



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## TRANSVERSAL

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC2005\_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte”**

#### LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2005\_2: Ofertar a pasajeros servicios propios de medios de transporte”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

<b>APP1: Atender a los pasajeros en cabina, haciendo uso de habilidades sociales y aplicando fórmulas de cortesía.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Transmitir la información sobre la compañía y programas de fidelización, según los objetivos comerciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Aplicar las normas de protocolo a los pasajeros que por su cargo o características lo requieran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Atender con prontitud las llamadas y peticiones de los pasajeros, con el fin de satisfacer sus expectativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Anticipar las necesidades de los pasajeros, detectando sus comportamientos y actitudes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Resolver las quejas de los clientes, de forma discreta y eficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Informar a los pasajeros, asegurándose de que las explicaciones son comprendidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.7: Informar a la Compañía de las modificaciones de servicios producidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Ofrecer productos y/o servicios al pasajero.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Comprobar las dotaciones comerciales de atención y confort antes del trayecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Comprobar los contenedores que requieran precinto o candado: cantidades, dotaciones, ubicación, estado, precintos de salida y regreso, numeración correcta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Comprobar los artículos de venta a bordo, mediante hoja o sistema informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Comprobar el embarque de los artículos pre pack de venta con las hojas de pedido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Ofrecer los artículos de venta a bordo, atención y confort.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Vender los artículos de pre-pack, tras verificar la solicitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Vender, a petición del pasajero, los productos de tienda a bordo que no estén reservados, anotando con rigor las ventas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Realizar la liquidación de todas las ventas anotadas, cotejando las ventas con la recaudación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Entregar la recaudación de billetes y medios de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Gestionar las incidencias o deficiencias de dotaciones de venta a bordo no detectadas en embarque, comunicándolas y resolviéndolas en lo posible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.11: Precintar los contenedores de venta a bordo al finalizar la venta anotando su numeración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3: 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.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Comprobar el embarque de alimentos y bebida: carga, ubicación, condiciones y cantidades, mediante hoja de carga o soporte informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Comunicar las deficiencias detectadas para su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Verificar aumentos de dotación de alimentos y bebidas solicitados, y tomar acción en caso de deficiencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Ofrecer los alimentos y bebidas a los pasajeros, vendiéndolos, si se requiere, y entregando el comprobante de venta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Adecuar la temperatura de los alimentos al momento de su consumo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Ofrecer el servicio de restauración de forma coordinada con otros tripulantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: En caso de venta, registrar las ventas aplicando los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Gestionar las incidencias o deficiencias de dotaciones de alimentos y bebidas no detectadas en el embarque.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Precintar los contenedores de alimentos y bebidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>