



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2478_3: Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL PASAJE EN TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL

Código: HOT742_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 UC2478_3: Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales.

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 Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales, 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. Atender a los pasajeros de transporte marítimo y fluvial, según los estándares de calidad y utilizando los protocolos de

actuación establecidos por la compañía marítima o fluvial, para conseguir su satisfacción.

- 1.1 La atención al pasaje se dispensa manejando habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, feedback, asertividad, claridad, entonación y concreción.
- 1.2 Las llamadas de asistencia de los pasajeros se atienden con prontitud procurando satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.
- 1.3 Los comportamientos y actitudes de los pasajeros se analizan con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.
- 1.4 La información y las explicaciones precisas se proporcionan al pasajero con nitidez, asegurándose de comprensión del mensaje.
- 1.5 Las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.
- 1.6 Con el personal de animación del buque, en caso de que lo hubiera, se colabora, informando al pasaje, promoviendo su participación y ayudando, en caso necesario, en el desarrollo de las actividades con fines de animación que se desarrollan a bordo.

2. Acoger al pasaje durante el trayecto siguiendo los procedimientos establecidos por la compañía marítima o fluvial, para que el proceso sea fluido, ordenado y satisfactorio para los pasajeros.

- 2.1 Las operaciones de recepción del pasaje se realizan en el lugar establecido por la compañía marítima o fluvial y se organizan empleando los medios disponibles, de forma que se consiga fluidez en el proceso.
- 2.2 La recepción se realiza de forma cordial, orientándole y facilitándole la información que precise en cuanto al tipo de acomodación, categoría o ubicación que tenga reservada y aplicando las técnicas de comunicación pertinentes que procuren la satisfacción de los pasajeros.
- 2.3 El título de transporte o la documentación aportada por el pasajero se revisa, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque.
- 2.4 Los mensajes relativos a la bienvenida, información y seguridad se emiten por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto en los procedimientos establecidos por la compañía.
- 2.5 La asignación de butacas o camarotes se realiza, en su caso, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada, procurando la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas de acuerdo con las normas de la compañía marítima y fluvial.
- 2.6 La verificación del estado de reservas de acomodación y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados, utilizando los medios informáticos específicos.

- 2.7 Los procedimientos de registro y apertura de cuenta se siguen, atendiendo a los protocolos establecidos por la compañía marítima y fluvial.
- 2.8 La información a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, llaves o tarjetas magnéticas, se transmite en la forma y tiempo establecido por la compañía marítima y fluvial.
- 2.9 Las peticiones de traslado del equipaje se atienden o transmiten de forma profesional y eficaz, en función del tipo de buque o servicio contratado.

3. Desarrollar las actividades propias del mostrador en buques de pasajeros, tramitando y gestionando la documentación, según los estándares de la compañía marítima y fluvial.

- 3.1 Los procedimientos de la compañía en relación al pasaje durante su estancia en el buque se aplican en las tareas propias de recepción-conserjería.
- 3.2 Los mensajes destinados a los pasajeros se gestionan, informando al pasajero de su existencia con prontitud y discreción.
- 3.3 Los avisos a los pasajeros y el servicio de despertador se realizan según el procedimiento establecido por la compañía, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha.
- 3.4 Los cambios de divisa se realizan, en caso necesario, conforme a la tasa de cambio pertinente y según las indicaciones de la compañía marítima y fluvial.
- 3.5 Las cajas de seguridad a disposición de los pasajeros, en caso de que existieran, se alquilan según el procedimiento y el precio estipulado por la compañía marítima y fluvial.
- 3.6 El material de entretenimiento a disposición del pasaje, como naipes, dados y tableros de juegos varios, se gestiona en cuanto a su ubicación, estado, préstamo y control de entrega, según el procedimiento de la compañía marítima y fluvial.
- 3.7 La información y reserva de servicios opcionales en el buque, excursiones y oferta turística en escalas, así como su reserva, se realiza en coordinación con los departamentos implicados y de acuerdo con el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.
- 3.8 Cualquier petición propia del departamento de recepción-conserjería del buque de pasaje se atiende con rapidez y eficacia y, en caso de exceder la responsabilidad propia o del departamento, se traslada a su superior o al departamento implicado.
- 3.9 Las actividades propias del mostrador de recepción se realizan utilizando, en caso necesario, las aplicaciones informáticas pertinentes.
- 3.10 La confidencialidad se mantiene en todo momento ante cualquier demanda de un pasajero, actuando con absoluta discreción.

4. Actuar en situaciones relacionadas de atención a pasajeros especiales, aplicando los procedimientos establecidos, con el

objeto de procurar su seguridad, la del trayecto y la del pasaje y tripulación.

- 4.1 La información acerca del posible embarque de personas con movilidad reducida, menores de edad sin acompañante, personal ajeno a la tripulación y al pasaje y polizones se recaba del responsable directo y se recibe, en su caso, la documentación requerida.
- 4.2 Las normas de protocolo se aplican a aquellos pasajeros que por su cargo, rango y características lleven implícito un tratamiento protocolario.
- 4.3 La atención continua durante el trayecto se presta, en caso necesario, a los pasajeros especiales, con el objetivo de procurar su comodidad y seguridad.
- 4.4 La comunicación entre tripulación auxiliar y tripulación técnica en situaciones de peligro derivadas de conductas conflictivas de pasajeros se procura, con el fin de coordinar las actuaciones correspondientes.
- 4.5 Los incidentes acaecidos durante el trayecto provocados por pasajeros de comportamiento conflictivo que perturban el orden se documentan, en caso necesario, según el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.
- 4.6 Las normas de seguridad a bordo se aplican para evitar caídas al mar. Haciendo hincapié en la información sobre los peligros de acciones no permitidas en el mar fuera del buque cuando se trate de embarcaciones turísticas.

5. Desarrollar actividades promocionales con el pasaje, llevando a cabo las acciones definidas previamente por la compañía, de forma que se consigan los objetivos comerciales y de satisfacción del cliente.

- 5.1 Los materiales y soportes comerciales, como carteles, expositores, información, precios y propaganda, se colocan en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones orales, por escrito o gráficas, utilizando el equipo necesario y respetando las normas de seguridad y prevención de accidentes.
- 5.2 Los anuncios marcados en el programa de difusión de la acción promocional se emiten, en su caso, por megafonía, de acuerdo con el programa establecido y para asegurar la escucha por todo el pasaje.
- 5.3 El programa de la actividad o promoción se desarrolla según los procedimientos establecidos y en el tiempo indicado para evitar interferencias con otros servicios o actividades posteriores.
- 5.4 Las incidencias o circunstancias especiales que afecten a la actividad promocional con el pasaje se detectan y se ofrecen alternativas que garanticen los objetivos promocionales iniciales.
- 5.5 Los procedimientos e instrumentos de evaluación de resultados se aplican siguiendo las instrucciones establecidas por los responsables y cumplimentando los formularios correspondientes, para que sean eficaces en su propósito.

6. *Proyectar la imagen de la compañía en las actividades desarrolladas durante el trayecto marítimo y fluvial.*

- 6.1 La imagen personal, en lo que se refiere a la apariencia, tal como el maquillaje, afeitado, peinado y complementos, se ajusta a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial.
- 6.2 La educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato al pasajero se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la compañía marítima y fluvial.
- 6.3 La información sobre la compañía marítima y fluvial y sus planes de fidelización de pasajeros se transmite colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.
- 6.4 El comportamiento en público, tanto durante el ejercicio de la profesión como durante los descansos a bordo, tendrá en cuenta la representación de la compañía, con el fin de mantener la imagen profesional en todo momento.

7. *Resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros según los criterios y procedimientos establecidos por la compañía marítima y fluvial, en relación a la atención de los mismos respetando la normativa vigente de protección al consumidor.*

- 7.1 Ante la queja o reclamación presentada por el pasajero, se adopta una actitud positiva utilizando un estilo asertivo.
- 7.2 La naturaleza de la reclamación se identifica, cumplimentando la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, e informando al pasajero del proceso que debe seguir.
- 7.3 Frente a quejas o reclamaciones se adopta una postura segura, mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el pasajero, aplicando los criterios establecidos por la compañía marítima y fluvial y aplicando la normativa aplicable en este ámbito.
- 7.4 Las reclamaciones y quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM).
- 7.5 La reclamación o incidencia que sobrepasa la responsabilidad asignada se canaliza al superior jerárquico con prontitud y utilizando el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial.
- 7.6 Las reclamaciones se atienden y resuelven siguiendo criterios de uniformidad y cumpliendo el procedimiento establecido por la compañía marítima y fluvial y respetando la normativa aplicable de protección al consumidor.

8. *Analizar operaciones de gestión de la calidad del servicio prestado por la compañía marítima y fluvial, interpretando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.*

- 8.1 Los defectos detectados en productos/servicios se transmiten al departamento correspondiente para mejorar su calidad.
- 8.2 La información registrada y archivada, tales como consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones, se compara con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado.
- 8.3 Las propuestas y conclusiones se presentan, en su caso, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades, sugiriendo medidas que puedan optimizar la calidad del servicio prestado utilizando, en su caso, las herramientas informáticas precisas.
- 8.4 Las actuaciones de gestión de la calidad del servicio se definen integrándose y adaptándose a un equipo, y colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.

9. Desarrollar las actividades relativas a la gestión medioambiental en relación con el pasaje, evitando la contaminación marina y fluvial.

- 9.1 La información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo de los buques se interpreta para su aplicación en la operativa habitual propia del puesto.
- 9.2 Las medidas necesarias para prevenir la contaminación marina y fluvial se aplican a las actividades que así lo requieran, de acuerdo con las normas y reglamentos legales establecidos al respecto.
- 9.3 La información sobre los riesgos de contaminación que sensibilicen al pasaje se transmite, en caso necesario, con el fin de colaborar en la preservación del medio marino y fluvial.

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 **UC2478_3: Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Actividades del departamento de recepción e información en buques de pasaje

- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional. Relaciones interdepartamentales a bordo. Coordinación con el equipo de animación turística y colaboración en sus actividades.
- Aplicaciones informáticas propias de la acogida, recepción e información al pasaje.
- Procedimiento de acogida de pasajeros: utilización de sistemas de documentación e información para el embarque; manejo de documentos del

buque relativos al pasaje; comprobación de contratos de embarque y transporte de pasajeros; utilización de sistemas informáticos de gestión de pasajeros y reservas de servicios; acomodación del pasaje.

- Tipos de demandas más habituales en la actividad de información y recepción de buques de pasaje: Operaciones de cambio de moneda. Alquiler de caja de seguridad. Gestión de avisos, mensajes y servicio despertador. Préstamo de material de entretenimiento. Información y reserva de servicios opcionales en el buque, excursiones y oferta turística en destino.

2. Actividades de promoción comercial a bordo de buques de pasaje

- Comunicación vs Publicidad vs Propaganda.
- Promoción y comunicación: actividades promocionales según el público objetivo. Formas de promoción dirigidas al consumidor. Técnicas. Difusión del acto. Objetivos de la promoción. Degustaciones y demostraciones.
- Soportes más comunes: stoppers, pancartas, adhesivos, displays, stands, criterios de utilización, evaluación de resultados del acto promocional.
- Patrocinio y mecenazgo.

3. Gestión de la comunicación en atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial

- La comunicación y la atención al pasajero. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas de comunicación; análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Utilización de sistemas y medios de comunicación. Reconocimiento de la importancia de la comunicación interpersonal: saber escuchar, saber hablar. Definición de las reglas básicas de habilidad social e imagen personal habituales en las compañías de transporte de pasajeros. Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.
- El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajeros. Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario. Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales; Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal. Normas protocolarias en diferentes situaciones.
- Gestión de quejas y reclamaciones a bordo de buques de pasaje. Normativa reguladora en caso de reclamación. Gestión interna de las quejas o reclamaciones. Procedimiento de recogida de las reclamaciones: Elementos formales que contextualizan la reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Configuración documental de la reclamación. Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación: Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos organismos. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones: Procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones. Tipos de procesos de comunicación: interpersonal, telefónica y escrita. Técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones: escucha activa y empática, asertividad, resolución de conflictos, otras. Tratamiento al cliente, consumidor y usuario ante las quejas y reclamaciones. Habilidades personales y sociales.

4. Calidad y protección medioambiental en las actividades del servicio de atención al pasajero en transporte marítimo y fluvial

- Tratamiento de anomalías detectadas durante el servicio de acogida, atención e información al pasajero en transporte marítimo y fluvial: Forma. Plazos. Incidencias y anomalías más habituales en el servicio.
- Procedimientos de control del servicio de acogida, atención e información al pasajero en transporte marítimo y fluvial: Parámetros de control. Técnicas de control.
- Evaluación y control del servicio de acogida, atención e información al pasajero en transporte marítimo y fluvial: Métodos de evaluación. Instrumentos de evaluación. Medidas correctoras.
- Protección medioambiental a bordo de buques de pasaje. Impacto de la navegación en el medio marino y fluvial. Efectos de la contaminación accidental del medio marino y fluvial. Procedimientos básicos de protección ambiental. Prevención de la contaminación del medio marino.
- Desarrollo de tareas propias de la atención al pasaje en relación con la conservación del medio marino y fluvial. Prácticas usuales de los pasajeros y su impacto en el medio marino y fluvial. Acciones de sensibilización ambiental a bordo de buques de pasaje.

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:

- Reconocer los procesos de atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.
- Respetar los procedimientos generales de seguridad y las normas internas de la compañía marítima y fluvial.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo asignado en la atención a pasajeros en transporte marítimo y fluvial.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de tripulación auxiliar de buques de pasaje.
- 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 de 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 “UC2478_3: Acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales”, 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 acoger al pasaje durante trayectos marítimos y fluviales, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Acoger al pasaje durante el trayecto atendiendo sus necesidades.
2. Desarrollar actividades comerciales y de mostrador cuidando la imagen de la compañía.
3. Desarrollar la gestión de calidad resolviendo las reclamaciones.

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>Exhaustividad en la acogida al pasaje durante el trayecto atendiendo sus necesidades.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Atención al pasaje y sus llamadas.- Proporción de la información y explicaciones al pasajero.- Comunicación de las modificaciones de los servicios prestados.- Colaboración con el personal de animación.- Recepción del pasaje de forma cordial.- Revisión de la documentación.- Emisión de los mensajes de bienvenida y seguridad.- Asignación de butacas o camarotes.- Transmisión de la información sobre servicios internos, así como la entrega de acreditaciones.- Aplicación de las normas de protocolo a aquellos pasajeros con tratamiento protocolario.- Documentación de los incidentes provocados por pasajeros.- Aplicación de las normas de seguridad. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia en el desarrollo actividades comerciales y de mostrador cuidando la imagen de la compañía.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información al pasajero de los mensajes a él destinado.- Realización de los avisos y servicio despertador.- Realización de los cambios de divisa se realizan.- Renta de las cajas de seguridad.- Gestión del material de entretenimiento y reserva de servicios opcionales.- Atención de cualquier petición.- Colocación de los materiales comerciales.

	<ul style="list-style-type: none">- Detección de las incidencias que afecten a la actividad promocional.- Aplicación de los procedimientos de evaluación de resultados.- Ajuste de la imagen personal.- Adecuación de la educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad a los estándares de calidad.- Información sobre la compañía y sus planes de fidelización. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Rigor en el desarrollo de la gestión de calidad resolviendo las reclamaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de la naturaleza de la reclamación.- Recogida de las reclamaciones.- Canalización de la reclamación que sobrepasa la responsabilidad asignada.- Atención y resolución de las reclamaciones.- Transmisión de los defectos detectados en productos/servicios al departamento de calidad.- Comparación de la información registrada con las necesidades de los pasajeros.- Presentación de las propuestas y conclusiones.- Interpretación de la información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo.- Aplicación de las medidas necesarias para prevenir la contaminación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p>
<p><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></p>	

Escala A

4

Para acoger al pasaje durante el trayecto atendiendo sus necesidades, atiende al pasaje y sus llamadas manejando habilidades en comunicación, con prontitud y procurando satisfacerlas. Proporciona la información y explicaciones al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión

del mensaje. Comunica las modificaciones de los servicios prestados, en forma y tiempo establecidos. Colabora con el personal de animación, promoviendo la participación y ayudando en el desarrollo de las actividades. Recibe al pasaje de forma cordial, orientándole y aplicando técnicas de comunicación para la satisfacción de los pasajeros recabando información acerca de sus necesidades especiales. Revisa la documentación, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque. Emite los mensajes de bienvenida y seguridad por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto. Asigna butacas o camarotes, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada. Transmite la información sobre servicios internos, así como la entrega de acreditaciones atendiendo a peticiones de traslado de equipaje. Aplica las normas de protocolo a aquellos pasajeros con tratamiento protocolario. Documenta los incidentes provocados por pasajeros, estableciendo una comunicación fluida entre la tripulación auxiliar y la técnica para coordinar las actuaciones. Aplica las normas de seguridad para evitar caídas al mar.

3

Para acoger al pasaje durante el trayecto atendiendo sus necesidades, atiende al pasaje y sus llamadas manejando habilidades en comunicación, con prontitud y procurando satisfacerlas Proporciona la información y explicaciones al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje. Comunica las modificaciones de los servicios prestados, en forma y tiempo establecidos. Colabora con el personal de animación, promoviendo la participación y ayudando en el desarrollo de las actividades. Recibe al pasaje de forma cordial, orientándole y aplicando técnicas de comunicación para la satisfacción de los pasajeros recabando información acerca de sus necesidades especiales. Revisa la documentación, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque. Emite los mensajes de bienvenida y seguridad por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto. Asigna butacas o camarotes, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada. Transmite la información sobre servicios internos, así como la entrega de acreditaciones atendiendo a peticiones de traslado de equipaje. Aplica las normas de protocolo a aquellos pasajeros con tratamiento protocolario. Documenta los incidentes provocados por pasajeros, estableciendo una comunicación fluida entre la tripulación auxiliar y la técnica para coordinar las actuaciones. Aplica las normas de seguridad para evitar caídas al mar, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.

2

Para acoger al pasaje durante el trayecto atendiendo sus necesidades, atiende al pasaje y sus llamadas manejando habilidades en comunicación, con prontitud y procurando satisfacerlas Proporciona la información y explicaciones al pasajero con nitidez, asegurándose de la comprensión del mensaje. Comunica las modificaciones de los servicios prestados, en forma y tiempo establecidos. Colabora con el personal de animación, promoviendo la participación y ayudando en el desarrollo de las actividades. Recibe al pasaje de forma cordial, orientándole y aplicando técnicas de comunicación para la satisfacción de los pasajeros recabando información acerca de sus necesidades especiales. Revisa la documentación, verificando que coincide con el itinerario y horario correspondiente, para evitar errores en el embarque. Emite los mensajes de bienvenida y seguridad por megafonía y equipos audiovisuales en el momento previsto. Asigna butacas o camarotes, de acuerdo con la categoría y el tipo de acomodación reservada. Transmite la información sobre servicios internos, así como la entrega de acreditaciones atendiendo a peticiones de traslado de equipaje. Aplica las normas de protocolo a aquellos pasajeros con tratamiento protocolario. Documenta los incidentes provocados por pasajeros, estableciendo una comunicación fluida entre la tripulación auxiliar y la técnica para coordinar las actuaciones. Aplica las normas de seguridad para evitar caídas al mar, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.

1

No acoge al pasaje durante el trayecto atendiendo sus necesidades.

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

Escala B

4	<p><i>Para desarrollar actividades comerciales y de mostrador cuidando la imagen de la compañía, informa al pasajero de los mensajes a él destinado con prontitud Realiza los avisos y servicio despertador, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha. Realiza los cambios de divisa se realizan, conforme a la tasa de cambio pertinente. Renta las cajas de seguridad según el procedimiento y el precio estipulado. Gestiona el material de entretenimiento y reserva de servicios opcionales en coordinación con los departamentos implicados. Atiende cualquier petición con rapidez y eficacia, manteniendo en todo momento la confidencialidad. Coloca los materiales comerciales, en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones emitiendo por megafonía los anuncios marcados. Detecta las incidencias que afecten a la actividad promocional ofreciendo alternativas. Aplica los procedimientos de evaluación de resultados cumplimentando los formularios correspondientes. Ajusta la imagen personal a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial. Adecua la educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad a los estándares de calidad. Informa sobre la compañía y sus planes de fidelización colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma.</i></p>
3	<p><i>Para desarrollar actividades comerciales y de mostrador cuidando la imagen de la compañía, informa al pasajero de los mensajes a él destinado con prontitud Realiza los avisos y servicio despertador, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha. Realiza los cambios de divisa se realizan, conforme a la tasa de cambio pertinente. Renta las cajas de seguridad según el procedimiento y el precio estipulado. Gestiona el material de entretenimiento y reserva de servicios opcionales en coordinación con los departamentos implicados. Atiende cualquier petición con rapidez y eficacia, manteniendo en todo momento la confidencialidad. Coloca los materiales comerciales, en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones emitiendo por megafonía los anuncios marcados. Detecta las incidencias que afecten a la actividad promocional ofreciendo alternativas. Aplica los procedimientos de evaluación de resultados cumplimentando los formularios correspondientes. Ajusta la imagen personal a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial. Adecua la educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad a los estándares de calidad. Informa sobre la compañía y sus planes de fidelización colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para desarrollar actividades comerciales y de mostrador cuidando la imagen de la compañía, informa al pasajero de los mensajes a él destinado con prontitud Realiza los avisos y servicio despertador, utilizando los medios pertinentes que aseguren su escucha. Realiza los cambios de divisa se realizan, conforme a la tasa de cambio pertinente. Renta las cajas de seguridad según el procedimiento y el precio estipulado. Gestiona el material de entretenimiento y reserva de servicios opcionales en coordinación con los departamentos implicados. Atiende cualquier petición con rapidez y eficacia, manteniendo en todo momento la confidencialidad. Coloca los materiales comerciales, en el emplazamiento indicado y siguiendo instrucciones emitiendo por megafonía los anuncios marcados. Detecta las incidencias que afecten a la actividad promocional ofreciendo alternativas. Aplica los procedimientos de evaluación de resultados cumplimentando los formularios correspondientes. Ajusta la imagen personal a la establecida por las normas internas de la compañía marítima y fluvial. Adecua la educación, las fórmulas de cortesía y la amabilidad a los estándares de calidad. Informa sobre la</i></p>

	<i>compañía y sus planes de fidelización colaborando en el cumplimiento de los objetivos de la misma, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No desarrolla actividades comerciales y de mostrador cuidando la imagen de la compañía.</i>

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

Escala C

4	<i>Para desarrollar la gestión de calidad resolviendo las reclamaciones, identifica la naturaleza de la reclamación, cumplimentando la documentación que se requiera adoptando una actitud positiva, segura y mostrando interés. Recoge las reclamaciones como fuente de información para su posterior análisis, empleando una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM). Canaliza la reclamación que sobrepasa la responsabilidad asignada al superior jerárquico con prontitud. Atiende y resuelve las reclamaciones siguiendo criterios de uniformidad y respetando la normativa vigente de protección al consumidor. Transmite los defectos detectados en productos/servicios al departamento de calidad. Compara la información registrada con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado. Presenta las propuestas y conclusiones, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades. Interpreta la información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo. Aplica las medidas necesarias para prevenir la contaminación, transmitiendo la información sobre los riesgos para sensibilizar al pasaje.</i>
3	<i>Para desarrollar la gestión de calidad resolviendo las reclamaciones, identifica la naturaleza de la reclamación, cumplimentando la documentación que se requiera adoptando una actitud positiva, segura y mostrando interés. Recoge las reclamaciones como fuente de información para su posterior análisis, empleando una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM). Canaliza la reclamación que sobrepasa la responsabilidad asignada al superior jerárquico con prontitud. Atiende y resuelve las reclamaciones siguiendo criterios de uniformidad y respetando la normativa vigente de protección al consumidor. Transmite los defectos detectados en productos/servicios al departamento de calidad. Compara la información registrada con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado. Presenta las propuestas y conclusiones, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades. Interpreta la información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo. Aplica las medidas necesarias para prevenir la contaminación, transmitiendo la información sobre los riesgos para sensibilizar al pasaje, pero comete pequeños fallos a lo largo del proceso que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para desarrollar la gestión de calidad resolviendo las reclamaciones, identifica la naturaleza de la reclamación, cumplimentando la documentación que se requiera adoptando una actitud positiva, segura y mostrando interés. Recoge las reclamaciones como fuente de información para su posterior análisis, empleando una herramienta informática de gestión de la relación con el cliente (CRM). Canaliza la reclamación que sobrepasa la responsabilidad asignada al superior jerárquico con prontitud. Atiende y resuelve las reclamaciones siguiendo criterios de uniformidad y respetando la normativa vigente de protección al consumidor. Transmite los defectos detectados en</i>

	<i>productos/servicios al departamento de calidad. Compara la información registrada con las necesidades de los pasajeros para detectar posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado. Presenta las propuestas y conclusiones, a través de informes, sobre la satisfacción de los pasajeros y sus necesidades. Interpreta la información referida a la posible contaminación marina y fluvial producida por las actividades con el pasaje a bordo. Aplica las medidas necesarias para prevenir la contaminación, transmitiendo la información sobre los riesgos para sensibilizar al pasaje, pero comete grandes fallos a lo largo del proceso que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No desarrolla la gestión de calidad resolviendo las reclamaciones.</i>

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.

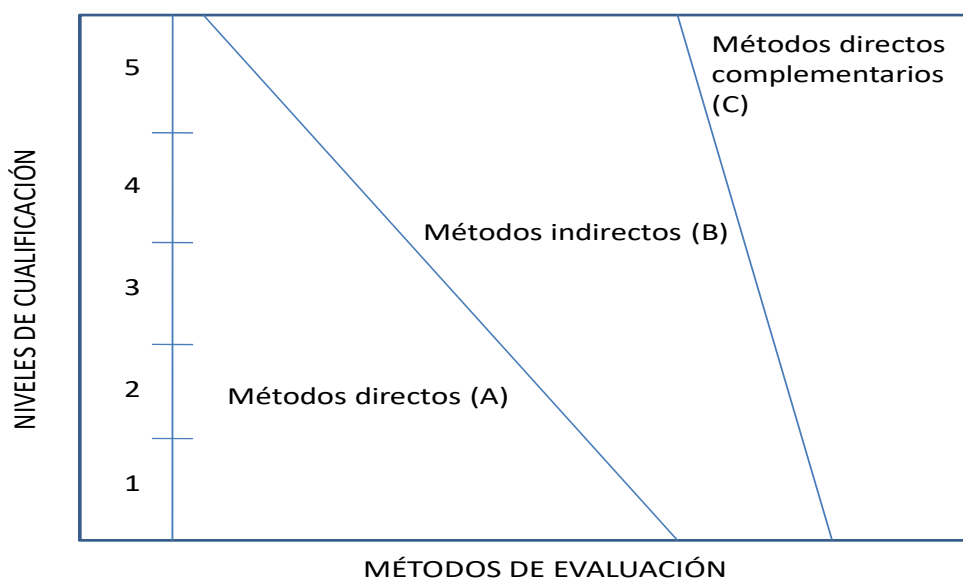
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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