



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

Código: HOT330_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

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

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

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

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



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

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

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

- 2.1 Atender las solicitudes de las reservas efectuadas por los clientes relativas a la contratación de viajes combinados, asesorando acerca de los destinos,



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

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

- 3.1 Determinar los itinerarios de las excursiones o visitas turísticas a programar, contando con los conocimientos y aportaciones de los guías de turismo y considerando:
 - Los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad.



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

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

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



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

- 5.1 Obtener información sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad sobre los destinos, las características de los servicios prestados, los proveedores y los prestatarios, remitiendo a los clientes cuestionarios de satisfacción y motivándolos para que los rellenen.
- 5.2 Obtener información sobre los prestatarios de los servicios turísticos concertados, solicitándoles la elaboración de los informes pertinentes a los acompañantes de los grupos turísticos.
- 5.3 Resolver las posibles quejas o reclamaciones de los clientes, con amabilidad, eficacia, máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo la normativa vigente.
- 5.4 Evaluar la calidad de los productos y servicios turísticos ofertados, periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado.

Desarrollar las actividades:

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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

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

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

- Creación y operación de viajes combinados.
- Tipos de viajes combinados:
 - Bajo demanda: turismo profesional, social, de salud, turismo de idiomas, temático, otros.
 - Para la oferta de la entidad turística.
- Fases de la elaboración del proyecto:
 - Programación.
 - Comercialización.
 - Operación de los viajes combinados.
- Oferta de la entidad turística y de la competencia referida a:
 - Destinos ofertados.
 - Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.
 - Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.
 - Niveles de ventas y resultados económicos.
- Características del viaje combinado a ofertar:



- Itinerario.
- Frecuencias.
- Fechas de salida en las operaciones regulares.
- Servicios turísticos a incluir y los posibles prestatarios, entre otros.
- Presupuestación del proyecto del viaje combinado:
 - Previsiones de ventas.
 - Costes fijos y variables.
 - Retribuciones a los minoristas.
 - Margen de beneficio.
- Cálculo del presupuesto:
 - Software específico de cálculo de presupuestos
 - El precio de coste.
 - El precio de venta mayorista.
 - Los precios de venta al público.
 - Los suplementos.
 - El umbral de rentabilidad.
 - Otros indicadores económicos.

2. Reserva y venta de viajes combinados.

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



- Observaciones relativas a especificidades de los servicios o requerimientos especiales de los viajeros.
- Asignación de plazas en medios de transporte.
- Documentación informativa (itinerarios, guías, otros).
- Documentos administrativos y contables.
- Informes de evaluación.

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

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

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

- Los traslados como operación propia de las agencias de viajes receptoras.
 - Tipos de traslados.
 - Programación y operación de traslados.
- Servicio turístico ofertado:
 - Traslado individual o en grupo.
 - Tarifas.
 - Medios de transporte.
 - Asistencia, entre otros.
- Programación y operación de traslados.
- Gestión de traslados individuales o en grupo:
 - Prestatarios del servicio.
 - Solicitud.
 - Contratación.
 - Condiciones, otros.



- Documentos administrativos y contables.
- El transporte como componente del producto turístico:
 - Transporte por carretera: vías de comunicación, alquiler de automóviles, servicios de autocares, otros.
 - Transporte por ferrocarril: tipos de trenes, principales líneas de ferrocarriles, emisión de billetes de transporte de ferrocarril, entre otros.
 - Transporte acuático: puertos, modalidades y servicios en los transportes marítimos, cruceros, entre otros.
 - Transporte aéreo: compañías aéreas, transporte aéreo comercial, tipos de servicios, entre otros.

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

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

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

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



- Las grandes ciudades
- Destinos naturales
- Destinos culturales.
- Otros.
- El alojamiento como componente del producto turístico:
 - Los establecimientos de alojamiento: clasificaciones y características.
 - Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour-operadores.
 - Principales proveedores de alojamiento.
 - Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia.
 - Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
 - Cadenas hoteleras.
 - Centrales de reservas.
- Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados:
 - El transporte discrecional en autocar.
 - Relaciones.
 - Tarifas.
 - Contrastes.
 - Normativa.
 - El alquiler de automóviles con y sin conductor.
 - Tarifas.
 - Seguros.
 - Procedimientos de reservas.
 - Bonos y boletines de presentación.
 - El viaje combinado fly-drive.
 - Los cruceros marítimos y fluviales y sus características.
 - Tipos.
 - Tarifas.
 - Prestaciones.
 - Reservas.
 - Los servicios de acompañamiento y asistencia turística.
 - Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje.
 - Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes.
- Procesos de distribución de los servicios y productos turísticos:
 - Las agencias de viajes: la Ley de viajes combinados.
 - Las centrales de reservas: Los sistemas globales de distribución o GDS.
 - Las agencias de viajes virtuales: internet, páginas web y portales turísticos.
- Medios:
 - Terminales de sistemas globales de distribución (GDS).
 - Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión y con conexión a Internet.
 - Impresoras.
 - Aparatos telefax.
 - Teléfonos.
 - Documentos de tráfico y bonos (propios y de proveedores).
 - Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores).
 - Documentación informativa.
 - Material promocional y de soporte a la documentación emitida.
 - Material de oficina diverso.
- Proveedores prestatarios: agencias de viaje receptoras, brokers aéreos, otros.
- El alojamiento como componente del producto turístico:
 - Clasificación de los establecimientos de alojamiento.
 - Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour-operadores.
 - Principales proveedores de alojamiento.



- Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia.
- Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
- Cadenas hoteleras.
- Centrales de reservas, otros.
- Técnicas de comunicación y de negociación con clientes y proveedores:
 - Comunicación verbal y no verbal.
 - Comunicación telefónica, telemática y personal.
 - Tipología de clientes.
 - Elementos básicos de la negociación: estratégicas y técnicas
 - Normas deontológicas de conducta e imagen personal.
- Soportes de información externa:
 - Externa: guías, horarios, mapas, tarifarios, catálogos, directorios, manuales operativos, manuales de venta, manuales de emisión de documentos, entre otros.
 - Interna: instrucciones, órdenes, memorandos, circulares, memorias, informes, guías, manuales, entre otros.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. En relación con el entorno de trabajo deberá:

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

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

- 2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha del proyecto de viaje combinado, excursiones y/o traslados en el contexto turístico.
- 2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa o entidad a la que se representa.
- 2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.



- 2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados durante el desarrollo del trabajo.
- 2.5 Aprender y transmitir nuevos conceptos, ideas o procedimientos relacionados con la elaboración y venta de viajes combinados, excursiones y traslados.
- 2.6 Compartir los objetivos de la empresa que solicita gestiona y opera el proyecto.
- 2.7 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa a la que se representa.

3. En relación con el cliente deberá:

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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

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

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la venta de un viaje combinado,



previamente diseñado para una determinada entidad turística, en base a unas especificaciones previamente concretadas, tanto las referentes a los objetivos económicos de la entidad como a las solicitudes y expectativas del cliente. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

Condiciones adicionales:

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

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Obtención de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- De la oferta actual y de campañas anteriores de la entidad turística y de la competencia relativa a viajes combinados, excursiones y traslados, en lo referente a:<ul style="list-style-type: none">- Destinos ofertados.- Características de los productos, servicios y complementos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles.



	<ul style="list-style-type: none">- Retribuciones ofrecidas a los intermediarios vendedores.- Niveles de ventas y resultados económicos, entre otros.- Identificación de las solicitudes, expectativas y peculiaridades del cliente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Elaboración del proyecto.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación del itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas.- Determinación de los servicios turísticos y los posibles prestatarios de los mismos a incluir en el proyecto.- Selección de ofertas y cotizaciones de los servicios turísticos.- Aplicación de habilidades de comunicación y negociación.- Formalización de los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto.- Presupuestación del proyecto, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, entre otros.- Confección del soporte para la presentación del proyecto del viaje combinado. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Reserva y venta del viaje combinado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención y asesoramiento a las solicitudes del cliente.- Registro de todos los datos de la operación solicitada.- Comprobación de la disponibilidad de plazas y confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje combinado.- Negociación con el cliente de las alternativas posibles.- Registro de las reservas aceptadas.- Notificación del importe que debe abonar el cliente en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado.- Formalización de los documentos inherentes al viaje combinado.- Emisión de los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados.- Registro de la venta del viaje contratado y de toda la documentación administrativa relativa al proceso. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>



<i>Gestión de los traslados previstos en el proyecto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud a los transportistas de las tarifas de los traslados solicitados para la operación turística programada.- Determinación de los medios de transporte y asistencia requeridos.- Registro y gestión de la solicitud del servicio confirmado por el cliente.- Emisión de los documentos administrativos y contables, o los datos necesarios para su cumplimentación, referentes al servicio de traslado y/o de asistencia en el traslado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Gestión de las excursiones a ofertar en el viaje combinado.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Determinación de los itinerarios o visitas turísticas a programar.- Determinación de los servicios a incluir.- Fijación de los precios de venta de las actividades programadas.- Determinación de los mínimos de clientes por operación.- Verificación del número de plazas disponibles para la operación programada.- Emisión de la documentación administrativa y contable para clientes, acompañantes y proveedores. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento de las normas deontológicas, de conducta y de imagen personal del profesional de entidades de distribución turística.</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 20% en el tiempo establecido.</i></p>

Escala A

5

A partir de la información obtenida elabora el proyecto del viaje combinado, determinando el itinerario, las frecuencias y fechas de salida en las operaciones regulares y otras características específicas. Determina los servicios turísticos incluidos y los posibles prestatarios de los mismos, considerando las garantías de su prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio y la mayor competitividad del producto final, para lo que, utiliza técnicas y habilidades de comunicación y negociación. Formaliza los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios turísticos incluidos en el proyecto, reflejando el compromiso de los prestatarios, los términos de contratación y, en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce. Presupuesta el proyecto, considerando previsiones de ventas, costes fijos y variables, las retribuciones a los minoristas y el margen de beneficio, y detallando precio de coste, precio de venta mayorista, precios de venta al público, suplementos, umbral de rentabilidad y otros indicadores económicos. Diseña el soporte adecuado para la presentación del proyecto, determinando sus características, ya sea para su presentación directa al cliente como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables de su

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

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

Escala B

5	<p><i>Para efectuar la reserva y venta del viaje combinado diseñado, atiende y asesora al cliente acerca de la oferta que mejor se adapta a sus expectativas y de forma que se logren o superen los niveles de venta previstos. Registra todos los datos de la operación solicitada. Comprueba la disponibilidad de plazas y la confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje ofertado y, en los casos en que no se pueda confirmar el viaje demandado o alguno de sus servicios, las alternativas posibles aportando argumentos para lograr su aceptación. Registra las reservas aceptadas por el cliente controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación. Notifica al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado y de las fechas de pago de la</i></p>
---	---



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



	<p><i>confirmación de los servicios turísticos incluidos en el viaje ofertado. Registra las reservas aceptadas por el cliente controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas habidas, asignando plazas en medios de transporte y llevando a cabo el seguimiento conveniente de las solicitudes pendientes de confirmación. Notifica al cliente el importe que debe abonar en concepto de depósito o anticipo del servicio y/o producto turístico reservado y de las fechas de pago de la cantidad restante y de las características y especificidades del viaje. No formaliza los documentos necesarios (pasajes, bonos y otros), en los términos y plazos establecidos y no requiere a los proveedores la documentación informativa, como itinerarios, guías y otros elementos complementarios (porta-documentos, bolsas de viaje y otros). No emite los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de los servicios concertados, como listas de pasajeros y copias de documentos. No registra la venta del viaje combinado ni la documentación administrativa relativa al proceso.</i></p>
1	<p><i>No efectúa la reserva ni la venta del viaje combinado diseñado.</i></p>

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

Escala C

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



	<i>beneficio y las comisiones a vendedores aunque no analiza previamente la oferta de la competencia.</i>
2	<i>Para gestionar las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado, determina los itinerarios o visitas turísticas a programar, considerando los recursos turísticos de la zona y su sostenibilidad, los horarios adecuados o disponibles para su visita, pero no la infraestructura viaria, ni los medios de transporte necesarios, ni la disponibilidad de establecimientos de restauración, ni las condiciones meteorológicas, entre otros factores. No determina los servicios a incluir en la excursión. No fija los precios de venta de las actividades programadas.</i>
1	<i>No gestiona las excursiones incluidas en el proyecto del viaje combinado.</i>

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

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

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

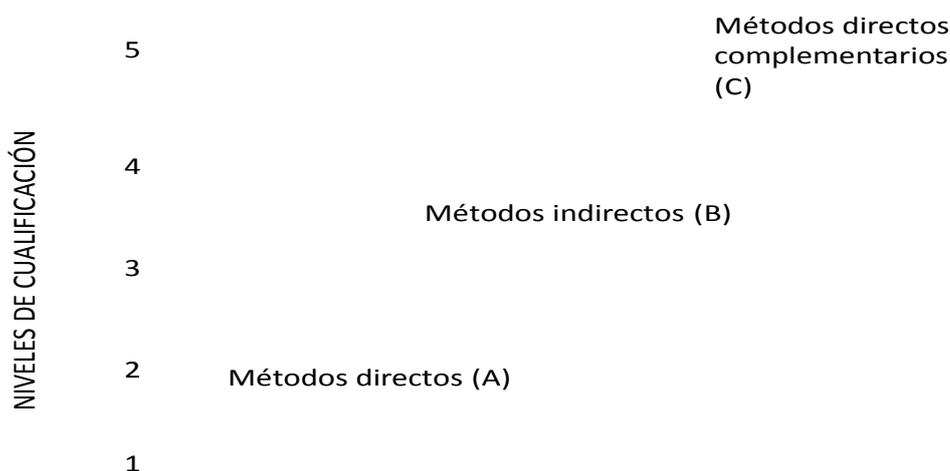
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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

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



- Preguntas orales (C).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Pruebas objetivas (C).

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

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

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



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

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

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

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

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