



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1069_3 Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES

Código: HOT335_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 UC1069_3 Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

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 prestar información a turistas y visitantes sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y de otros recursos turísticos de carácter general del ámbito de actuación, y que se indican a continuación:



1. Procesar la información seleccionada de interés turístico sobre el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación, en función de las expectativas de los turistas y visitantes y de los objetivos de la entidad.

- 1.1 Localizar la información turística relativa a bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios de carácter general en su ámbito de actuación, utilizando de forma eficiente los soportes informativos y los diferentes medios de acceso y adaptándola a los distintos tipos de receptores y contextos.
- 1.1 Seleccionar las fuentes de información para la obtención de información actual, exacta y veraz, para adaptarla a los distintos tipos de receptores y contextos y teniendo en cuenta que los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.
- 1.2 Seleccionar la información obtenida sobre bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios de carácter general en su ámbito de actuación o itinerario, especialmente relativa a :
 - Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural, susceptibles de ser visitados.
 - Recursos turísticos de carácter general.
 - Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.
 - Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.
 - Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
 - Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.
 - Proveedores de servicios previstos.
 - Ruta e itinerario, visita u otras actividades programadas.
- 1.3 Gestionar la información seleccionada en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos, interpretándola para adaptarla al receptor de la misma y al servicio objeto de prestación.
- 1.4 Seleccionar la información obtenida sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural en su ámbito de actuación, en función del itinerario o visita programada e interpretándola de forma atractiva para turistas y visitantes satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.
- 1.5 Memorizar los datos y aspectos esenciales correspondientes a la información interpretada, interrelacionándolos entre sí.

2. Prestar información sobre el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación, en función de las características del entorno local, de las demandas de los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la entidad.

- 2.1 Transmitir información a turistas y visitantes sobre el patrimonio y bienes de interés cultural en su ámbito específico de actuación, de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, evitando los agobios, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, curiosidad e interés.
- 2.2 Responder las preguntas formuladas por los integrantes del grupo, turista o visitante, con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiera.



Desarrollar las actividades:

- Aplicando técnicas de comunicación y dinámica de grupo para estimular en los visitantes su curiosidad, interés y participación, propiciando el respeto y valoración del patrimonio cultural y del entorno que recorren.
- Empleando la voz como herramienta para transmitir la información y adaptando los equipos de megafonía al sitio en concreto donde se encuentre.
- Utilizando el lenguaje corporal como herramienta complementaria de la voz, favoreciendo una comunicación con los clientes fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.
- Adaptando la información a las demandas del grupo, turista o visitante, como su diversidad o identidad cultural, sus previsibles experiencias vitales y procedencias geográficas y a los recursos cognitivos propios de su edad y formación.
- Adaptando los tiempos empleados en transmitir la información al programa, a la limitación temporal prevista en el itinerario o visita programado, a las características de los visitantes o grupos, a su disponibilidad de tiempo y, en su caso, a la necesidad de combinar tiempos de explicación y tiempos de ocio para garantizar que el cliente se encuentre en condiciones óptimas para recibir, asimilar y disfrutar la información.

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 UC1069_3 Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

1. Gestión de la información seleccionada de interés turístico sobre el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación.

- Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local.
- Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre bienes de interés cultural, otros recursos de esta naturaleza y recursos turísticos de carácter general:
 - Identificación.
 - Discriminación.
 - Contraste.
 - Selección.
- Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre bienes de interés cultural y otros recursos de esta naturaleza.
- Infraestructura básica:
 - Accesos.
 - Abastecimientos.
 - Transportes y otros.
- Infraestructura turística:
 - Alojamientos.
 - Servicios de restauración.
 - Oferta recreativa y otros.
- Proveedores de servicios.
- Actividades culturales susceptibles de programación:



- Rutas.
- Itinerarios.
- Visitas u otras.
- Diversidad cultural.
- Interpretación y procesamiento de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local:
 - Organización de la información.
 - Procesamiento de la información.
 - Actualización de la información.
 - Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.
- Integración e interrelación de información.

2. Prestación de información sobre el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación.

- Atención al cliente.
- Técnicas y habilidades sociales.
- Transmisión de información.
- Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.
- Información demandada:
 - Respuestas.
 - Dudas.
 - Expectativas e intereses.
- Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.
- Interpretación y turismo
 - Concepto.
 - Principios.
 - Objetivos.
 - Técnicas.
 - Medios interpretativos personales.
 - Medios interpretativos no personales.
- La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural:
 - Influencias de otros pueblos, culturas o civilizaciones en la configuración histórico-patrimonial del entorno regional y local.
 - Principales referencias en el entorno regional y local.
 - Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos. Geografía descriptiva de los museos. Ámbito regional y local.
 - Modos y maneras. Nociones básicas de protocolo y maneras bien vistas en diferentes culturas. Atención especial a los posibles malentendidos: elementos similares con significados dispares.
- Visitas culturales guiadas.

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

- Área de trabajo: a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local.
- Servicios turísticos de guía y animación.
- Medios y equipos ofimáticos.
- Dependencias e instalaciones culturales y de los prestatarios de servicios turísticos en general.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Patrimonio histórico – artístico y cultural.



- Interpretación de la información sobre recursos turístico – culturales del entorno regional y local: organización, procesamiento, actualización y adaptación de la información.
- Recursos patrimoniales:
 - Museos.
 - Monumentos.
 - Patrimonio histórico, artístico y cultural.
 - Otros bienes de interés cultural.
- Recursos turísticos de interés general.
- Contexto:
 - Geográfico.
 - Histórico.
 - Artístico.
 - Económico.
 - Cultural.
- La historia general, regional y local como recurso informativo.
- La historia del arte general, regional y local como recurso informativo.
- La geografía humana como recurso informativo. Geografía humana regional y local.
 - Nociones básicas.
 - Terminología.
 - Fenómenos característicos.
- Prehistoria e historia regional y local.
- Patrimonio etnográfico y antropológico. El patrimonio intangible. Manifestaciones festivas y religiosas:
 - Tradiciones.
 - Leyendas.
 - Hábitos y costumbres particulares.
 - Vida cotidiana.
 - Manifestaciones musicales.
 - Gastronomía.
 - Otros aspectos culturales de interés.
- Principales referencias en el entorno regional y local.
- Aspectos legales. Niveles de protección. El patrimonio de la humanidad. El papel de la UNESCO. Los bienes de interés cultural o BIC.
- Restauración y conservación. Enfoques y técnicas.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”

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

1. Respecto a la empresa deberá:
 - 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa turística así como por el conocimiento de la organización
 - 1.2 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo personal y su proceso productivo.
 - 1.3 Adaptarse a la empresa del sector turístico, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
 - 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
 - 1.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales vinculados a las actividades turísticas.



- 1.6 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- 1.7 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- 1.8 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 1.9 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento.

2. Respecto al cliente deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con cualquier tipología del cliente.
- 2.2 Intentar causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- 2.4 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
- 2.5 Comunicarse de forma clara y concisa.
- 2.6 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- 2.7 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

3. Respecto a la deontología profesional deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Confianza en sí mismo.
- 3.4 Orientación al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
- 3.5 Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- 3.6 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.7 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
- 3.8 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- 3.9 Demostrar un buen hacer profesional.

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 “UC1069_3 Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes”, 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 seleccionar información de interés turístico sobre el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación para su uso durante el servicio de guía de una actividad previamente determinada con un grupo de turistas o visitantes. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar el proyecto del servicio de guía a ofertar.
2. Elaborar el diseño de los soportes para la recogida de información.
3. Prestar información durante el desarrollo del servicio ofertado.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias 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>Elaboración del proyecto.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Búsqueda de información.- Selección y contraste de la información de interés.- Organización de la información obtenida.- Memorización de los datos seleccionados. <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>
<i>Diseño de los soportes para la recogida de información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de la información obtenida.- Selección de los soportes para la recogida de información.- Manejo de equipos y programas informáticos específicos del sector. <p><i>El umbral de desempeño competente, requiere el cumplimiento total del procedimiento establecido.</i></p>
<i>Prestación de la información.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de técnicas de comunicación y dinámica de grupo.- Uso de herramientas: voz y equipos de megafonía.- Control del tiempo disponible.- Aplicación de medios interpretativos personales.- Capacidad de respuesta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</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	<i>Para transmitir información sobre el patrimonio y/o los bienes de interés cultural del ámbito de actuación durante la prestación del servicio de guía turístico, emplea técnicas de dinámica de grupo y de comunicación; usa la voz y equipos de megafonía para transmitir la información de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor; utiliza medios interpretativos personales y no personales; controla el tiempo disponible adaptándolo al programa; demuestra su capacidad de respuesta ante cualquier consulta o duda que planteen los turistas o visitantes con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiera.</i>
4	<i>Para transmitir información sobre el patrimonio y/o los bienes de interés cultural del ámbito de actuación durante la prestación del servicio de guía turístico, emplea técnicas de dinámica de grupo y de comunicación; usa la voz y equipos de megafonía para transmitir la información de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor; utiliza medios interpretativos personales y no personales; controla el tiempo disponible adaptándolo al programa; demuestra su capacidad de respuesta ante cualquier consulta o duda que planteen los turistas o visitantes con claridad y corrección.</i>
3	<i>Para transmitir información sobre el patrimonio y/o los bienes de interés cultural del ámbito de actuación durante la prestación del servicio de guía turístico, no emplea técnicas de dinámica de grupo y de comunicación; usa la voz y equipos de megafonía para transmitir la información de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor; no utiliza medios interpretativos personales ni no personales; no controla el tiempo disponible para adaptarlo al programa; demuestra su capacidad de respuesta ante cualquier consulta o duda que planteen los turistas o visitantes con claridad y corrección.</i>
2	<i>Para transmitir información sobre el patrimonio y/o los bienes de interés cultural del ámbito de actuación durante la prestación del servicio de guía turístico, no emplea técnicas de dinámica de grupo y de comunicación; usa la voz y equipos de megafonía para transmitir la información de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada pero sin rigor; no utiliza medios interpretativos personales ni no personales; no controla el tiempo disponible para adaptarlo al programa; no demuestra su capacidad de respuesta ante cualquier consulta o duda que planteen los turistas o visitantes con claridad y corrección.</i>
1	<i>No transmite la información sobre el patrimonio y/o los bienes de interés cultural del ámbito de actuación durante la prestación del servicio de guía turístico.</i>

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



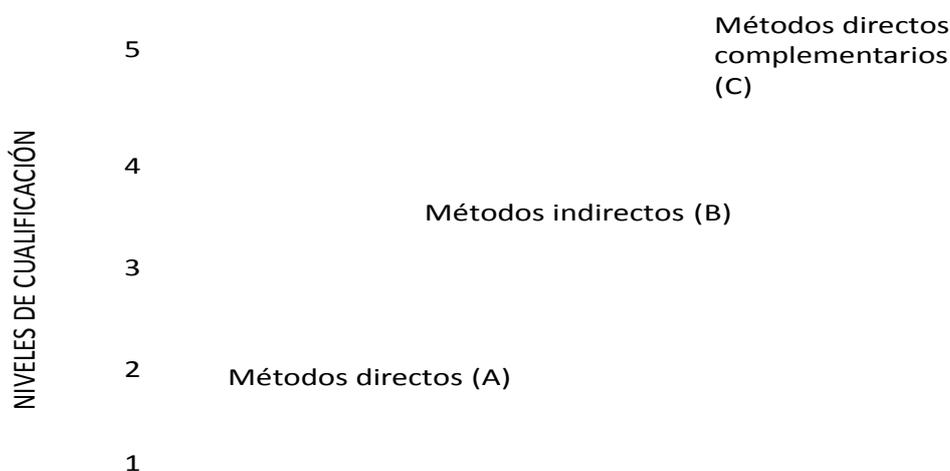
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 prestar información a turistas y visitantes sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y de otros recursos turísticos de carácter general del ámbito de actuación 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:

- La visita guiada a la que se hace referencia en la SPE se refiere al patrimonio y bienes de interés cultural de su ámbito de actuación, tales como museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural susceptibles de ser visitados.
- Facilitar los objetivos (económicos, culturales, sociales, entre otros) de una supuesta entidad de servicios turísticos y las expectativas o características del grupo objeto de la prestación del servicio de guía.
- Considerar ofrecer a la persona candidata varias alternativas para que elija la actividad a programar.
- Valorar la inclusión en el proyecto de infraestructura básica (accesos, abastecimientos, transportes y otros) y de Infraestructura turística (alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros).