



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

HOT326_2: Alojamiento Rural

HOT653_2: Guarda de refugios y albergues de montaña

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ALOJAMIENTO RURAL

Código: HOT326_2

NIVEL: 2



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 UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales.

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la gestión y realización del servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales, y que se indican a continuación:

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



1. Gestionar el departamento de recepción en establecimientos de alojamiento propios de entornos rurales y/o naturales, de acuerdo con la normativa vigente.

- 1.1 Gestionar la documentación propia del servicio de recepción del alojamiento rural, como el registro de clientes, la ficha de clientes o los cuestionarios de satisfacción para la adecuada prestación del servicio.
- 1.2 Verificar el estado y disponibilidad de reservas de servicios en el establecimiento de alojamiento propio de entornos rurales y/o naturales, previamente a la llegada de los clientes y utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas.
- 1.3 Determinar la asignación de las habitaciones y/o camas, en función de:
 - Las expectativas del cliente,
 - La accesibilidad y la optimización de las reservas,
 - Espacio destinado a alojamiento, entre otros.
- 1.4 Efectuar las actividades propias del departamento de recepción respecto a la entrada del cliente:
 - La bienvenida se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando, en caso necesario, la reserva efectuada,
 - Los procedimientos de registro aplicados siguen los criterios establecidos,
 - en el caso de un alojamiento de alquiler compartido, se muestra la habitación al cliente, explicándole todo lo relativo al funcionamiento de la casa, los horarios de comedor, instalaciones existentes y medios de seguridad,
 - En el caso de un alojamiento de alquiler completo, se muestra la casa a los clientes, enseñándoles el mobiliario y aparatos existentes, como cocina, electrodomésticos, sistemas de calefacción y agua caliente, medios de seguridad y otros, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso,
 - En el caso de alojamiento en refugio o albergue de montaña, el mobiliario, espacios comunes, sistemas de calefacción y agua caliente, si los hubiera, y medios de seguridad del alojamiento, se muestran a los clientes o usuarios, facilitándoles por escrito las instrucciones de funcionamiento y las normas generales de uso, así como otras de comportamiento ambiental.
- 1.5 Complimentar la documentación generada durante la estancia del cliente en el establecimiento, archivándola posteriormente en el departamento de recepción.
- 1.6 Efectuar las actividades propias del departamento de recepción respecto a la salida del cliente:
 - La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz.,
 - El sistema de pago convenido se aplica,
 - La anotación en la ficha de cliente de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios que se le prestaron y otras de interés se realiza, en su caso, en forma y tiempo adecuados,
 - El grado de satisfacción se comprueba mediante los métodos establecidos: cuestionarios escritos, charla y preguntas directas a los clientes y otros,
 - En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, potenciando la materialización de futuras estancias.
- 1.7 Elaborar la documentación específica del departamento de recepción, utilizando las aplicaciones informáticas requeridas.
 - Desarrollar las actividades manteniendo en todo momento la confidencialidad de datos, actuando con diligencia y absoluta discreción ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente.



2. ***Prestar información general al cliente, relativa a las actividades de ocio y servicios de la zona donde se encuentra ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, teniendo en cuenta la legislación sobre el medio ambiente y potenciando la necesaria conservación de los espacios naturales.***
 - 2.1 Obtener información general relativa al propio entorno rural y/o natural, de manera fiable y actualizada, referida, entre otros, a:
 - Itinerarios,
 - Patrimonio natural y cultural,
 - Oferta turística complementaria (cultural, deportiva, parques temáticos, empresas especializadas en turismo activo),
 - Meteorología,
 - Posibles espacios protegidos,
 - Servicios turísticos complementarios (puntos de información, restaurantes, tiendas de artesanía y souvenir).
 - 2.2 Seleccionar la información obtenida para transmitirla a los clientes, sensibilizándoles sobre la necesaria conservación de los espacios naturales.
 - 2.3 Elaborar listados del patrimonio natural, cultural, histórico o artístico de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas y de fiestas locales especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
 - 2.4 Poner a disposición de los usuarios de alojamientos en refugios o albergues de montaña, la información necesaria sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno y los procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos, de la forma más conveniente y efectiva.
 - 2.5 Facilitar a los clientes los diferentes soportes de información disponibles en el alojamiento rural, como listados de recursos naturales y culturales, guías de viaje, folletos turísticos, libros especializados, periódicos y revistas, relacionados con las diferentes actividades de ocio y tiempo libre del entorno, prestándoles la información complementaria que soliciten.
 - 2.6 Establecer canales de comunicación y de distribución con los representantes y técnicos de los servicios encargados del desarrollo de las actividades de ocio complementarias fuera del establecimiento, facilitando a los clientes la información necesaria.
3. ***Gestionar las peticiones y quejas planteadas por los usuarios, con amabilidad, eficacia y máxima discreción siguiendo la política marcada por la dirección de la empresa.***
 - 3.1 Atender las posibles peticiones y sugerencias del cliente o usuario, adoptando una actitud amable y hospitalaria y siguiendo la política marcada por el establecimiento.
 - 3.2 Anotar por escrito las quejas o reclamaciones de los clientes del establecimiento de alojamiento rural y/o natural, tomando las medidas oportunas para su resolución y cumpliendo la normativa vigente.
 - 3.3 Comunicar, mediante el procedimiento establecido, las modificaciones que se producen en los servicios prestados, aportando las explicaciones necesarias a los clientes o usuarios y, en caso de alojamientos en entornos naturales, al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.



Durante el desarrollo de las actividades se utilizarán las técnicas de comunicación en consonancia de las necesidades y características de clientes y proveedores, debiendo considerar los siguientes aspectos:

- Se atenderán las peticiones del cliente o usuario con la mayor celeridad, respetando al mismo tiempo, las normas del establecimiento.
- Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas serán las establecidas y adecuadas a cada situación, adecuándose en todo momento al protocolo de actuación establecido previamente.
- Los medios técnicos de comunicación disponibles, como Internet, intranet, telefonía, megafonía, telefax y otros, se utilizan, en caso de que los hubiera, de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.
- La comunicación con los clientes y/o proveedores es fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.
- Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.
- Las acciones comunicativas objeto de ejecución se realizan y, en su caso, se coordinan en función de la expectativas del cliente, actuando con la mayor celeridad posible, y se facilite y potencie la eficacia en la comunicación con el resto de personal y con las instancias externas con las que el establecimiento se relaciona.
- La comunicación y coordinación, en caso de alojamientos en entornos naturales, se mantiene con los guías de montaña y responsables de los servicios encargados del desarrollo de actividades complementarias fuera del establecimiento.
- En la transmisión de información a los clientes se actúa en todo momento con respeto, amabilidad, expresándose de forma clara, con cordialidad y preocupándose por los intereses de los mismos.

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 UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Gestión del departamento de recepción en establecimientos de alojamiento propios de entornos rurales y/o naturales.

- Departamento de recepción.
- Normativa vigente de ámbito autonómico.
- Actividades del departamento de recepción:
 - Check in
 - Check out



- Relaciones con los clientes:
 - Tratamiento de clientes VIP.
 - Llegada de grupos.
- Coordinación interdepartamental.
- Documentos empleados:
 - Bonos,
 - Rooming-list,
 - Cheques,
 - Bonos de hotel,
 - Registro de clientes,
 - Ficha de clientes
 - Cuestionarios de satisfacción, entre otros.
- Operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada.
- Solicitud de documentación exigible a los clientes del establecimiento de acuerdo con la legislación vigente.
- Registro de datos en aplicaciones informáticas específicas, atendiendo a criterios de seguridad, confidencialidad e integridad.
- Manejo de programas informáticos de gestión de recepción.
- Tarifas a aplicar.
- Procedimientos según el tipo de cobro:
 - Contado,
 - Crédito,
 - Procedimientos manuales e informatizados,
 - Cierre diario,
 - Operaciones con moneda extranjera, otros.
- Relaciones interdepartamentales.
- Gestión de reservas en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales:
 - Confirmación,
 - Modificación y cancelación de reservas,
 - Previsiones de ocupación mediante aplicaciones informáticas.
- Emisión de informes o listados. La «roomig list». Realización de plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas.
- Legislación sobre reservas. La figura del «Overbooking».

2. Prestación de información general al cliente, relativa a las actividades de ocio y servicios de la zona donde se encuentra ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural.

- Legislación sobre el medio ambiente y la conservación de los espacios naturales.
- Actividades de ocio y servicios de la zona.
- Páginas webs de información turística de la zona.
- Folletos informativos de la localidad y alrededores.
- Sistemas de información turística.
- Entes, Organismos e Instituciones dedicadas al turismo.
- Oferta turística complementaria.
- Actividades de ocio complementarias.
- Conceptos de Marketing turístico.
- Comercialización de productos turísticos.
- Elaboración de listados con la información obtenida.
- Canales de comunicación.
- Manejo de sistemas de información turística.
- La comunicación aplicada a la hostelería y turismo.
- Técnicas de atención directa al cliente:



- Comunicación telefónica y telemática.
- Información sobre el entorno:
 - Recursos,
 - Meteorología,
 - Servicios,
 - Infraestructuras, entre otros.
- Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con los productos turísticos de la zona.

3. Gestión de las peticiones y quejas planteadas por los usuarios.

- Política marcada por el establecimiento.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones:
 - Hojas de reclamaciones,
 - Sugerencias.
- Tratamiento de personalidades.
- Técnicas de comunicación:
 - Internas,
 - Externas,
 - Orales,
 - Escritas,
 - Habilidades sociales.
- Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones de clientes.
- Ley de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.

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

- Establecimientos de alojamiento propios de entornos rurales y/o naturales.
- Técnicas de comunicación.
- Atención al cliente.
- Técnicas de venta.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Normas de higiene y seguridad en habitaciones y zonas comunes.
- Documentos utilizados:
 - Ficha de policía,
 - Facturas,
 - Comprobantes de pago,
 - Reservas,
 - Comandas, entre otros.
- Técnicas de venta cruzada.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con el entorno de trabajo:



- 1.1 Confirmar en todo momento, guardando las normas del servicio y protocolo, las condiciones de la reserva del cliente a la hora de la llegada, solicitándole en forma la documentación precisa y aportándole toda la información necesaria para la correcta entrada del mismo en las instalaciones.
 - 1.2 Empatizar en todo momento con el cliente y con los proveedores, empleando la asertividad en el trato con los mismos. Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción, empleando las normas propias del servicio que se esté prestando y las normas de protocolo cuando procedan.
 - 1.3 Informar al cliente, preocupándose por darle la mayor información sobre el entorno donde se encuentra, los servicios que ofrece el establecimiento, y ofertándole las distintas posibilidades de la oferta turística complementaria, el patrimonio natural y cultural que tiene en la zona, intentado en todo momento superar las expectativas del mismo.
 - 1.4 Resolver de forma adecuada todo tipo de quejas o reclamaciones que pueda presentar el cliente, guardando en todo momento las formas y tratando al cliente con todo respeto y cortesía independientemente de si tiene o no la razón.
 - 1.5 Aprovechar las propuestas de mejoras o comentarios que se realicen desde los clientes a partir del buzón de sugerencias o cualquier otra forma de comunicación que se le proporcione al cliente.
2. En relación con el equipo de trabajo:
- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto con el resto del equipo.
 - 2.2 Causar buena impresión al resto del equipo y al cliente y ser capaz de mantenerla a lo largo del tiempo.
 - 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales para ofertar los diferentes servicios del establecimiento y participar en tareas promocionales, con el fin de dar una sensación de equipo y de un trato coordinado al cliente.
 - 2.4 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones, tratando de conseguir siempre los objetivos del negocio previamente establecidos, intentado garantizar en todo momento la satisfacción del cliente.
 - 2.5 Recibir y compartir información con el equipo de trabajo, especialmente en cuanto a posibles errores detectados, quejas o reclamaciones de clientes, para hacer partícipes a todos los miembros del equipo de las posibles soluciones a los mismos.
 - 2.6 Comunicarse eficazmente tanto de forma oral y escrita.
 - 2.7 Aprovechar las propuestas de mejoras que se realicen desde el equipo e intentar conocer en todo momento que es lo que se hace bien y que se debería de cambiar.
3. En relación a otros aspectos:
- 3.1 Mantener el área de trabajo lo más perfecta posible de forma que resulte cómoda y accesible a todo el equipo de trabajo, evitando interrupciones en el desarrollo del mismo.
 - 3.2 Utilizar los recursos de la forma más óptima rentabilizándolos al máximo.
 - 3.3 Trabajar de manera eficaz y eficiente sin influencias externas o internas.
 - 3.4 Aplicar la inteligencia emocional en cualquier momento del trabajo y máximo en situaciones críticas o complejas.



- 3.5 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos, errores y /o fracasos.
- 3.6 Respetar y cumplir los manuales de empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.7 Desempeñar el trabajo de cada uno con la mayor responsabilidad y tratando de cumplir los objetivos establecidos por la empresa.

4. Capacidades internas:

- 4.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 4.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 4.3 Mantener confianza en sí mismo.
- 4.4 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 4.5 Mantener convicción en los propios puntos de vista ante terceros.
- 4.6 No perder nunca de vista que se está prestando un servicio y la clave del mismo. es la correcta cobertura de las necesidades del cliente.

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 “UC1043_2: Gestionar y realizar el servicio de recepción en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales”, 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 la gestión y realización del servicio de recepción en un establecimiento de alojamiento en entornos rurales y/o naturales, a



partir de unas especificaciones referidas al establecimiento y clientes. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar el proceso de registro de entrada y salida (check in y check out).
2. Gestionar las solicitudes de información de clientes.
3. Gestionar queja o sugerencia por parte de un cliente, con los recursos que se encuentren a su disposición.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Para el desarrollo de la actividad 2 de la SPE se debe tener en cuenta a oferta de servicios turísticos complementarios, así como de actividades de ocio alternativas, como deportivas, culturales, religiosas... aplicando si fuese preciso las técnicas de venta cruzada que resultasen convenientes.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Ejecución del registro de entrada y salida.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Concreción en función de:<ul style="list-style-type: none">- Los recursos disponibles en una zona de trabajo de recepción.- Las condiciones concretas de la reserva.- Las condiciones de los servicios prestados por el establecimiento.



	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de toda la documentación oportuna.- Realización de la acogida al cliente.- Chequeo de todos los servicios prestados al finalizar la estancia.- Emisión de la factura.- Realización del cobro.- Manejo de programas informáticos específicos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Gestión de solicitudes y/o quejas del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Concreción en función de:<ul style="list-style-type: none">- Las condiciones concretas de un establecimiento de alojamiento rural.- Las condiciones de la oferta disponible complementaria.- Las condiciones de tratamiento de quejas y reclamaciones previamente definidas.- Prestación de información al cliente sobre la oferta turística alternativa de la zona, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria.- Aplicación de técnicas de venta cruzada.- Atención a una queja o una reclamación por parte de un cliente.- Confección de la documentación adecuada para el tratamiento de queja o reclamación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento de las normativas aplicables en el área de recepción y en protección del medio ambiente.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente permite una desviación del 25% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala A

5	<p>Para efectuar el "check in" y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural, se basa en las condiciones de su reserva, solicita la documentación oportuna, dando al cliente de alta en el sistema y acogiéndolo de forma adecuada, realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...), teniendo en cuenta los recursos disponibles en una la zona de trabajo de recepción.</p>
4	<p>Para efectuar el "check in" y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural, se basa en las condiciones de su reserva, solicita la documentación oportuna, dando al cliente de alta en el sistema y acogiéndolo de forma adecuada, realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...).</p>
3	<p>Para efectuar el "check in" y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural, no se basa en las condiciones de su reserva, no solicita la documentación oportuna, ni da al cliente de alta en el sistema y acogiéndolo de forma adecuada, realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...).</p>
2	<p>Para efectuar el "check in" y el check out de un cliente en un establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural, no se basa en las condiciones de su reserva, no solicita la documentación oportuna, ni da al cliente de alta en el sistema y acogiéndolo de forma adecuada, no realiza de forma correcta la facturación en la salida del cliente en base a la documentación de servicios prestados y no cobra de forma adecuada a través de los sistemas de cobro disponible (efectivo, tarjeta o crédito), estableciendo en todo momento un protocolo de control de todos los procesos realizados (verificación de datos de la reserva, cruce de información de facturación, verificación de consumos internos...).</p>

1	<i>No realiza ni el “check in” ni el “check out” de un cliente en un establecimiento de alojamiento propio de entorno rural y/o natural.</i>
---	--

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

Escala B

5	<i>Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística alternativa de la zona donde está ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento o de la localizada por vía telemática , se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, se resuelven todo tipo de quejas y reclamaciones ayudando en todo momento al cliente a confeccionar y a tramitar la documentación vinculada, motivando en todo momento al cliente en el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación, tanto de protección del medio ambiente y del patrimonio turístico como el del cumplimiento de la normativa de tratamiento de quejas y reclamaciones.</i>
4	Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística alternativa de la zona donde está ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento, se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, se resuelven todo tipo de quejas y reclamaciones ayudando en todo momento al cliente a confeccionar la documentación vinculada, motivando en todo momento al cliente en el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación, tanto de protección del medio ambiente y del patrimonio turístico como el del cumplimiento de la normativa de tratamiento de quejas y reclamaciones.
3	<i>Se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística alternativa de la zona donde está ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, así como de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento, no se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, se resuelven todo tipo de quejas y reclamaciones pero no ayuda al cliente a confeccionar la documentación vinculada, motivando en todo momento al cliente en el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación, tanto de protección del medio ambiente y del patrimonio turístico como el del cumplimiento de la normativa de tratamiento de quejas y reclamaciones.</i>
2	<i>No se presta información al cliente sobre una solicitud de éste sobre la oferta turística alternativa de la zona donde está ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, ni de la oferta de ocio y deportiva complementaria en base a la documentación e información disponible en el establecimiento, no se aplican las técnicas de venta cruzada para ofertar este tipo de servicios cuando proceda desde el propio establecimiento, se resuelven todo tipo de quejas y reclamaciones pero no ayuda al cliente a confeccionar la documentación vinculada, motivando en todo momento al cliente en el cumplimiento de la normativa que sea de aplicación, tanto de protección del medio ambiente y del patrimonio turístico como el del cumplimiento de la normativa de tratamiento de</i>

1	<p><i>quejas y reclamaciones.</i></p> <p><i>No se presta apoyo al cliente sobre la solicitud de información sobre la oferta turística complementaria de la zona donde se encuentra ubicado el establecimiento de alojamiento rural y/o natural, ni se resuelven las quejas y reclamaciones presentadas.</i></p>
---	---

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

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

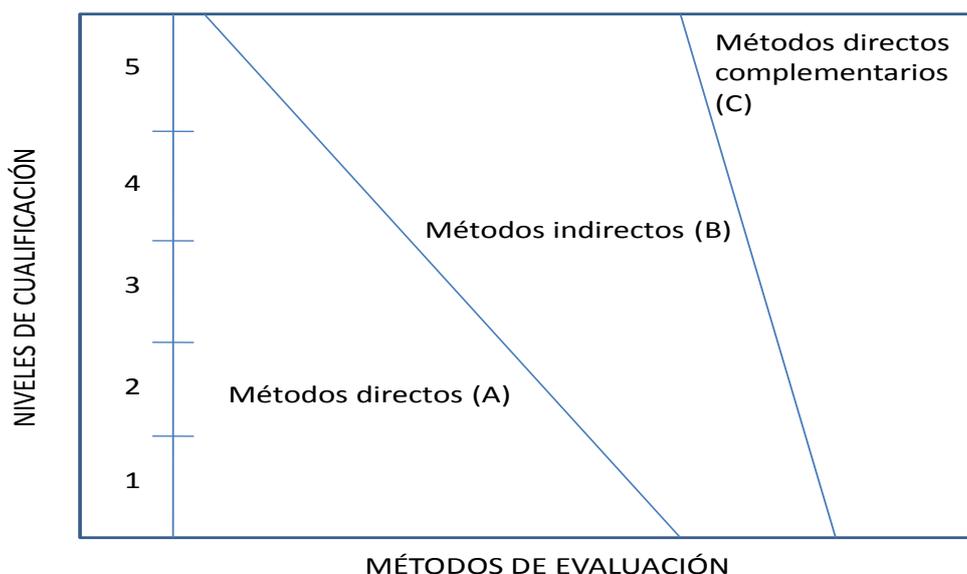
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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

- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en mantener en gestionar y efectuar el servicio de recepción en los alojamientos rurales, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2 .En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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



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

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

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

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

- h) Para el desarrollo de la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar las características básicas del establecimiento de alojamiento rural, dejando claro el tamaño del establecimiento, ubicación, características constructivas, categoría, ocupación media, resultados económicos.
 - Facilitar la información de la oferta turística complementaria de la zona y la descripción precisa de las condiciones de una estancia de un cliente, desde los datos de la reserva hasta los servicios prestados, sistemas de facturación, sistemas de cobro, entre otros.
 - Conceder un periodo de tiempo para que la persona candidata pueda aclimatarse y poder usar los programas o soportes informáticos específicos de ayuda, especialmente el programa de gestión de establecimientos de alojamiento rural.