



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



UNIÓN EUROPEA
NextGenerationEU

SECRETARÍA GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2476_3: Desarrollar servicios de apiturismo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: APITURISMO

Código: HOT741_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 UC2476_3: Desarrollar servicios de apiturismo.

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 que intervienen en Desarrollar servicios de apiturismo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Determinar escenarios de desarrollo de apiturismo, definiéndolos según recursos culturales, patrimoniales y medioambientales del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno, para contextualizar la actividad a generar.

- 1.1 El escenario del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se define, con el fin de identificar el entorno de actuación, determinando perspectivas de: - Accesibilidad y comunicación. - Singularidad de la producción propia. - Recursos naturales y patrimoniales. - Recursos complementarios, entre otros.
- 1.2 La oferta de apiturismo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se determina, complementando la oferta existente, con el fin de construir un destino atractivo y singular en base a: - Instalaciones propias. - Tradición de colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora. - Elementos patrimoniales propios de la zona (albarizas, cerámica melera). - Elementos medioambientales (paisajes, floraciones).
- 1.3 El itinerario del servicio de apiturismo se determina, a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales teniendo en cuenta tipología de turistas, de forma que el disfrute lúdico, protección del entorno y expectativas del colmenar, obrador de miel, aula apícola, queden asegurados.
- 1.4 Los objetivos cualitativos y cuantitativos del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se determinan, planteando actuaciones anuales y sistemas de control, con el fin de gestionar el cumplimiento de los mismos, integrando los objetivos de sostenibilidad y beneficio de la sociedad local.
- 1.5 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas se analiza, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y las características del entorno, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar la experiencia de apiturismo.

2. Definir el catálogo de servicios de apiturismo para agencias de viajes generalistas, operadores especializados o turistas de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

- 2.1 Los recursos identificados en el escenario en el que se desarrollan las actividades de apiturismo, se agrupan previa categorización, configurando tipos de productos y experiencias, en base a los segmentos de turistas y su demanda.
- 2.2 El perfil de turistas se analiza, determinando la experiencia según demanda y/o necesidad, con el fin de cumplir con sus expectativas y considerando las posibilidades del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- 2.3 El catálogo de servicios de apiturismo se define, teniendo en cuenta los análisis previos de los recursos del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno para que la sostenibilidad y respeto por el medioambiente queden garantizados.
- 2.4 Las tarifas de los servicios de apiturismo se establecen, en función de:
 - Política de precios de colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o

- empresa organizadora. - Análisis de costes. - Oferta de la competencia.
- Disposición al pago de turistas.
- 2.5 Los componentes de la oferta de servicios de apiturismo y el marco de actuación se definen, especialmente, en lo relativo a: - El espacio físico y recorrido del itinerario. - Los recursos humanos y materiales. - Los apoyos de marketing y escandallo de costes. - Los listados de proveedores de bienes auxiliares. - Las infraestructuras, como accesos, abastecimientos, transportes, alojamientos, servicios de restauración, entre otros. - Las adaptaciones para necesidades de movilidad reducida, sensorial y/o visual.
- 2.6 Los documentos de itinerarios, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros, se definen a partir de la información para que el desarrollo de la actividad se ejecute de manera segura, amena y atractiva.
- 2.7 Los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación se definen de forma clara y sencilla, buscando que la implicación de los turistas, y la conciencia acerca de su preservación y fragilidad, queden aseguradas.
- 2.8 Las normas de seguridad en los itinerarios de actividades de apiturismo se definen, exigiendo garantías de cumplimiento de las mismas, en caso de proveedores externos, con el fin de evitar accidentes, situaciones potencialmente peligrosas o incumplimiento de las pautas fijadas por la empresa.

3. Seleccionar los canales de distribución de servicios de apiturismo, potenciando la imagen del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el disfrute lúdico de turistas y cumplimiento de los objetivos comerciales.

- 3.1 El listado de canales se selecciona en función de tipo de servicio de apiturismo, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas.
- 3.2 El producto y/o servicio de apiturismo se adapta al canal de distribución, seleccionando herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- 3.3 El retorno de la divulgación y promoción de las acciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora se monitoriza/monetiza, evaluando la efectividad de los canales de distribución seleccionados, con objeto de conseguir el cumplimiento de objetivos comerciales y turísticos.
- 3.4 Los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se recogen, utilizando métodos estandarizados, como fichas de evaluación, entre otros, para evaluar sistemáticamente los resultados del canal elegido y ver el impacto ante futuras acciones de promoción y/o comunicación.

3.5 Los métodos estandarizados de los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se incluyen en las memorias anuales de distribución, comercialización y comunicación de la empresa organizadora, siendo referente para planificaciones estratégicas.

4. Programar la logística de recepción de turistas que van a ser objeto de servicios de apiturismo, estableciendo parámetros de la actividad ofertada por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento del objetivo comercial y turístico.

- 4.1 Los calendarios de servicios de apiturismo se programan, planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de miel controlada, en su caso, queden asegurados.
- 4.2 Las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora se comprueban, programando actividades según infraestructura, de forma que pueda cumplirse la oferta de manera segura.
- 4.3 La ubicación de los turistas en el colmenar se programa, definiendo las partes traseras del mismo para evitar molestias a las abejas de exterior (pecoreadoras) en su salida y entrada de la colmena.
- 4.4 La contratación del personal según servicio de apiturismo ofertado y horarios se gestiona, de manera que se alcancen los objetivos de satisfacción y seguridad de los turistas.
- 4.5 El material de apoyo necesario para la realización de los servicios de apiturismo, como folletos informativos, fichas de productos de la colmena, entre otros, se programa en función de la configuración del grupo, comprobando su presencia en el desarrollo de la misma.
- 4.6 La experiencia de extracción de miel y/o cata se prepara, comprobando según condiciones del programa, el material para asegurar el desarrollo de la misma: - Extractores de miel. - Maduradores de miel. - Rasquetas. - Botes para envasar miel, entre otros. - Mielles monoflorales, multiflorales, entre otras. - Polen, jalea real. - Cucharillas, vasos y servilletas desechables. - Agua. - Mobiliario como mesas, sillas, entre otros.
- 4.7 Los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de apiturismo se revisan, comprobando disponibilidad de productos, ofertas, ubicación y en su caso, necesidades de adaptación de los turistas de forma que la sostenibilidad, protección al medio ambiente, imagen de la empresa y objetivo comercial queden satisfechos.
- 4.8 Las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, se revisan, verificando su idoneidad, para que puedan mejorar el servicio de apiturismo.

5. Recibir a los turistas que van a participar en servicios de apiturismo, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento de la actividad y expectativa de ambos.

- 5.1 Los turistas se reciben en el punto de encuentro, alojamiento, aula apícola, colmenar, entorno natural o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual, informando del marco de actuación donde se encuentran, de forma que la inmersión quede asegurada.
- 5.2 El programa del servicio de apiturismo se corrobora con los turistas, comprobando que la información y cumplimiento del mismo corresponde al producto contratado.
- 5.3 Los protocolos de actuación durante las actividades, como normas de seguridad en la visita a los colmenares, normas de higiene en la cata de productos, atención a posibles alergias y/o picaduras, entre otros, se exponen durante la recepción del turista, en el punto de encuentro, de manera que el objetivo de seguridad y disfrute lúdico quede garantizado.
- 5.4 Las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, visuales, entre otras, se atienden, cumpliendo las expectativas y preferencias de los turistas, de forma que la seguridad y disfrute lúdico del servicio de apiturismo quede satisfecho.
- 5.5 El pago de la actividad se gestiona, según características del servicio ofertado por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, adaptándolo a los turistas de manera que se cumplan las expectativas comerciales y satisfacción de los mismos.
- 5.6 La aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar, se evalúa, observando su nivel de comprensión, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.
- 5.7 Las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas se transmiten, informando de productos como degustaciones, compra de productos, conferencias, entre otros, de manera que el disfrute lúdico y el interés de los turistas quede satisfecho.

6. Prestar servicios de apiturismo, de manera sostenible e inmersiva, asegurando el respeto del entorno, de forma que el disfrute lúdico de los turistas y objetivos comerciales del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, queden satisfechos.

- 6.1 El desarrollo de la experiencia de apiturismo se presta, comprobando el cumplimiento del programa ofertado para alcanzar la satisfacción de los turistas y las expectativas comerciales y de sostenibilidad del colmenar, obrador de miel, aula apícola, empresa organizadora y/o entorno.
- 6.2 La comunicación con los turistas se establece de forma eficaz, clara e inmersiva, ayudándose de material de apoyo analógico o digital sobre

vida de las abejas, funciones de la reina, organización social, zánganos, entre otros, para que el disfrute del servicio y la adecuación de los parámetros definidos por el colmenar, aula apícola y/o empresa organizadora, se cumplan.

- 6.3 Las actividades de apiturismo relacionadas con el medio natural y el patrimonio cultural y local, se prestan, estableciendo rutas ecoculturales con información acerca de la flora de interés apícola y de elementos culturales relacionados con la actividad de la zona, para que la visión de sostenibilidad, respeto e inclusividad de la apicultura, quede transmitida.
- 6.4 Los equipos de protección individual en la visita al colmenar, como monos, caretas, guantes, polainas, entre otros, se entregan a los turistas, proporcionando información y ayuda en su puesta, para garantizar la seguridad durante la actividad.
- 6.5 La información durante la extracción de cuadros en la colmena (abejas reina, zánganos, huevos, cría, polen, miel, propóleos) y/o la observación, en su caso del "baile de las abejas" el nacimiento de las mismas o alimentación (trofalaxia), se transmite, de manera que el disfrute lúdico de la experiencia, la seguridad, y el respeto al medio queden garantizados.
- 6.6 La experiencia de extracción de miel y/o cata se inicia, dotándola según condiciones del programa, del material necesario para asegurar el desarrollo de la misma: - Extractores de miel. - Maduradores de miel. - Rasquetas. - Botes para envasar miel. - Mielles monoflorales, multiflorales, entre otras. - Polen, jalea real. - Cucharillas, vasos y servilletas desechables. - Agua. - Mobiliario como mesas, sillas, entre otros.
- 6.7 La información sobre la adquisición de productos y actividades de apiturismo complementarias, ubicación del punto de venta, ofertas, precios, entre otros, se indican, asesorando a los turistas para que satisfagan sus demandas y la empresa organizadora cumpla sus objetivos comerciales.
- 6.8 Las encuestas de satisfacción de la experiencia, se entregan a los turistas, a través de los canales definidos por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, recopilando opiniones y sugerencias, con el fin de obtener información de evaluación y la fidelización quede asegurada.

7. Utilizar herramientas de comunicación y evaluación, determinadas por las características del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora para garantizar la continuidad de relación y fidelización de turistas.

- 7.1 Los formularios de protección de datos de turistas se determinan en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, del colmenar, obrador de miel, aula apícola o empresa organizadora y los turistas, quede asegurado.

- 7.2 Las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas se analizan, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo de la oferta de servicios de apiturismo en el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- 7.3 La aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos a través de soportes analógicos o digitales, se incluye, garantizando la protección de datos personales de clientes.
- 7.4 Las novedades de servicios e infraestructuras creadas se comunican, mediante el envío de información por los canales definidos, garantizando la protección de datos y calidad de la oferta.
- 7.5 Los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de productos, entre otros, se gestionan como herramienta de comunicación y fidelización, garantizando un vínculo de calidad y permanencia entre los turistas y el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

8. *Evaluar los servicios guiados, mediante métodos estandarizados, como sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad, inclusividad y sostenibilidad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.*

- 8.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el disfrute del servicio de apiturismo y la seguridad de los turistas.
- 8.2 Las encuestas se evalúan cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de apiturismo.
- 8.3 Los informes de valoración de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para valorar las actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, organizadora y ofertas atrayentes para los turistas.
- 8.4 La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite, mediante memorias de evaluación periódicas, a los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, para orientar la mejora continua de las actividades.
- 8.5 La planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.

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 **UC2476_3: Desarrollar servicios de apiturismo.**

Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Análisis del entorno en el que se enmarca el apiturismo*

- Recursos externos: zonas de aprovechamiento apícola (floraciones), costumbres y tradición apícola en las zonas de implantación del aula apícola y/o de los obradores de miel, paisaje, clima, recursos turísticos y monumentales en las zonas de influencia de las zonas de actuación apícola. Análisis de los recursos del aula apícola, y de los obradores de miel y de su entorno: accesibilidad, comunicaciones, instalaciones, recorridos, elaboraciones en los productos de la colmena, entre otros. Análisis de factores que determinan las producciones y su nivel de impacto. Detección de los puntos críticos y factores a mejorar en los recursos que ofrece el aula apícola y/o los obradores de miel para configurar la oferta de apiturismo. Análisis de la competencia homóloga. Identificación de la filosofía y valores del aula apícola y/o los obradores de miel para trasladarlos a servicios de apiturismo. Identificación de tendencias de servicios de apiturismo.

2. *El catálogo de productos y servicios de apiturismo*

- Análisis del perfil de la demanda de apiturismo. Categorización de productos y servicios en un catálogo o portfolio. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de un servicio de apiturismo. Recursos y elementos para desarrollar un servicio de apiturismo: fichas de actividad. Desarrollo del guion de una visita de apiturismo. Determinación del precio de actividades. Cotizaciones. Márgenes. Escandallos.

3. *La imagen de marca del apiturismo. Promoción, retorno y análisis aplicado a la demanda*

- Imagen de marca: misión, visión y valores. Pautas de marketing y su estrategia de comunicación. Diseño de un servicio de apiturismo. Presupuesto del Plan de Marketing On line y Off line. Técnicas de comercialización de servicios de apiturismo. Técnicas para monitorización y monetización de la imagen de marca y de acciones de promoción y distribución. Informes de la monitorización y monetización de la imagen de marca. Acciones de procesamiento de encuestas de satisfacción de los productos o servicios ofrecidos acorde a la imagen de marca. Elaboración de memoria anual que incluya el análisis de la imagen de marca.

4. *Técnicas de comunicación, protocolo y atención al cliente del guía de apiturismo*

- Técnicas de acogida. Técnicas de comunicación orales (la voz y el lenguaje). Técnicas de comunicación escritas: creación de guiones de visita. Técnicas de comunicación no verbales: simbólicas y gestuales. Técnicas de protocolo. Protocolo institucional, empresarial y social. Gestión de tiempos de atención y gestión de agenda. Gestión de los medios de respuesta. Normativa en materia de protección al usuario. Organización de eventos de apiturismo y promocionales.

5. Apicultura en la visita de apiturismo

- La apicultura como actividad sostenible. Tipos de apicultura: convencional, ecológica. Historia y cultura de la apicultura. Manejo de colmenas. Productos de la colmena: miel, polen, jalea real, veneno y ceras. Miel: tipos y calidad de la miel y sus características. Propiedades y beneficios de la miel. Usos culinarios. Normativa apícola y de la miel, normativa alimentaria. Ecosistemas de la abeja melífera en España. Sistemas de producción apícolas. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.

6. La visita al colmenar en el apiturismo

- La colmena: elementos de la colmena, la colonia de abejas, comportamiento y habitantes de la colmena. Herramientas y útiles de manejo en la explotación apícola: equipos de protección, ahumadores. Riesgos asociados a la actividad apícola. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.

7. La cata en el servicio de apiturismo

- La cata en el apiturismo: tipos. Preparación del análisis sensorial. Fases de la cata: aspecto, nariz y boca. Redacción de fichas de cata. Menaje y útiles de degustación. La miel en la gastronomía. La extracción de miel: fases, elementos de seguridad y actuaciones. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.

8. La evaluación del servicio de apiturismo

- Documentación de protección de datos de acuerdo a los protocolos de privacidad del obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora. Técnicas de evaluación: encuestas de calidad y herramientas externas. Acciones de comunicación y de servicios complementarios de fidelización. Redacción de memorias de evaluación en base a técnicas de recopilación, sistematización, archivo y actualización de información obtenida. Análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas. Adaptación de los modelos y sistemas de recogida de datos que afectan a turistas según normativa aplicable en función de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.

- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

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 “UC2476_3: Desarrollar servicios de apiturismo”, 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 desarrollar servicios de apiturismo, con eficacia y seguridad y respetando el entorno. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Definir el catálogo de servicios y seleccionar los canales de distribución de apiturismo.**

2. Programar y recibir a los turistas que van a participar en el servicio de apiturismo.
3. Utilizar herramientas de comunicación y evaluar los servicios guiados.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- 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.

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Precisión en la definición de el catálogo de servicios y seleccionar los canales de distribución de apiturismo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Análisis del perfil del turista.- Definición del catálogo de servicios.- Establecimiento de la tarifa de los servicios.- Definición de los componentes de los servicios.- Definición de los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos.- Selección de los canales de distribución.- Adaptación de el producto y/o servicio de apiturismo al canal de distribución.- Recepción de los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización.

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Rigor en la programación y recepción a los turistas que van a participar en el servicio de apiturismo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Programación de los calendarios de servicios de apiturismo.- Comprobación de las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.- Programación de la ubicación de los turistas en el colmenar.- Realización de el material de apoyo .- Preparación de experiencia de extracción de miel y/o cata.- Revisión de los espacios y propuestas de venta .- Revisión de las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.- Exposición de los protocolos de actuación durante las actividades.- Atención de las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, visuales, entre otras.- Transmisión de las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Rigor en el uso de las herramientas de comunicación y evaluación de los servicios guiados.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de los formularios de protección de datos de turistas.- Análisis de las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas.- Inclusión de la aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos a través de soportes analógicos o digitales.- Comunicación de las novedades de servicios e infraestructuras creadas.- Gestión de los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de productos.- Evaluación de las encuestas.- Redacción de los informes de valoración de datos cualitativos y cuantitativos.- Transmisión de la información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad.- Gestión de la planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite superar el tiempo asignado hasta en un 25%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para definir el catálogo de servicios y seleccionar los canales de distribución de apiturismo, se analiza el perfil del turista determinando la experiencia según demanda y/o necesidad con el fin de cumplir con sus expectativas y se define el catálogo de servicios de apiturismo teniendo en cuenta los análisis previos de los recursos y establecen la tarifa de los servicios. También definen los componentes de los servicios, al igual que los documentos de itinerarios, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros y define, los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación. Por otro lado, selecciona los canales de distribución, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas. Así mismo, adapta el producto y/o servicio de apiturismo al canal de distribución, seleccionando herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, y se recogen los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización, y por último, se incluyen los métodos estandarizados de los métodos de los resultados obtenidos de divulgación.</i></p>
3	<p><i>Para definir el catálogo de servicios y seleccionar los canales de distribución de apiturismo, se analiza el perfil del turista determinando la experiencia según demanda y/o necesidad con el fin de cumplir con sus expectativas y se define el catálogo de servicios de apiturismo teniendo en cuenta los análisis previos de los recursos y establecen la tarifa de los servicios. También definen los componentes de los servicios, al igual que los documentos de itinerarios, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros y define, los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación. Por otro lado, selecciona los canales de distribución, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas. Así mismo, adapta el producto y/o servicio de apiturismo al canal de distribución, seleccionando herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, y se recogen los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización, y por último, se incluyen los métodos estandarizados de los métodos de los resultados obtenidos de divulgación, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para definir el catálogo de servicios y seleccionar los canales de distribución de apiturismo, se analiza el perfil del turista determinando la experiencia según demanda y/o necesidad con el fin de cumplir con sus expectativas y se define el catálogo de servicios de apiturismo teniendo en cuenta los análisis previos de los recursos y establecen la tarifa de los servicios. También definen los componentes de</i></p>

	<p><i>los servicios, al igual que los documentos de itinerarios, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros y define, los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación. Por otro lado, selecciona los canales de distribución, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas. Así mismo, adapta el producto y/o servicio de apiturismo al canal de distribución, seleccionando herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, y se recogen los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización, y por último, se incluyen los métodos estandarizados de los métodos de los resultados obtenidos de divulgación, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No define el catálogo de servicios y seleccionar los canales de distribución de apiturismo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<p><i>Para la programación y recepción de los turistas que van a participar en el servicio de apiturismo, se programan los calendarios de servicios de apiturismo planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de miel controlada, comprobando las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, y así la programación de la ubicación de los turistas en el colmenar con el material de apoyo necesario para la realización de los servicios de apiturismo, como folletos informativos, fichas de productos de la colmena, entre otros. Se programa en función de la configuración del grupo, comprobando su presencia en el desarrollo de la misma y se prepara la experiencia de extracción de miel y/o cata y revisan los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de apiturismo. Teniendo en cuenta, las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, se verificará su idoneidad. Se realiza exposición de los protocolos de actuación durante las actividades y atendiendo las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, y visuales, entre otras, al igual que la revisión de los espacios y propuestas de venta. Se evalúa la aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar y se transmiten las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas informando de productos como degustaciones, compra de productos, conferencias, entre otros.</i></p>
3	<p><i>Para la programación y recepción de los turistas que van a participar en el servicio de apiturismo, se programan los calendarios de servicios de apiturismo planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de miel controlada, comprobando las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, y así la programación de la ubicación de los turistas en el colmenar con el material de apoyo necesario para la realización de los servicios de apiturismo, como folletos informativos, fichas de productos de la colmena, entre otros. Se programa en función de la configuración del grupo, comprobando su presencia en el desarrollo de la misma y se prepara la experiencia de extracción de miel y/o cata y revisan los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de apiturismo. Teniendo en cuenta, las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, se verificará su idoneidad. Se realiza</i></p>

	<p><i>exposición de los protocolos de actuación durante las actividades y atendiendo las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, y visuales, entre otras, al igual que la revisión de los espacios y propuestas de venta. Se evalúa la aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar y se transmiten las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas informando de productos como degustaciones, compra de productos, conferencias, entre otros, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la programación y recepción de los turistas que van a participar en el servicio de apiturismo, se programan los calendarios de servicios de apiturismo planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de miel controlada, comprobando las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, y así la programación de la ubicación de los turistas en el colmenar con el material de apoyo necesario para la realización de los servicios de apiturismo, como folletos informativos, fichas de productos de la colmena, entre otros. Se programa en función de la configuración del grupo, comprobando su presencia en el desarrollo de la misma y se prepara la experiencia de extracción de miel y/o cata y revisan los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de apiturismo. Teniendo en cuenta, las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, se verificará su idoneidad. Se realiza exposición de los protocolos de actuación durante las actividades y atendiendo las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, y visuales, entre otras, al igual que la revisión de los espacios y propuestas de venta. Se evalúa la aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar y se transmiten las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas informando de productos como degustaciones, compra de productos, conferencias, entre otros, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No programa ni recibe a los turistas que van a participar en el servicio de apiturismo.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<p><i>Para utilizar herramientas de comunicación y evaluar los servicios guiados, se determinan los formularios de protección de datos de turistas en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, del colmenar, obrador de miel, aula apícola o empresa organizadora y los turistas, quede asegurado. Se analizan las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo, incluyendo la aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos, a través de soportes analógicos o digitales y así, comunicando, las novedades de servicios e infraestructuras creadas. Se realiza la gestión de los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de los productos, entre otros. Evalúan y redactan las encuestas de manera cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de apiturismo, y transmiten la información obtenida, como resultado de la evaluación de la actividad. Gestiona la planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.</i></p>
---	--

3	<p><i>Para utilizar herramientas de comunicación y evaluar los servicios guiados, se determinan los formularios de protección de datos de turistas en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, del colmenar, obrador de miel, aula apícola o empresa organizadora y los turistas, quede asegurado. Se analizan las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo, incluyendo la aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos, a través de soportes analógicos o digitales y así, comunicando, las novedades de servicios e infraestructuras creadas. Se realiza la gestión de los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de los productos, entre otros. Evalúan y redactan las encuestas de manera cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de apiturismo, y transmiten la información obtenida, como resultado de la evaluación de la actividad. Gestiona la planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para utilizar herramientas de comunicación y evaluar los servicios guiados, se determinan los formularios de protección de datos de turistas en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, del colmenar, obrador de miel, aula apícola o empresa organizadora y los turistas, quede asegurado. Se analizan las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo, incluyendo la aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos, a través de soportes analógicos o digitales y así, comunicando, las novedades de servicios e infraestructuras creadas. Se realiza la gestión de los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de los productos, entre otros. Evalúan y redactan las encuestas de manera cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de apiturismo, y transmiten la información obtenida, como resultado de la evaluación de la actividad. Gestiona la planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas., pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No utiliza herramientas de comunicación ni evalúa los servicios guiados.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

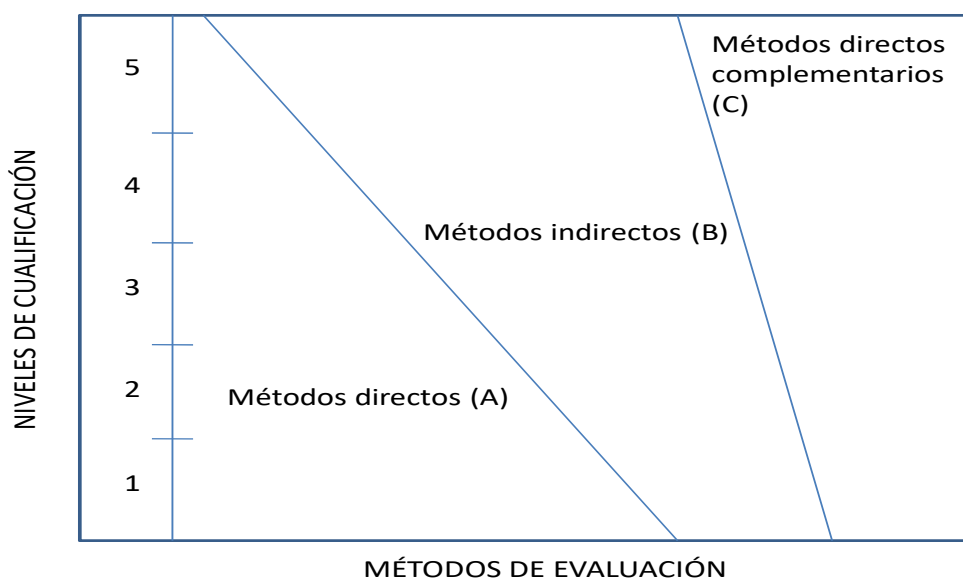
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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 o una 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" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el

cumplimiento de 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 tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se pueden plantear las preguntas o cuestiones que la Comisión de Evaluación, estime oportuna, siempre que se requiera cualquier aclaración, para la demostración de la competencia.