de la entidad turística en relación con sus competidores, determinando los diferenciales positivos y su posición competitiva.
- 3.3 Programar acciones de promoción de la oferta turística de la entidad encaminadas a fidelizar a los clientes actuales y a captar nuevos clientes, desarrollando los elementos de soporte más idóneos.
- 3.4 Ejecutar las acciones diseñadas de promoción de la oferta turística:
- Efectuando un seguimiento de las acciones.
  - Evaluando el resultado obtenido.
  - Confeccionando los informes correspondientes.
- 3.5 Negociar acuerdos de prestación de servicios con clientes actuales o potenciales, dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad y de su marco de su responsabilidad.
- 3.6 Disponer los elementos de promoción organizados en las zonas concretas de exposición, con criterios de dinamismo y atracción para los viandantes y visitantes.

Desarrollar la actividad:

- Utilizando el medio de comunicación más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión con los clientes.
- Utilizando los soportes informativos y los medios de acceso a la información de forma eficiente y dentro del marco de la política y directrices comerciales de la entidad turística y de su ámbito de responsabilidad.
- Cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos e instrucciones establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la UC0266\_3: Vender servicios turísticos y viajes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Asesoramiento al cliente sobre los productos y/o servicios turísticos por él solicitados.**

- La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo:
  - La comunicación óptima en la atención al cliente.
  - Barreras que dificultan la comunicación.



- El lenguaje verbal y no verbal.
- Comunicación presencial, telefónica y telemática.
- La atención al cliente:
  - Actitud positiva y actitud pro-activa.
  - La empatía.
  - Los esfuerzos discrecionales.
- Tipología de clientes.
- El proceso decisorio.
  - Las expectativas de los clientes.
  - Técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio.
  - La satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio.
  - Los estándares de calidad de un servicio.
  - Identificación de condiciones adversas a la calidad.
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea
- Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística.

## **2. Reserva y venta de productos y/o servicios turísticos.**

- Los procesos de ventas:
  - Fases de la venta y técnicas aplicables.
  - Estrategias y técnicas de la negociación.
- Terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes:
  - Los sistemas globales de distribución (GDS).
  - Estructura y funcionamiento.
  - Consulta, reserva, venta y emisión de documentos en tiempo real para los servicios de los proveedores de transportes aéreos, ferroviarios, marítimos, cadenas hoteleras, mayoristas y demás prestatarios turísticos.
- La distribución turística en Internet.
- Las agencias de viajes virtuales.
- Páginas Web y portales turísticos.
- Programas de ventas o "front office".
- Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, entre otros.
- La venta de alojamiento:
  - Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes.
  - Los códigos de prácticas de la AIHR (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes) y de la FUA AV (Federación Universal de Agencias de Viajes).
  - Acuerdos y contratos.
  - Tipos de retribución en la venta de alojamiento.
  - Fuentes informativas de la oferta de alojamiento.
  - Identificación y uso.
  - Reservas directas e indirectas.
  - Configuraciones del canal en la venta de alojamiento.
  - Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
  - Bonos de alojamiento.
  - Tipos y características.
  - Principales proveedores de alojamiento.
- La venta de transporte
  - El transporte aéreo regular.
  - El transporte por carretera regular.
  - El transporte marítimo regular.
  - El transporte marítimo.



- La venta de viajes combinados:
  - Términos de retribución.
  - Manejo de programas y folletos.
  - Procedimientos de reservas.
  - Emisión de bonos y formalización de contratos de viajes combinados.
  - Principales tour-operadores nacionales e internacionales.
- Otras ventas y servicios de las agencias de viajes:
  - La venta de autos de alquiler. Tarifas y bonos.
  - La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje.
  - La venta de excursiones.
  - Información sobre requisitos a los viajeros internacionales.
  - Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
- Aplicación de cargos por gestión.

### **3. Promoción de los productos y de los servicios ofertados en la entidad turística.**

- El Marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística:
  - El "Marketing" de servicios.
  - Segmentación del mercado.
  - El "mercado objetivo".
  - El Marketing Mix.
  - Elementos.
  - Estrategias.
  - Políticas y directrices de marketing.
- El Plan de Marketing.
  - Características.
  - Fases de la de marketing.
  - Planificación de medios.
  - Elaboración del plan
- Programación y temporalización de las acciones de promoción de ventas.
- Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales.
- Normativa legal sobre bases de datos personales.
- Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas.
- El merchandising:
  - Elementos de merchandising propios de la distribución turística.
  - Utilización del merchandising en las agencias de viajes.
- Las agencias de viajes virtuales:
  - Internet como canal de distribución turística
  - La venta en el último minuto.
  - Las relaciones comerciales a través de Internet: (B2B, B2C, B2A)
  - Utilidades de los sistemas online: navegadores, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.
  - Servidores online.
  - Páginas web de distribución turística y portales turísticos.
  - Medios de pago en Internet.
  - Conflictos y reclamaciones on line de clientes.

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

- El Turismo y la estructura del mercado turístico.
- La distribución turística:



- Intermediarios turísticos.
- Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
- Centrales de reservas.
- Agencias de viajes. Tipos
- Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
- La ley de Viajes Combinados.
- Las centrales de reservas. Tipos.
- La oferta turística:
  - Componentes.
  - Situación y tendencias.
  - Oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.
  - Oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.
  - 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 turoperadores.
  - Principales proveedores de alojamiento.
  - Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia.
  - Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
  - Cadenas hoteleras.
- El transporte como componente del producto turístico:
  - Transporte por carretera:
    - Vías de comunicación.
    - Alquiler de automóviles.
    - Servicios de autocares.
    - Principales compañías.
  - Transporte por ferrocarril:
    - Tipos de trenes.
    - Principales líneas de ferrocarriles.
    - Emisión de billetes de transporte de ferrocarril.
    - Principales compañías.
  - Transporte acuático:
    - Puertos.
    - Modalidades y servicios en los transportes marítimos.
    - Principales compañías navieras.
    - Los cruceros marítimos y fluviales: compañías, rutas, tarifas.
  - Transporte aéreo:
    - Transporte aéreo comercial - Compañías aéreas regulares.
    - Tipos de servicios.
- Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados:
  - El transporte discrecional en autocar.
  - El alquiler de automóviles con y sin conductor.
  - 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.
- Principales destinos turísticos nacionales:
  - Turismo de sol y playa. Las playas españolas. Costas peninsulares
  - Turismo de naturaleza y turismo activo. Ecoturismo. Turismo rural. Los parques nacionales y naturales.
  - Actividades terrestres, acuáticas, aéreas, mixtas y de multiaventura.
  - Turismo cultural y religioso. Destinos e itinerarios del producto cultural y religioso de España.



- Turismo profesional en España.
- Turismo social y de salud.
- Principales destinos turísticos internacionales:
  - Principales destinos de Europa. Ciudades y costas.
  - Principales destinos turísticos en África: desierto, safaris, islas y playas.
  - Principales destinos de América del Norte. Ciudades y destinos de Naturaleza.
  - Principales destinos de América Central y América del Sur. Ciudades, destinos arqueológicos y destinos naturales.
  - Principales destinos de Oriente Próximo, Oriente Medio y Asia central.
  - Principales destinos de Oceanía. Australia, Nueva Zelanda e Islas del Pacífico.

### **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 al asesoramiento a clientes y a la reserva y venta de servicios y productos turísticos.
- 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la negociación de la venta de los productos y servicios turísticos.
- 1.3 Cumplir con el procedimiento establecido para la venta de los viajes combinados.
- 1.4 Adaptarse al ritmo de trabajo de la agencia de viaje.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo del agente de viaje.
- 1.6 Participar y colaborar activamente con el equipo humano del establecimiento.
- 1.7 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros, responsable de oficina y propietarios de la agencia de viaje.
- 1.8 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar el servicio prestado por la agencia de viajes.
- 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, optimizando espacio y ofreciendo una imagen empresarial perfecta.
- 1.10 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos de trabajo.
- 1.11 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 como agente de viajes, en las modificaciones, en la resoluciones de contratos de viajes combinados, de servicios sueltos
- 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la entidad a la que representa.
- 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad, asistiendo al cliente en los requerimientos derivados del asesoramiento y venta de la oferta de la entidad turística.
- 2.4 Sensibilizarse en la reposición de folletos e información de ofertas de los proveedores de los servicios.
- 2.5 Mantener el centro de trabajo y equipos informáticos en perfectos condiciones de uso.



- 2.6 Aprender y transmitir nuevos procedimientos o innovaciones relacionados con la actividad profesional de la agencia de viajes.
- 2.7 Compartir los objetivos de comercialización de la agencia de viajes, protegiendo y velando por los intereses del cliente.

3. En relación con el cliente deberá:

- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia el cliente,
- 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
- 3.3 Proyectar la imagen de la agencia de viajes para causar buena impresión a los clientes y por mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 3.4 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa al cliente.
- 3.5 Preocuparse por asesorar satisfactoriamente las peticiones de los clientes.
- 3.6 Actuar con rapidez y de forma eficaz en situaciones difíciles durante la reserva y venta de un viaje combinado o de un servicio suelto.

## 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 UC0266\_3: Vender servicios turísticos y viajes, 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 efectuar la venta de un servicio o producto ofertado en una entidad turística en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a los objetivos económicos de la entidad como las expectativas y necesidades del cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:





1. Obtener información de la entidad turística, de su oferta y de las demandas del cliente.
2. Efectuar la venta del servicio y/o producto turístico solicitado.
3. Gestionar una queja o una sugerencia por parte de un cliente.

**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"><li>- Identificación de los objetivos económicos de la entidad turística.</li><li>- Identificación de la oferta turística de la entidad.</li><li>- Identificación de las necesidades, expectativas y peculiaridades del cliente.</li><li>- Determinación de las opciones disponibles que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente.</li><li>- Concreción de los precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico seleccionado por el cliente.</li><li>- Registro de los datos del cliente y la información aportada en el soporte previsto para ello.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



<p><i>Reserva y venta del servicio y/o producto turístico.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reserva de los servicios y/o productos turísticos elegidos por el cliente.</li><li>- Notificación al cliente de las situaciones que puedan plantearse en los casos que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva.</li><li>- Registro de los datos de la operación solicitada o confirmada de reserva.</li><li>- Notificación al cliente del importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo.</li><li>- Formalización de los documentos para cada servicio y/o producto turístico vendido.</li><li>- Distribución de las copias de la documentación emitida.</li><li>- Entrega al cliente de la documentación y el material adicional correspondiente al producto y/o servicio turístico contratado.</li><li>- Registro de la venta del servicio y/o producto turístico contratado y de la documentación administrativa relativa al proceso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Tratamiento de quejas/sugerencias.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrega de cuestionarios de satisfacción a los clientes para que manifiesten su opinión con los servicios recibidos.</li><li>- Obtención de información sobre la compra del cliente.</li><li>- Prestación de información al cliente, relativa a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Las condiciones concretas de la entidad turística.</li><li>- Las condiciones de la oferta adquirida.</li><li>- Las condiciones de tratamiento de quejas y reclamaciones previamente definidas.</li></ul></li><li>- Atención a la queja o sugerencia:<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentación de la documentación adecuada.</li><li>- Cumplimiento de la normativa vigente.</li></ul></li></ul> <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 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>
<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 efectuar la venta del servicio y/o producto turístico solicitado por el cliente, utiliza los soportes y los medios disponibles de acceso a la información solicitada y le asesora sobre las opciones disponibles, aconsejándole las que mejor se adapten a sus necesidades, facilitándolas por proveedores preferentes. Efectúa la reserva de los servicios y/o productos turísticos seleccionados, ofertando al cliente opciones alternativas en caso de no-confirmación de reserva por parte del proveedor y le notifica las situaciones que puedan plantearse en los casos que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva. Confirma la modalidad de pago que se va a utilizar para abonar el depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado. Registra todos los datos de la operación y formaliza la documentación utilizando los medios y programas informáticos específicos del sector. Procede al cierre de la operación registrando la venta del servicio y/o producto turístico y toda la documentación administrativa relativa al proceso.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la venta del servicio y/o producto turístico solicitado por el cliente, utiliza los soportes y los medios disponibles de acceso a la información solicitada y le asesora sobre las opciones disponibles, aconsejándole las que mejor se adapten a sus necesidades, facilitándolas por proveedores preferentes. Efectúa la reserva de los servicios y/o productos turísticos seleccionados, ofertando al cliente opciones alternativas en caso de no-confirmación de reserva por parte del proveedor, pero no le notifica las situaciones que puedan plantearse en los casos que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva. Confirma la modalidad de pago que se va a utilizar para abonar el depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado. Registra todos los datos de la operación y formaliza la documentación utilizando los medios y programas informáticos específicos del sector. Procede al cierre de la operación registrando la venta del servicio y/o producto turístico y toda la documentación administrativa relativa al proceso.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la venta del servicio y/o producto turístico solicitado por el cliente, utiliza los soportes y los medios disponibles de acceso a la información solicitada y le asesora sobre las opciones disponibles, aconsejándole las que mejor se adapten a sus necesidades, facilitándolas por proveedores preferentes. Efectúa la reserva de los servicios y/o productos turísticos seleccionados, ofertando al cliente opciones alternativas en caso de no-confirmación de reserva por parte del proveedor, pero no le notifica las situaciones que puedan plantearse en los casos que deba esperarse respuesta a la solicitud de reserva. No confirma la modalidad de pago que se va a utilizar para abonar el depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado. No registra los datos de la operación ni formaliza la documentación. No utiliza los medios y programas informáticos específicos del sector. No efectúa el cierre de la operación.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la venta del servicio y/o producto turístico solicitado por el cliente, utiliza los soportes y los medios disponibles de acceso a la información solicitada y le asesora sobre las opciones disponibles, pero no le aconseja las que mejor se adaptan a sus necesidades. No efectúa la reserva de los servicios y/o productos turísticos seleccionados, ni oferta al cliente opciones alternativas en caso de no-confirmación de reserva por parte del proveedor. No confirma la modalidad de pago que se va a utilizar para abonar el depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado. No registra los datos de la operación ni formaliza la documentación. No utiliza los medios y programas informáticos específicos del sector. No efectúa el cierre de la operación.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la venta del servicio y/o producto turístico solicitado por el cliente.</i></p>

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



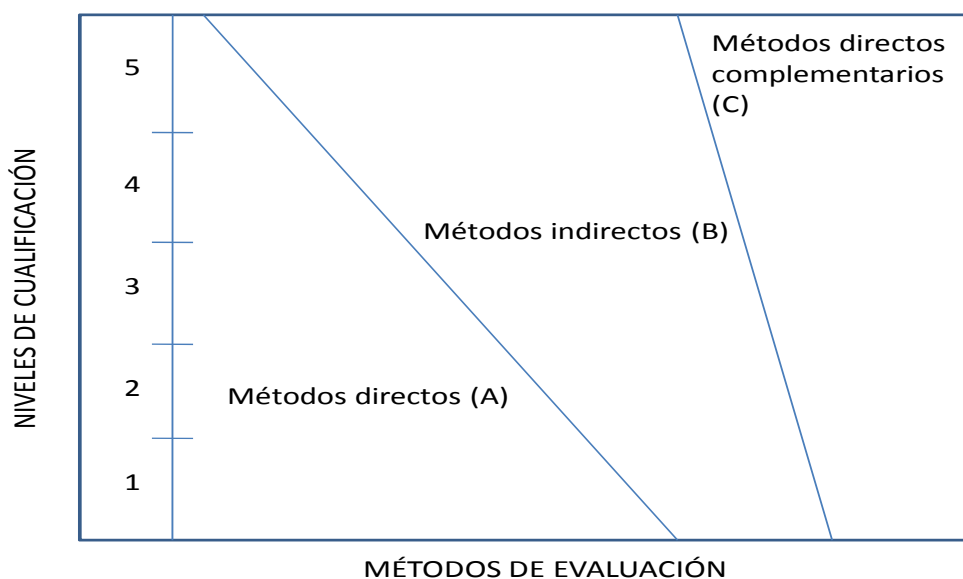
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 los servicios y los productos turísticos ofertados en agencias de viajes y en otros operadores del mercado 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 de servicio y/o producto turístico al que hace referencia la SPE puede 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.
    - La oferta turística de la entidad.
    - Información sobre la solicitud del cliente y expectativas y peculiaridades.
    - Precios o tarifas y los cargos adicionales aplicables al producto y/o servicio turístico seleccionado por el cliente.
    - Y todo lo referente y necesario para la contextualización de la SPE.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0267\_3: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS**

**Código: HOT095\_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 UC0267\_3: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

### 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 económico-administrativa del departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente, y que se indican a continuación:

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

#### **1. Controlar los documentos y el material necesario para la gestión económico-administrativa de la agencia de viajes o entidad turística**





***equivalente, siguiendo las normas establecidas y adoptando las medidas necesarias para evitar posibles pérdidas, robos y fraudes.***

- 1.1 Determinar las necesidades de impresos y de material para el desarrollo de la gestión económico-administrativa, en función de las características de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.
- 1.2 Solicitar el pedido de las necesidades detectadas para la gestión económico-administrativa a los distintos proveedores, según el procedimiento establecido.
- 1.3 Registrar el pedido recibido en los soportes destinados al inventario, clasificándolos antes de su almacenamiento según las normas operativas de la entidad.
- 1.4 Entregar los documentos y material necesarios a las personas del equipo de trabajo que los soliciten, retirando, al final de la jornada, los posibles excedentes.
- 1.5 Controlar los documentos emitidos, comprobando su ingreso en los soportes de ventas y en los registros de inventario.
- 1.6 Confeccionar los partes e informes de ventas de los productos de la agencia de viajes o entidad turística equivalente, adjuntando copias o cupones contables de los documentos emitidos y remitiéndolos a quien corresponda.

***2. Efectuar la gestión económico-administrativa de las cuentas de clientes de agencias de viajes o entidad turística equivalente, formalizando los documentos contables para ello establecidos.***

- 2.1 Elaborar la relación de los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito en la agencia de viajes o entidad turística equivalente, remitiéndolas a los mismos según el procedimiento establecido.
- 2.2 Verificar la evolución de las cuentas de los clientes con crédito, comprobando que sus saldos se encuentran dentro los límites autorizados.
- 2.3 Emitir los informes pertinentes relativos a las cuentas de crédito de clientes, determinando el volumen, la composición y la evolución de sus compras.
- 2.4 Emitir los albaranes y facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, de forma precisa y pormenorizada.
- 2.5 Cobrar los anticipos y los saldos deudores de los clientes, formalizando los correspondientes documentos contables.
- 2.6 Gestionar el cobro al vencimiento de los saldos de las cuentas de crédito de los clientes, resolviendo discrepancias, cobrando los importes que adeudan a la empresa extendiendo los documentos acreditativos de los pagos y efectuando los correspondientes apuntes.
- 2.7 Distribuir las copias de los documentos acreditativos originados, archivándolos o remitiéndolos según la forma establecida en los correspondientes procedimientos.
- 2.8 Atender las solicitudes de devolución de servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados, gestionando de los proveedores su reembolso y originando las notas de abono o efectuando al cliente su reintegro en efectivo.
- 2.9 Informar a quien corresponda sobre las incidencias habidas, especialmente las referidas a los incumplimientos de pago por parte de clientes, según el procedimiento establecido

***3. Efectuar la gestión económico-administrativa de las cuentas de los proveedores de agencias de viajes o entidades turísticas equivalentes, resolviendo posibles incidencias o discrepancias surgidas.***

- 3.1 Crear la cuenta de los proveedores de agencias de viajes o entidad turística equivalente, siguiendo los acuerdos y/o contrato pactado entre las partes.



- 3.2 Gestionar el archivo de los documentos emitidos y recibidos, registrando donde proceda las operaciones realizadas con los proveedores de los servicios y productos turísticos.
- 3.3 Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores de la agencia de viajes o entidad turística equivalente, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias.
- 3.4 Emitir las solicitudes de regularización de cargos incorrectos, remitiéndolas a los correspondientes proveedores.
- 3.5 Gestionar los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, resolviendo y contestando a las posibles discrepancias surgidas.

**4. Efectuar la gestión de tesorería y el control de las cuentas (de caja y bancarias) de la agencia de viajes o entidad turística equivalente, adoptando las medidas necesarias para evitar fraudes y robos.**

- 4.1 Ingresar en la caja de la entidad turística o en el banco colaborador el efectivo recibido o cualquier documento liberatorio de la deuda del cliente, remitiendo los correspondientes recibos, albaranes o facturas justificativas.
- 4.2 Efectuar los pagos en efectivo, o a través de la cuenta corriente bancaria, solicitando previamente la autorización pertinente y dentro de los límites establecidos.
- 4.3 Confeccionar los resúmenes de caja, de acuerdo con las instrucciones emitidas al respecto.
- 4.4 Controlar las cuentas de caja y de los bancos colaboradores, efectuando arqueos y cuadros y resolviendo e informando a quien corresponda de las diferencias halladas.
- 4.5 Cumplimentar los impresos previstos para el registro de las operaciones de tesorería, realizando los apuntes necesarios en libros y registros de caja y bancos y archivando los documentos y comprobantes.

**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 UC0267\_3: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Control de los documentos y del material necesario para la gestión económico-administrativa de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.**

- Documentación y materiales necesarios:
  - Ficha cliente.
  - Expedientes servicio-cliente.
  - Impresos cotización servicios:
    - De cliente individual.
    - De cliente empresa.
- Documentación de viaje según:
  - Procedimiento: manual, mecánico o TAT, automatizado o ATB, electrónico.



- Proveedor: aéreo, ferrocarril, marítimo, terrestre, bono servicio.
- Función: transporte, alojamiento, viaje combinado, servicio independiente.
- Impresos billete aéreo, ferroviario y marítimo.
- Bonos agencia.
- Bono mayorista, preimpresos.
- Modelos confirmación reservas: transporte, alojamiento, paquete turístico, alquiler vehículo, seguro de viaje, servicios sueltos.
- Información pólizas seguros a suscribir por cliente.
- Stock de impresos y materiales necesarios para la gestión administrativa.
- Confección de partes de ventas e informes de ventas.
- Procedimientos de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos:
  - Gestión de almacén.
  - Gestión de inventarios.
  - Control de existencias de documentos.
  - Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.

## **2. Gestión económico-administrativa de las cuentas de clientes de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.**

- Gestión de la documentación y materiales.
  - Apertura y mantenimiento ficha de cliente.
  - Alta cliente, datos, informe e información general.
  - Estadísticas.
  - Créditos.
  - Tipos.
  - Peticiones servicios.
  - Datos Bancarios.
  - Modificación datos clientes.
  - Baja cliente.
  - Listado cliente.
  - Obtención saldo cliente.
- Cotización de todo tipo de servicio de naturaleza turística:
  - Informe cliente.
  - Número de pasajeros.
  - Servicios previstos a contratar y contratados: desglose por tarifas, captura de reservas.
  - Búsqueda expediente.
  - Cierre expediente abierto.
  - Anulación expediente.
  - Listar expediente.
- Bonos de agencias de viaje:
  - Bono normal de servicio.
  - Bono Full-Credit.
  - Bono depósito.
  - Bono reserva.
  - Bono pre impreso de agencia mayorista.
- Reservas de servicios turísticos:
  - Sistemas computarizados de reservas (SCR).
  - Global Distribution System (GDS).
- Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes:
  - Anticipos y depósitos.
  - Facturación y cobro.
  - Medios de pago al contado.
  - Tarjetas de crédito y débito.



- Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.
- El pago aplazado.
- Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes:
  - Términos económicos habitualmente considerados.
  - Solvencia de los clientes.
  - Riesgos y alternativas.
  - Las devoluciones por servicios no prestados.
  - Gestión de reembolsos.
  - Control de cuentas de crédito.
  - Cobro y reintegro a clientes.
  - Procedimientos ante impagos.
- Procedimientos periódicos:
  - Listados expedientes.
  - Informe producción por petición de servicios.
  - Venta por departamento.
  - Listados asientos generados.
  - Previsión cobros y pagos por fechas y por expedientes.
  - Por clientes
- Control billeteaje:
  - Edición.
  - Entrega a cliente.

### **3. *Gestión económico-administrativa de las cuentas de los proveedores de la agencia de viajes o entidades turísticas equivalentes.***

- Gestión económico-administrativa de las cuentas de los proveedores :
  - Alta de proveedor.
  - Alta de servicio.
  - Alta de producto.
  - Alta de oferta proveedor.
  - Alta de promociones.
  - Baja de proveedor.
  - Listado proveedor, ofertas, promociones, servicios.
- Venta por proveedor:
  - Por fecha.
  - Por producto
- Impuesto repercutido y soportado. El IVA.
- Creación de base de datos:
  - Información comercial con cada proveedor.
  - Confidencial.
- Interpretación de la información contable.
- Proceso de facturación a proveedores.

### **4. *Gestión de tesorería y el control de las cuentas (de caja y bancarias) de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.***

- Cuentas de cajas y bancos.
- Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos.
- Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera.
- Documentación y registro de las operaciones.
- Documentos de pago.
- Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables.
- Controles y desfases de caja.
- Extractos de cuentas bancarias



- Libros/registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes.
- Medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.
- Gestión económico-administrativa
  - Apertura diaria de caja.
  - Traspasos de cuentas de efectivo.
  - Cierre caja.
  - Talones, pagarés.
  - Transferencias.
  - Asiento contable.
  - Apunte contable, listado de asientos, otros.
- Operaciones de disponible en el libro de caja y bancos.
- Registro operaciones en equipos informáticos.
- Cuentas anuales:
  - Balance
  - Pérdidas y ganancias
  - Estado de cambio en el patrimonio neto.
  - Memoria
- Stock mínimo de impresos necesarios para el registro de operaciones de tesorería.

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

- El Turismo y la estructura del mercado turístico.
- La distribución turística:
  - Intermediarios turísticos.
  - Procesos de distribución de los diferentes servicios y productos turísticos.
  - Centrales de reservas.
  - Agencias de viajes. Tipos.
  - Normativas y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes.
  - La ley de Viajes Combinados.
  - Las centrales de reservas. Tipos.
- Procesos administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.
  - Programas informáticos de gestión interna (back-office).
  - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular.
  - Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar (SAF).
  - Procedimientos BSP.
  - Procedimientos BSP a través de Internet (BSPlink).
  - Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento.
  - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.
  - Formalización de documentos internos y externos.
  - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario.
  - Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas.
  - Procesos administrativos derivados de otras ventas.
  - Aplicación de procedimientos de gestión documental.
- Contabilidad, Matemáticas Comerciales y Estadística básicas.
  - Los libros de contabilidad.
  - El patrimonio.
  - Las cuentas.
  - El plan general de contabilidad.
  - El proceso contable básico en las agencias de viajes.
  - La tesorería en las agencias de viajes.



- Los impuestos, otros.
- Gestión de operaciones administrativas, contables, financieras y fiscales.
- Balances.
- Gestión de los productos propios.
- Gastos generales.
- Gestión, previsión, facturación y control de créditos y cobros a clientes.
- Previsiones de tesorería.
- Liquidación de facturas de proveedores.
- Liquidación del BSP o liquidación de ventas de transporte aéreo.
- Liquidación de otros proveedores de transporte por ferrocarril o marítimo.
- Liquidaciones fiscales.
- Estadísticas comparativas.
- Reglamento de Agencias de Viajes y el Libro cuarto del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.
- Técnicas de atención al cliente.
  - Técnicas de comunicación.
  - Habilidades sociales.

### **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 económico-administrativa de las agencias de viajes o entidades equivalentes.
- 1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la mediación y/u organización de distintos servicios turísticos.
- 1.3 Cumplir con el procedimiento establecido para la organización y venta de los viajes combinados.
- 1.4 Adaptarse al ritmo de trabajo de la agencia de viaje o entidad turística equivalente.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo del agente de viaje.
- 1.6 Participar y colaborar activamente con el equipo humano del establecimiento.
- 1.7 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitudes conciliadora hacia los compañeros, responsables de oficina y propietarios de la agencia de viaje.
- 1.8 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar el servicio prestado por la entidad turística.
- 1.9 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza, optimizando espacio y ofreciendo una imagen empresarial perfecta.
- 1.10 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos de trabajo.
- 1.11 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 como agente de viajes turísticos.
- 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la agencia de viajes.
- 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad, previendo la asistencia al cliente cuando ocurra un accidente, enfermedad o fallecimiento en el tránsito de un viaje.



- 2.4 Mantener el centro de trabajo y equipos informáticos en perfectas condiciones de uso.
  - 2.5 Aprender y transmitir nuevos procedimientos o innovaciones relacionados con la administración y gestión de la agencia de viajes.
  - 2.6 Compartir los objetivos de comercialización de la agencia de viajes protegiendo los intereses del cliente.
3. En relación con el cliente deberá:
- 3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia el cliente, en las modificaciones y/o en las resoluciones de contratos o de prestación de servicios.
  - 3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
  - 3.3 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa al cliente y al proveedor.

## **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 UC0267\_3: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes, se tienen 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 evaluar la rentabilidad y funcionamiento de una unidad de distribución turística concretada por unas especificaciones previamente determinadas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:





1. Determinar el proceso de control de documentación y de material de naturaleza administrativa.
2. Gestionar los documentos contables de las cuentas de clientes.
3. Gestionar los documentos contables de las cuentas de proveedores.

**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>Proceso de control de la documentación y del material de naturaleza administrativa.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtención de información a partir de la documentación administrativa de la entidad.</li><li>- Determinación de las necesidades de impresos y de material para el desarrollo de la gestión económico-administrativa.</li><li>- Confección del pedido de las necesidades detectadas.</li><li>- Registro del pedido en los soportes destinados al inventario.</li><li>- Confección de los partes e informes de ventas de los productos de la agencia de viajes o entidad turística equivalente.</li><li>- Diseño del sistema de recepción, orden, clasificación y archivo de la documentación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Seguimiento de los documentos contables de las cuentas de clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relación de los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito.</li><li>- Verificación de la evolución de las cuentas de los clientes con crédito.</li><li>- Emisión de los informes relativos a las cuentas de crédito de clientes.</li><li>- Emisión de los albaranes y facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes.</li><li>- Formalización de los documentos contables.</li><li>- Gestión del cobro de las cuentas de crédito.</li><li>- Archivo de los documentos originados.</li><li>- Resolución de las solicitudes de devolución de servicios no disfrutados y ya cargados o cobrados.</li><li>- Detección de los incumplimientos de pago.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Seguimiento de los documentos contables de las cuentas de proveedores.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Creación de la cuenta de los proveedores.</li><li>- Archivo de los documentos.</li><li>- Control de las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores.</li><li>- Emisión de las solicitudes de regularización de cargos incorrectos.</li><li>- Gestión de los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</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	<i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. Emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, formalizando los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, según las condiciones pactadas y el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados, detectando los posibles incumplimientos de pago. Atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados, verificando que no han sido disfrutados y efectuando las acciones pertinentes para su resolución.</i>
4	<i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. Emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, formalizando los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, según las condiciones pactadas y el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados, detectando los posibles incumplimientos de pago. Atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados.</i>
3	<i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. No emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, ni formaliza los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, sin considerar las condiciones pactadas ni el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados, detectando los posibles incumplimientos de pago. Atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados.</i>
2	<i>Durante la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística, relaciona los servicios a facturar, los apuntes de cargo y abono en las cuentas de clientes con crédito, verificando la evolución de sus cuentas. No emite los informes pertinentes relativos al estado de las cuentas, de los albaranes y de las facturas de las ventas de servicios y productos turísticos con cargo o crédito a clientes, ni formaliza los diferentes documentos contables. Gestiona el cobro de las cuentas de crédito, sin considerar las condiciones pactadas ni el procedimiento establecido. Archiva todos los documentos acreditativos originados. No atiende las solicitudes de clientes relativas a la devolución de servicios cargados.</i>
1	<i>No efectúa la gestión de los documentos contables de las cuentas de clientes en la unidad de distribución turística.</i>

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 gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, siguiendo los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Archiva los documentos emitidos y recibidos, registrando donde procedan las operaciones realizadas con los proveedores de los servicios y productos turísticos. Controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias. Emite las solicitudes de regularización de cargos incorrectos y las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas, resolviendo y contestando a las posibles discrepancias surgidas.</i></p>
4	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, siguiendo los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Archiva los documentos emitidos y recibidos, registrando donde procedan las operaciones realizadas con los proveedores de los servicios y productos turísticos. Controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias. Emite las solicitudes de regularización de cargos incorrectos y las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.</i></p>
3	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, siguiendo los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Archiva los documentos emitidos y recibidos, pero no registra las operaciones realizadas donde procedan. Controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores, informando de la conformidad para su pago o emitiendo el oportuno informe de incidencias. No verifica las solicitudes de regularización de cargos incorrecto, por lo que, no las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.</i></p>
2	<p><i>Para efectuar la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística, crea la cuenta de cada proveedor, sin considerar los acuerdos y/o contratos pactados entre las partes. Ni archiva los documentos emitidos y recibidos, ni registra las operaciones realizadas donde procedan. No controla las liquidaciones de ventas y facturas emitidas por los proveedores. No verifica las solicitudes de regularización de cargos incorrecto, por lo que, no las remite a los correspondientes proveedores. Gestiona los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la gestión de los documentos contables relativos a la relación proveedores-unidad de distribución turística.</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

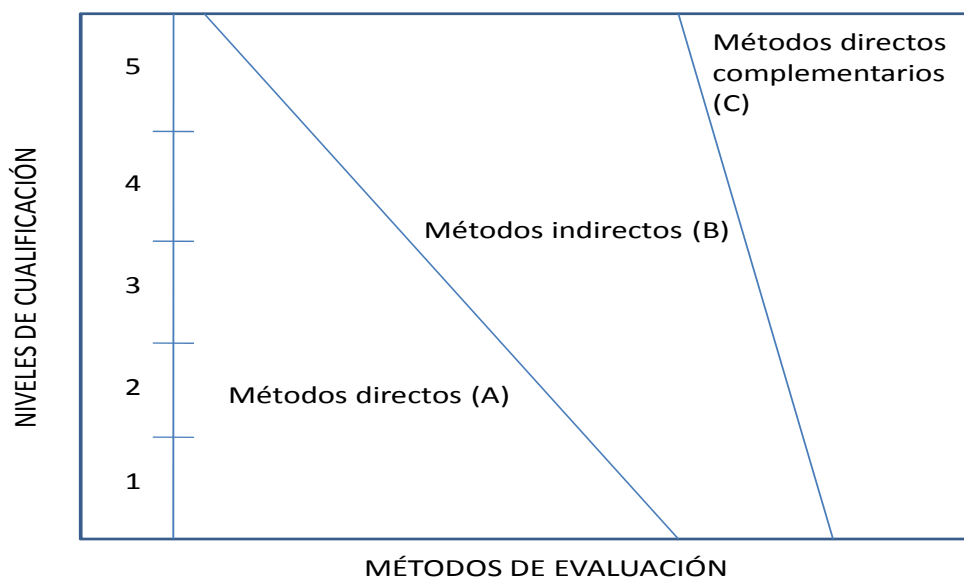


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 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 gestión económico-administrativa del departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente, 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) La “unidad de distribución turística” a la que hace referencia las SPE puede tratarse de:
- Agencias de viajes.
  - Centrales de reserva.
  - Sistemas de distribución.
  - Representantes de prestatarios de servicios, entre otros.
- i) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
1. La unidad de distribución turística será de tipo y tamaño medio, con un listado de cuentas de crédito que pertenecen a clientes:
    - Del territorio nacional y/o internacional
    - En una época estacional y/o periodo determinado.
    - Otras.
  2. Facilitar:
    - El acceso a Internet.
    - Estados y listados de cuentas de clientes formalizados.
    - Documentos administrativos originados por las ventas o reembolsos.
    - Soportes de asientos contables.
    - Y todo lo referente y necesario para la contextualización de la SPE.







## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

**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. Los principales exponentes de este tipo de empresas son los brokers aéreos (air brokers) que gestionan unidades de transporte aéreo y los hoteleros (hotel brokers), que lo hacen con unidades de alojamiento. Su negocio se basa en el servicio que pueden prestar por el conocimiento y relaciones que tienen con todos los productos y proveedores del mundo. El bróker hotelero también puede ser un intermediario en la compraventa de propiedades hoteleras.

**Marketing Mix:** Las herramientas o variables de las que dispone el responsable de la mercadotecnia para cumplir con los objetivos de la compañía. Son las estrategias de marketing, o esfuerzo de marketing y deben incluirse en el plan de Marketing (plan operativo).

**Procedimientos BSP:** Plan implantado por las compañías aéreas, a través de IATA, para la liquidación de los billetes emitidos por las agencias de viajes. Sinónimo(s): Billing and Settlement Plan para la liquidación bancaria de billetes emitidos por las agencias de viajes.

**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.

**Sistemas Computarizados de Reservas (SCR):** Sistema de reservas por computadora usado por aerolíneas, hoteles, agencias de viajes y otros negocios relacionados con la industria del turismo.

**Sistemas Globales de Distribución (GDS):** Sistema informático que engloba información de varios CRS (Sistemas Informático de Reservas perteneciente a un proveedor de servicios turísticos). En sus inicios fue pensado para la reserva de asientos de los vuelos de las compañías aéreas.