



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

TMV606_3 Tripulación de cabina de pasajeros.
HOT654_3 Atención a pasajeros en transporte ferroviario



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 UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte.

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 oferta a pasajeros de servicios propios de medios de transporte, y que se indican a continuación:

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



1. Atender a los pasajeros en cabina, haciendo uso de habilidades sociales y aplicando fórmulas de cortesía.

- 1.1 Transmitir la información sobre la compañía y programas de fidelización, según los objetivos comerciales.
 - 1.2 Aplicar las normas de protocolo a los pasajeros que por su cargo o características lo requieran.
 - 1.3 Atender con prontitud las llamadas y peticiones de los pasajeros, con el fin de satisfacer sus expectativas.
 - 1.4 Anticipar las necesidades de los pasajeros, detectando sus comportamientos y actitudes.
 - 1.5 Resolver las quejas de los clientes, de forma discreta y eficiente.
 - 1.6 Informar a los pasajeros, asegurándose de que las explicaciones son comprendidas.
 - 1.7 Informar a la Compañía de las modificaciones de servicios producidas.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención al pasajero.
 - Siguiendo las normas establecidas por la compañía en relación con la imagen personal y la proyección de la de la compañía.
 - Teniendo en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adaptar la atención a ellas.

2. Ofrecer productos y/o servicios al pasajero.

- 2.1 Comprobar las dotaciones comerciales de atención y confort antes del trayecto.
 - 2.2 Comprobar los contenedores que requieran precinto o candado: cantidades, dotaciones, ubicación, estado, precintos de salida y regreso, numeración correcta.
 - 2.3 Comprobar los artículos de venta a bordo, mediante hoja o sistema informático.
 - 2.4 Comprobar el embarque de los artículos pre pack de venta con las hojas de pedido.
 - 2.5 Ofrecer los artículos de venta a bordo, atención y confort.
 - 2.6 Vender los artículos de pre-pack, tras verificar la solicitud.
 - 2.7 Vender, a petición del pasajero, los productos de tienda a bordo que no estén reservados, anotando con rigor las ventas.
 - 2.8 Realizar la liquidación de todas las ventas anotadas, cotejando las ventas con la recaudación.
 - 2.9 Entregar la recaudación de billetes y medios de pago.
 - 2.10 Gestionar las incidencias o deficiencias de dotaciones de venta a bordo no detectadas en embarque, comunicándolas y resolviéndolas en lo posible.
 - 2.11 Precintar los contenedores de venta a bordo al finalizar la venta anotando su numeración.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención al pasajero.
 - Siguiendo las normas establecidas por la compañía en relación con la imagen personal y la proyección de la de la compañía.
 - Teniendo en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adaptar la atención a ellas.



3. Vender a los pasajeros alimentos y bebidas comprobando previamente la dotación de los mismos y realizando, si se requiere, la liquidación correspondiente y gestionando las posibles incidencias.

- 3.1 Comprobar el embarque de alimentos y bebida: carga, ubicación, condiciones y cantidades, mediante hoja de carga o soporte informático.
 - 3.2 Comunicar las deficiencias detectadas para su resolución.
 - 3.3 Verificar aumentos de dotación de alimentos y bebidas solicitados, y tomar acción en caso de deficiencias.
 - 3.4 Ofrecer los alimentos y bebidas a los pasajeros, vendiéndolos, si se requiere, y entregando el comprobante de venta.
 - 3.5 Adecuar la temperatura de los alimentos al momento de su consumo.
 - 3.6 Ofrecer el servicio de restauración de forma coordinada con otros tripulantes.
 - 3.7 En caso de venta, registrar las ventas aplicando los procedimientos establecidos.
 - 3.8 Gestionar las incidencias o deficiencias de dotaciones de alimentos y bebidas no detectadas en el embarque.
 - 3.9 Precintar los contenedores de alimentos y bebidas.
- Desarrollar las actividades:
 - Aplicando procedimientos establecidos y estándares de calidad de atención al pasajero.
 - Siguiendo las normas establecidas por la compañía en relación con la imagen personal y la proyección de la de la compañía.
 - Teniendo en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adaptar la atención a ellas.

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 UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a los pasajeros en cabina.

- Técnicas de comunicación:
 - El proceso de comunicación sus barreras y características.
 - Escucha activa, feedback, entonación, claridad.
 - Comunicación no verbal: las señales y actitudes: su reconocimiento y pautas de comportamiento.
 - Coherencia con la comunicación verbal.
 - Empatía, asertividad, contacto visual.
 - Resolución de problemas de comunicación.
- Atención en la cabina de pasajeros:
 - Solicitudes de atención e información más frecuentes en una aeronave y su resolución habitual.



- Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes.
- Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.
- Atención de las quejas y reclamaciones de clientes:
 - Tipos de reclamaciones más habituales.
 - Documentación y pruebas de reclamación.
 - Técnicas de resolución de reclamaciones.
 - Normativa aplicable de protección al consumidor.

2. Oferta de productos y/o servicios al pasajero.

- El consumidor a bordo de medios de transporte:
 - Necesidades habituales en pasajeros a bordo de medios de transporte.
 - Definición de elementos de motivación para el consumo.
 - Factores influyentes en la compra de los productos y servicios a bordo de medios de transporte de pasajeros.
 - Análisis del comportamiento de consumidores o usuarios en medios de transporte de pasajeros.
 - Segmentación de mercados y profundización en los criterios de segmentación más frecuentemente utilizados en turismo.
- Técnicas de venta en aeronaves:
 - Programas de fidelización habituales en compañías de transporte de pasajeros.
 - Artículos: características y presentaciones habituales.
- Fases de la venta.
 - Aproximación al cliente: Argumentario de venta. Presentación del producto/servicio (características, atributos).
 - Técnicas de comunicación aplicadas a la venta: Elementos de expresión corporal, elementos de contenido, elementos de voz, comunicación efectiva: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
 - Temporalización de la venta a bordo en relación a la operativa: ritmos y coordinación entre la tripulación.
- La venta a bordo de medios de transporte de pasajeros:
 - Procedimientos de embarque: El chequeo de la carga y su ubicación en el medio de transporte.
 - Diagramas de carga de equipos de venta a bordo.
 - Manual de carga de artículos de venta a bordo.
 - Documentación habitual.
 - Procedimientos de seguridad antirrobo en el embarque y desembarque.
 - Conocimiento de la normativa aduanera y precintado. Interpretación de las guías de depósito franco.
 - Uso de las hojas de contravalor de moneda.
 - Venta vía pre-pack. Medios de pago.
 - Registro y documentación de ventas.
 - Liquidación y cierre de ventas.
 - Impresos de liquidación.
 - Sistemas mecanizados de cobro y registro.
 - Soportes y aplicaciones informáticas habituales.
 - Uso del Terminal / impresos de venta manual.
 - Uso de bacaladera.

3. Venta de alimentos y bebidas a pasajeros.



- Procedimientos de embarque de alimentos y bebidas:
 - Carga de alimentos y bebidas: Chequeo y ubicación en el medio de transporte.
 - Diagramas de carga de equipos del servicio de restauración.
 - Manual de carga del servicio de restauración.
- Medios materiales.
 - Equipos.
 - Procedimientos de montaje de carros de servicio.
 - Manejo de equipos de galleys: hornos, cafeteras, boilers, cazos eléctricos Manejo y montaje de trolleys.
- Preparación de alimentos:
 - Tipos y características.
 - Normas de manipulación de alimentos.
 - Siglas de comidas especiales, peculiaridades y composición de cada una: kosher (ksml), mahometana (moml), vegetariana (vgml), lactovegetariana (vlml), dieta blanda (blml), fruta (fpml), sin gluten (gfml), niño (chml), bebé (bbml), etc.
 - Tratamiento y preparación.
 - Procedimiento de calentamiento de comidas y tiempos de cocción.
 - Comidas especiales.
 - Técnicas y métodos de conservación.
 - Procedimiento de regeneración de las comidas a bordo.
 - Procedimiento de entrega de comidas Kosher (recabar autorización del pasajero, restricciones a la apertura).
- Preparación de bebidas:
 - Tipos y características.
 - Tratamiento y preparación.
 - Tratamiento, descorche y servicio de vinos.
 - Técnicas y métodos de conservación de bebidas.
 - Procedimiento de oferta de bebidas calientes en espacios reducidos: medidas de precaución y procedimientos para evitar derrames y quemaduras.
 - Servicio de bebidas alcohólicas (tipo de vaso, hielo / seco, limón, etc)
- Técnicas del servicio de alimentos y bebidas.
- Temporalización del servicio de restauración a bordo en relación a la operativa:
 - Ritmos y coordinación entre la tripulación.
 - Criterios de entrega de comidas a tripulantes (menús diferenciados).
 - Procedimiento de entrega y recogida de comidas y bebidas.

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

- Fórmulas protocolarias de cortesía:
 - Normas básicas de cortesía: Cuándo y con qué personalidades emplearlas: alteza, majestad, ilustrísima, etc.
 - Identificación del origen, clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales y cómo actuar ante personalidades: saludo, postura, ubicación, prioridad en presentaciones.
 - Protocolo en las empresas del entorno aeroportuario: técnicas básicas de protocolo y de presentación personal.
- Imagen personal:
 - Cuidados básicos.
 - Buena presencia: características, condiciones y usos habituales.
 - Primeras impresiones.



- Uniformidad tipo.
- Colocación correcta: nudo de corbata y pañuelo.
- Aspecto personal: maquillaje, peinado, afeitado, etc.

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 la empresa y el entorno laboral:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso con la empresa, así como por el conocimiento de la organización y sus procesos.
- 1.2 Integrarse en la tripulación y equipo de trabajo demostrando compromiso e interés.
- 1.3 Adaptarse a la organización de la compañía, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Adaptarse a los cambios de instrucciones y procedimientos.
- 1.5 Conocer los productos de la compañía.
- 1.6 Adaptarse a los procedimientos operativos de cada compañía y cada tipo de avión.
- 1.7 Habitarse al ritmo de trabajo de la compañía y a sus cambios.
- 1.8 Utilizar los recursos disponibles de manera eficaz y responsable.
- 1.9 Manipular y tratar con cuidado las instalaciones, material rotable y los interiores de los aviones.
- 1.10 Mantener los galleys limpios y en orden.
- 1.11 Demostrar capacidad de integración en equipos.
- 1.12 Actuar con profesionalidad en todo momento.
- 1.13 Mantener al día y llevar consigo la documentación requerida

2. En relación con las personas:

- 2.1 Trabajar en equipo y de forma coordinada.
- 2.2 Comunicarse eficazmente con compañeros y superiores, tratándoles con respeto y actitud de diálogo.
- 2.3 Facilitar en lo posible las tareas de otros profesionales en el avión, no entorpeciendo con su presencia, si no es necesaria en ese momento, el embarque de comidas, limpieza del avión, etc. (espacio reducido).
- 2.4 Respetar la salud colectiva.

3. En relación con su comportamiento personal:

- 3.1 Respetar las instrucciones de trabajo así como los procedimientos de ejecución.
- 3.2 No excederse en sus atribuciones.
- 3.3 Abstenerse de criticar delante de clientes a otros departamentos / áreas de la compañía.
- 3.4 Mantener una actitud abierta y de colaboración con los clientes.



- 3.5 Tener en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas de los clientes y evitar herir susceptibilidades.
- 3.6 Ser ordenado y metódico.
- 3.7 Conducirse con discreción, evitar realizar comentarios de índole política, religiosa delante de clientes.
- 3.8 Cuando se vista de uniforme se evitara realizar actos que perjudiquen la imagen de la compañía.
- 3.9 Evitar polemizar con clientes.
- 3.10 Actuar en su trabajo de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.11 Respetar las normas de higiene personal y especialmente las del propio trabajo.
- 3.12 Utilizar los medios de protección adecuados (cinturones, arneses).
- 3.13 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como el plan de prevención de riesgos laborales y medioambientales.

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 UC2005_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte 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, en una situación simulada, la competencia requerida para efectuar oferta de servicios propios del transporte aéreo siguiendo instrucciones, bajo la supervisión de quien corresponda, y cumpliendo las normas de prevención de riesgos



laborales y medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender a los pasajeros mediante el uso de habilidades sociales.
2. Ofrecer productos y/o servicios al pasajero, vendiendo artículos propios de venta a bordo.
3. Oferta de servicios gastronómicos, preparándolos previamente.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los elementos, materiales, productos, herramientas, equipos y ayudas técnicas requeridos para la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo estimado para cada procedimiento que se establecerá en función del manual de tiempos de trabajo establecidos por la compañía.

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>Atención de pasajeros.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Transmisión de información sobre la compañía y programas de fidelización.- Aplicación de normas de protocolo a los pasajeros que lo requieran.- Atención de las llamadas y peticiones de pasajeros.- Observación de la satisfacción de las expectativas.- Detección de comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros.



	<ul style="list-style-type: none">- Provisión de información a los pasajeros.- Transmisión de información a la compañía sobre modificaciones de servicios. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la escala A.</i></p>
<i>Comprobación y venta de productos y servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de dotaciones comerciales de atención y confort.- Comprobación de contenedores que requieran precinto.- Comprobación de artículos de venta a bordo.- Ofrecimiento de artículos de venta a bordo, atención y confort.- Venta de artículos de pre-pack y artículos no reservados.- Liquidación de las ventas.- Entrega de la recaudación.- Gestión de incidencias de venta a bordo.- Precintado de contenedores. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la escala B.</i></p>
<i>Servicio de alimentación y bebidas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de embarque de alimentos y bebidas.- Comunicación de deficiencias detectadas, especificando número de bandejas y foils calientes de su galley.- Verificación y gestión de aumentos de dotaciones.- Oferta de alimentos y bebidas a los pasajeros.- Coordinación con otros tripulantes durante la oferta de alimentos y bebidas a pasajeros.- Gestión de incidencias o deficiencias de dotaciones de alimentos y bebidas no detectadas durante el embarque.- Precintado de contenedores. <p><i>El umbral de desempeño competente esta especificado en la escala C.</i></p>

Escala A



4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Conoce con detalle la información sobre la compañía y sus programas de fidelización. En caso de duda, sabe dónde puede encontrar esa información a bordo (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma adecuada, añadiendo valor al producto y resuelve adecuadamente las dudas de los clientes. Se informa sobre la presencia de pasajeros que requieran el uso de tratamiento de protocolo y conoce las siglas PIL asociadas. Conoce y aplica las fórmulas de protocolo y tratamiento a personalidades y cargos públicos. Acude a las llamadas de forma rápida y las atiende utilizando todos los medios a su alcance para lograr la satisfacción de las expectativas de los pasajeros, o en caso de que no sea posible explica los motivos de forma clara, positiva y convincente y trata de ofrecer una alternativa. Observa atentamente para detectar comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros con claridad, rigor y amabilidad y de forma proactiva. Utiliza habilidades de comunicación (escucha activa, empatía, asertividad, concreción) proyecta una imagen personal impecable y de compañía de calidad) Tiene en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adapta la atención a ellas. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida sobre modificación de servicios o incidencias y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
3	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Conoce la información sobre la compañía y sus programas de fidelización. En caso de duda, sabe dónde puede encontrar esa información a bordo (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma adecuada y resuelve adecuadamente las dudas de los clientes. Se informa sobre la presencia de pasajeros que requieran el uso de tratamiento de protocolo y conoce las siglas PIL asociadas. Conoce y aplica las fórmulas de protocolo y tratamiento a personalidades y cargos públicos. Acude a las llamadas de forma rápida y las atiende utilizando todos los medios a su alcance para lograr la satisfacción de las expectativas de los pasajeros, o en caso de que no sea posible explica los motivos de forma clara, positiva y convincente y trata de ofrecer una alternativa. Detecta comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros con claridad, rigor y amabilidad. Utiliza habilidades de comunicación (escucha activa, empatía, asertividad, concreción) proyecta una imagen personal impecable y de compañía de calidad) Tiene en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adapta la atención a ellas. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</i></p>
2	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Conoce la información sobre la compañía y sus programas de fidelización, pero no en profundidad. En caso de duda, no sabe dónde puede</i></p>



	<p><i>encontrar esa información a bordo (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma incompleta y no es capaz de resolver adecuadamente las dudas de los clientes. Conoce las siglas PIL asociadas, pero comete errores a la hora de definir cada una. Aplica fórmulas de tratamiento protocolario incorrectas. Acude a las llamadas con desgana y las atiende pero sin esforzarse por cumplir con las expectativas del cliente; en caso de que no sea posible apenas da explicaciones y no busca alternativas. Actitud reactiva, no se anticipa a las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros de forma vaga o incompleta. Utiliza habilidades de comunicación (escucha activa, empatía, asertividad, concreción) proyecta una imagen personal impecable y de compañía de calidad) Tiene en cuenta las peculiaridades culturales, religiosas, étnicas y adapta la atención a ellas. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. Desconoce la información básica sobre la compañía y sus programas de fidelización, o dice desconocerla para que atienda otro miembro de la tripulación al pasajero. No sabe dónde puede encontrar esa información a bordo, ni tiene interés en ello (p. ej. revista interna, manual). Transmite la información de forma incompleta y no es capaz de resolver adecuadamente las dudas de los clientes. Desconoce las siglas PIL asociadas, y no aplica las fórmulas de protocolo y tratamiento a personalidades y cargos públicos. Acude a las llamadas con demora o solo cuando insisten varias veces. Las atiende con desgana y desinterés, y en muchas ocasiones olvida atender la petición realizada. Si se trata de petición de información que el tripulante deba conocer, dirige al pasajero hacia otras instancias (personal de tierra, página web, etc.) o a otro tripulante. No da explicaciones o contesta de forma seca y cortante. No detecta comportamientos y actitudes para anticipar las necesidades de los pasajeros. Provee de información a pasajeros solo a requerimiento y de forma poco clara o convincente. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, realiza un conteo exhaustivo, comprueba carros por ambos lados y lo coteja con la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Comprueba que es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horaria. Verifica que los precintos son los adecuados y su número. Conoce y aplica la normativa aduanera, y abre únicamente en tierra aquellos contenedores que está permitido desprecintar antes del despegue y verifica numeración de precintos de regreso si procede. Comprueba la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación, y precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack coteja las peticiones de los pasajeros</i></p>
---	--



	<p>con los productos empaquetados. En caso de disponer de Terminal de venta, conoce y maneja todas sus opciones de forma ágil. Ofrece de forma personalizada, cordial y atenta los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. Emplea técnicas de venta, posee cualidades innatas como vendedor, ofrece alternativas a los pasajeros si no dispone del producto solicitado e incluso es capaz de generar en el pasajero interés por productos que no ha solicitado. Anota con rigor las ventas efectuadas, entrega recibo al cliente y realiza la liquidación de ventas. Entrega la recaudación. Gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. Informa de las incidencias. Precinta los contenedores correctamente, con los precintos estipulados, y anota su número si procede. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos</p>
3	<p>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, realiza un conteo exhaustivo, comprueba carros por ambos lados y lo coteja con la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Comprueba que es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horaria. Verifica que los precintos son los adecuados y su número. Conoce y aplica la normativa aduanera, y abre únicamente en tierra aquellos contenedores que está permitido desprecintar antes del despegue y verifica numeración de precintos de regreso si procede. Comprueba la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación, y precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack coteja las peticiones de los pasajeros con los productos empaquetados. En caso de disponer de Terminal de venta, lo maneja correctamente y de forma ágil. Ofrece de forma personalizada, cordial y atenta los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. Ofrece alternativas a los pasajeros si no dispone del producto solicitado. Anota con rigor las ventas efectuadas, entrega recibo al cliente y realiza la liquidación de ventas. Entrega la recaudación en tiempo y forma. Gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. Informa de las incidencias. Precinta los contenedores correctamente, con los precintos estipulados, y anota su número si procede. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.</p>
2	<p>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, realiza un conteo estimativo, comprueba carros solo por un lado, no lo coteja con la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Conoce cuál es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horario pero no verifica que se ha embarcado el correcto. Verifica los precintos pero no su numeración. No conoce a fondo la normativa aduanera, duda si puede abrir en tierra algunos contenedores. Comprueba de forma incompleta la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación o precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack no coteja las peticiones de los pasajeros con los productos</p>



	<p><i>empaquetados. En caso de disponer de Terminal de venta, no conoce a fondo su uso o lo usa de forma que causa errores y demoras en la atención al cliente. Ofrece de forma poco atenta los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. Desconoce las alternativas a ofrecer a los pasajeros si no dispone del producto solicitado. Anota las ventas efectuadas pero sin ser riguroso, entrega recibo al cliente y realiza la liquidación de ventas. Entrega la recaudación con demoras. Gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. Informa de las incidencias sin rigor. Precinta los contenedores correctamente, con los precintos estipulados, pero si se requiere anotar precintos lo hace con errores. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.</i></p>
1	<p><i>No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No comprueba dotaciones comerciales de atención y confort, o simplemente mira la hoja de carga, cáterin load o manual de dotaciones y ubicaciones. Desconoce cuál es el servicio a ofrecer por tipo de vuelo y franja horaria. No verifica los ni precintos ni su numeración. Desconoce la normativa aduanera, abre en tierra aquellos contenedores que no está permitido desprecintar antes del despegue. No comprueba la dotación y estado de artículos de venta a bordo, documentación o precintos de regreso. En caso de disponer de artículos de pre-pack no coteja las peticiones de los pasajeros con los productos empaquetados y genera errores: faltan / sobran productos o los entrega de forma errónea. En caso de disponer de Terminal de venta, desconoce su uso, causa errores y demoras en la atención al cliente, debe ser otro tripulante quien le realice la venta. Ofrece de forma mecánica y con desgana los artículos de atención y confort, pre-pack y venta de artículos no reservados. No ofrece alternativas a los pasajeros si no dispone del producto solicitado. Anota con errores las ventas efectuadas, no entrega recibo al cliente salvo petición expresa y realiza la liquidación de ventas con errores. Entrega la recaudación tarde y con errores. No gestiona las incidencias producidas: falta de artículos, artículos en mal estado, dotación incompleta o precios o características distintas a las anunciadas. No comunica las incidencias. Precinta los contenedores incorrectamente (se pueden abrir con el precinto puesto), o con precintos distintos a los estipulados, y no anota su número si procede o lo hace con errores o enmiendas que invalidan el listado o declaración de aduana. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas, toma las precauciones y hace uso de los medios de protección del modo adecuado. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza los chequeos prevuelo de forma exhaustiva: cuenta el número de comidas (frías y calientes), lo coteja con las pegatinas de los carros y hornos, con la previsión de pasajeros en su galley o sector y con el manual de procedimientos / dotaciones para comprobar</i></p>
---	--



que son las correctas para el servicio programado. . Abre los carros por ambos lados. Comunica número de comidas estándar, presencia, número y tipo de especiales, y comprueba y comunica aumentos o disminuciones de dotaciones. Verifica el estado de alguna bandeja para detectar falta de elementos, mal estado, desorden o falta de elementos de protección (tapas, film, etc.) Comprueba la dotación de bebidas. Verifica el enfriamiento de las que lo requieran y toma las medidas oportunas (las coloca en las neveras, junto a hielo seco, etc.) Verifica la presencia y estado de elementos de menaje y fungibles necesarios para el servicio y para la serie de servicios posteriores, aunque vayan a ser realizados por otra tripulación. Si dispone de tiempo, realiza un prevuelo completo: carga cafeteras, prepara elementos para repaso de bebidas calientes, precalienta termos (si se requieren) verifica el estado del hielo, prepara los elementos de servicio que puedan dejarse listos en tierra. Coordina con el resto de la tripulación el momento de iniciar el calentamiento. Está atento a rodajes más prolongados de lo habitual, demoras en la salida, etc., que puedan afectar al calentamiento de comidas, con el fin de que estén en su punto a la hora de servirlos al pasajero. Conoce las siglas de comidas especiales y su composición. Emplata comidas calientes empleando elementos de protección adecuados, de forma ordenada, con el logotipo de cara al pasajero, y sin amontonar rejillas sueltas Aplica de forma estricta las medidas de higiene: monta los carros de comidas y bebidas de forma ordenada y con la dotación necesaria, se lava las manos antes del comienzo del servicio, cuida la higiene al manipular vasos, pan, pinzas, ofrece los vasos sin tocar la parte superior. Mueve los carros por el pasillo lentamente, avisa cortésmente de la presencia del carro a pasajeros que están de pie o tienen una extremidad en el pasillo, presta especial cuidado para evitar golpes. Ofrece ordenadamente las bandejas. Cuida la presentación de cada bandeja antes de entregársela al pasajero. Conoce la forma de servir los diferentes licores (con hielo / secos / tipo de vaso / medidas). Coloca ordenadamente elementos (posavasos, servilletas) con el logotipo de la compañía de cara al pasajero. Mantiene durante todo el vuelo los galleys ordenados y asegurados. Coordina la oferta con otros TCP y trabaja en equipo. Ofrece alternativas y gestiona deficiencias no detectadas en chequeos pre vuelo. Mantiene el contacto visual y una actitud positiva ante peticiones a destiempo o pasajeros que entregan la bandeja usada con elementos apilados. Al finalizar el servicio precinta los contenedores que lo requieran correctamente. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los productos utilizados así como los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos

3

Atiende a las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendada, solicitando aclaración a las posibles dudas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo, siguiendo los procedimientos, el orden establecido y en el tiempo previsto. Solicita colaboración cuando es necesaria y realiza las consultas oportunas antes de cometer errores. Comunica oportunamente cualquier incidencia en el desarrollo del trabajo. Hace uso adecuado de los materiales y equipos necesarios. Realiza los chequeos prevuelo de forma exhaustiva: cuenta el número de comidas (frías y calientes), lo coteja con la previsión de pasajeros en su galley o sector y con el servicio programado. Abre los carros por ambos lados. Comunica número de comidas estándar, presencia, número y tipo de especiales, y comprueba y comunica aumentos o disminuciones de dotaciones. Verifica el estado de alguna bandeja para detectar falta de elementos o mal estado. Comprueba la dotación de bebidas. Verifica el enfriamiento de las que lo requieran y toma las medidas oportunas (las coloca en las neveras, junto a hielo seco, etc.) Verifica la presencia y estado de elementos de menaje y fungibles necesarios para el servicio. Si dispone de tiempo, realiza un prevuelo completo: carga cafeteras, prepara elementos para repaso de bebidas calientes, precalienta termos (si se requieren) verifica el estado del hielo, prepara los elementos de servicio que puedan dejarse listos en tierra. Coordina con el resto de la tripulación el momento de iniciar el calentamiento. Está atento a rodajes más prolongados de lo habitual, demoras en la



salida, etc., que puedan afectar al calentamiento de comidas, con el fin de que estén en su punto a la hora de servirlos al pasajero. Conoce las siglas de comidas especiales y su composición. Emplata comidas calientes empleando elementos de protección adecuados, de forma ordenada y sin amontonar rejillas sueltas Aplica de forma estricta las medidas de higiene: monta los carros de comidas y bebidas de forma ordenada y con la dotación necesaria, se lava las manos antes del comienzo del servicio, cuida la higiene al manipular vasos, pan, pinzas, ofrece los vasos sin tocar la parte superior. Mueve los carros por el pasillo lentamente, avisa cortésmente de la presencia del carro a pasajeros que están de pie o tienen una extremidad en el pasillo, presta especial cuidado para evitar golpes. Ofrece ordenadamente las bandejas. Cuida la presentación de cada bandeja antes de entregársela al pasajero. Conoce la forma de servir los diferentes licores (con hielo / secos / tipo de vaso / medidas). Mantiene durante todo el vuelo los galleys ordenados y asegurados. Coordina la oferta con otros TCP y trabaja en equipo. Ofrece alternativas y gestiona deficiencias no detectadas en chequeos pre vuelo. Mantiene el contacto visual con pasajeros y está atento a peticiones. Al finalizar el servicio precinta los contenedores que lo requieran correctamente. Interactúa con pasajeros de forma amable, cordial y manteniendo una imagen impecable. Cumplimenta la documentación requerida y realiza sugerencias o comentarios oportunos sobre y para la mejora de los procesos.

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas Solicita aclaraciones continuas sobre las tareas a realizar. Realiza las distintas fases del trabajo con deficiencias en algunas de ellas, alterando los procedimientos, el orden establecido y sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete pequeños errores. Los chequeos pre-vuelo son incompletos: se verifican la presencia de carros y contenedores, se abre un solo lado del carro y se calculan cantidades para las etiquetas de catering. No se verifica el estado de las comidas, ni que el servicio embarcado sea el correspondiente al programado. Se comprueba parcialmente el resto de dotaciones: hielo, fungible, menaje, etc. No detecta algunas incidencias, y las que detecta las comunica con demora. Confunde los códigos de comidas especiales. Duda sobre el procedimiento de calentamiento y entrega de comidas Kosher. Galleys desordenados; se descuida la higiene (toca pan con las manos, ofrece las bebidas tocando con los dedos el borde superior del vaso), amontona rejillas en los galleys a la hora de emplatar; No usa elementos de protección o si lo hace son inadecuados (p. ejemplo guantes de la dotación anti-incendios no autorizados para emplatar). Monta carros con dotaciones incompletas pero adaptadas al servicio a ofrecer. Coordina el calentamiento de hornos con el resto de la tripulación, pero no está atento a posibles demoras, rodajes largos, etc. Amontona rejillas sueltas No aplica de forma estricta las medidas de higiene al manipular vasos, pan, pinzas, etc. Ofrece los vasos tocando la parte superior. Mueve los carros por el pasillo de forma rápida, avisa a los pasajeros de la presencia del carro pero de forma brusca, aunque presta cuidado para evitar golpes. Ofrece ordenadamente las bandejas, pero si hay elementos desordenados no los coloca. Duda sobre la forma de servir los diferentes licores (con hielo / secos / tipo de vaso / medidas) Se comunica de forma seca con pasajeros, usando frases cortas y repetitivas (¿para beber? ¿café? ¿café? ¿café?). Evita establecer contacto visual al pasar por el pasillo, para evitar atender peticiones. Galleys ordenados pero sin asegurar. Precinta pero de forma que algún contenedor puede abrirse con el precinto puesto, y solamente precinta las puertas visibles. Interactúa con pasajeros de forma brusca o poco cordial, descuidando su imagen personal y la de la compañía. A la finalización del trabajo, el área de trabajo, los útiles y herramientas, los residuos generados se tratan y depositan en el lugar y del modo adecuado. Se informa convenientemente al supervisor de una vez finalizado el trabajo.

2

1

No tiene en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas para la realización de las tareas encomendadas. Solicita aclaraciones continuas sobre tareas a realizar. Realiza las



distintas fases del trabajo con deficiencias y de manera desordenada, sobrepasando el tiempo previsto. No solicita colaboración cuando es necesaria y comete errores. No se realiza chequeo pre-vuelo o se hace de forma muy superficial, únicamente comprobando que se ha realizado la carga de cáterin y las pegatinas de los carros. Galleys desordenados. A pesar de disponer de tiempo, no hay preparación pre-vuelo. Sin medidas de protección al emplatar, además coloca las rejillas de los hornos o comidas sobre el suelo en caso de falta de espacio; Monta el carro de forma desordenada, no adapta las dotaciones de bebidas al servicio a ofrecer. Se limita a repartir bandejas, no repara si están bien colocados los elementos, las coloca según las saca, algunas con la taza hacia el pasajero, otras no. Avanza deprisa por el pasillo, "empujando y tirando del carro" de forma que "atropella" o "tira" de su compañero, y choca con pasajeros que están de pie o tienen extremidades en el pasillo. No hay contacto visual con el pasajero. Se dirige a los pasajeros con monosílabos o frases cortas repetitivas (¿para beber? ¿café? ¿café? ¿café?). En caso de peticiones especiales o preguntas de pasajeros responde con desgana y sin interés. No se anticipa a sus necesidades, no es proactivo, y en ocasiones ni siquiera reactivo: ignora timbres de llamada, cuando camina por el pasillo lo hace con la vista al fondo del avión para evitar atender peticiones de pasajeros, evade resolver las incidencias dejando que estas tareas las realice otro miembro del equipo). No se cuida la higiene (toca pan con las manos, ofrece las bebidas tocando con los dedos el borde superior del vaso, en caso de peticiones fuera de la vista del pasaje coge el hielo directamente con los dedos, sin usar pinzas). Es seco a la hora de retirar el servicio, pone caras de fastidio ante peticiones a destiempo o si tiene que recolocar bandejas usadas con elementos amontonados. Galleys desordenados. No precinta. No sigue los procedimientos. No finaliza el trabajo.

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

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

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

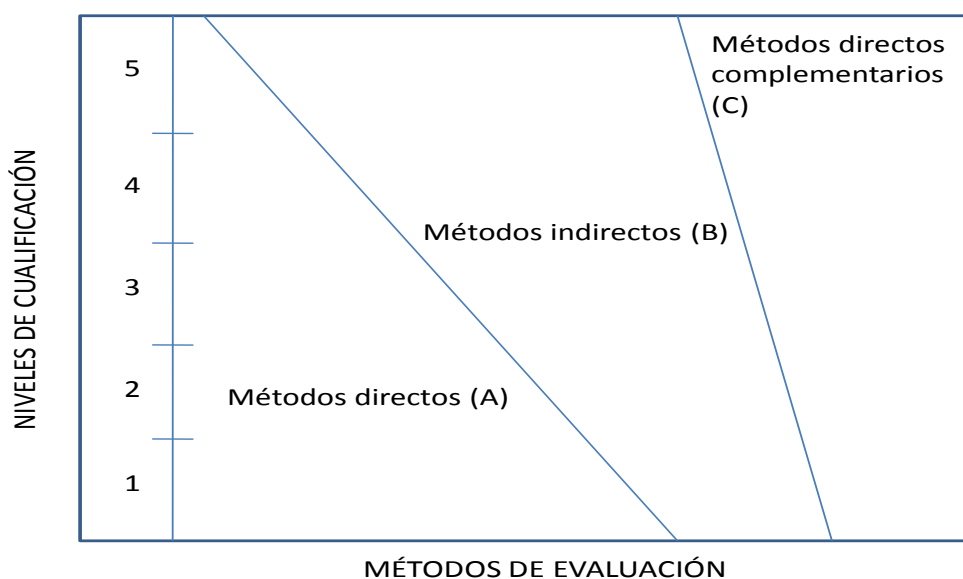
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) Métodos directos: Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A)
- Observación de una situación de trabajo simulada (A)
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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



La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a 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 oferta a pasajeros de servicios propios de medios de transporte se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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 tiene importancia la capacidad organizativa y de programación de actividades, así como la revisión de procedimientos, 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.