



## GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1055\_3: Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo”**

## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.**

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1055\_3: Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo.

### **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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

**1. Analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados para determinar el cliente objetivo y diseño de la operativa, asegurando que valores de sostenibilidad, inclusión, expectativas del cliente y objetivos comerciales del operador y/o empresa se cumplan.**

- 1.1 El estudio de la oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados se analiza en lo referente a la búsqueda de nuevos target o cliente objetivo, adaptando el diseño a las necesidades de la oferta.
- 1.2 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores se analiza 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, asegurando que el retorno económico y comercial sea beneficioso.
- 1.3 El itinerario y servicios incluidos en los viajes combinados excursiones y traslados se determinan en función del mercado y segmento al que se destina el producto o de las demandas específicas del cliente, atendiendo a los parámetros de seguridad del equipo externo que va a realizar el viaje combinado excursión o traslado, cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales y aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos, servicios turísticos, y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.
- 1.4 La temporalidad o estacionalidad del destino del viaje combinado excursión o traslado se analiza, configurando la oferta en función de las variables obtenidas en cuanto a calendario de eventos en destino, climatología, oferta, demanda, entre otros de manera que las expectativas de seguridad del cliente y operador o empresa organizadora, se cumplan.

**2. Determinar viajes combinados, excursiones y traslados competitivos que respondan a los requerimientos de una demanda específica, incluyendo en su caso adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y adecuándolos a las normativas de transporte y hábitos de los diferentes servicios ofrecidos.**

- 2.1 El itinerario del viaje combinado, excursión o traslado se determina, teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad, volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras., calendario de eventos, ocupación de terminales de transporte y vías de comunicación, así como su vinculación en el día de la semana/día del circuito para asegurar la compatibilidad con el diseño del viaje combinado, excursión o traslado.
- 2.2 Los servicios incluidos en el viaje combinado, excursión o traslado se determinan, así como los prestatarios de los mismos, utilizando para

ello los soportes informativos y los medios de comunicación, y considerando las ofertas de las agencias de viajes receptoras, intermediarios aéreos y/o turísticos, frecuencias y fechas de salida, entre otros.

- 2.3 Las ofertas y cotizaciones de los servicios se obtienen con las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio, la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación, primando el cumplimiento de los objetivos de satisfacción del cliente y las posibles adaptaciones a necesidades especiales y receptores de dichos servicios.
- 2.4 Los documentos que aseguran la disponibilidad de los servicios se formalizan, reflejando el compromiso de los prestatarios y los términos de contratación, recogiendo en los casos de intermediación, las condiciones en que ésta se produce y cumpliendo la normativa referente a Viajes Combinados y las premisas del turismo inclusivo.
- 2.5 El viaje combinado se cotiza, considerando las previsiones de ventas, los costes fijos y variables, las retribuciones y comisiones a los minoristas y a otros intermediarios, el margen de beneficio, 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 de forma que el resultado de la cotización, se obtenga.
- 2.6 Las características de presentación de la oferta del viaje combinado se determinan, elaborando el soporte apropiado, impresión o digital, valorando los posibles canales de distribución, ya sea para su presentación directa al cliente, como en los casos de productos elaborados a la demanda, o para trasladarla a los responsables del diseño del soporte de oferta o de su comercialización, en los casos de productos para la oferta.
- 2.7 El itinerario del viaje combinado, excursión o traslado con necesidades de adaptaciones especiales como movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, se comprueba, favoreciendo el turismo accesible e inclusivo con objeto de aumentar la calidad del servicio.
- 2.8 La seguridad en el diseño del viaje combinado, excursión o traslado se garantiza, cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales que asegure la integridad física del cliente y empresa durante el desarrollo de las acciones.

### ***3. Gestionar las reservas, tanto al cliente final como al intermediario, empleando criterios fijados por el operador y/o empresa de atención y fidelización al cliente, con el fin de lograr los niveles de venta previstos.***

- 3.1 Las solicitudes de reserva se atienden, asesorando al cliente acerca de los destinos, estacionalidad, establecimientos y medios de transporte, entre otros para adaptarlos a las expectativas, siguiendo los sistemas de calidad implantados en la operativa.

- 3.2 Las solicitudes de reserva se tramitan, comprobando la disponibilidad de plazas y gestionando en su caso, el bloqueo o reserva de los servicios por los proveedores para que el solicitante de los servicios confirme mediante abono o bono valorado su reserva.
- 3.3 La situación en que queda la petición del viaje demandado, servicios o alternativas en caso de inviabilidad se informa, de forma analógica y/o digital de comunicación para que pueda ser archivado y consultado en cualquier momento, con el fin de asegurar su conformidad y aceptación.
- 3.4 Las reservas se registran en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de los cupos, informando a los proveedores sobre las ventas, asignando plazas en medios de transporte para que el seguimiento de las solicitudes pendientes de confirmación, las condiciones, y plazos de los bloqueos realizados se ajusten a lo demandado.
- 3.5 El precio del viaje se notifica de forma analógica y/o digital de manera que la comunicación pueda ser archivada y consultada por el cliente y que este formalice el contrato del viaje combinado mediante el abono de las cantidades pendientes.
- 3.6 Los términos en que se han confirmado las reservas por los proveedores, especialmente los referidos a tiempos límites, pagos anticipados y liquidaciones, se controlan a través de las herramientas estipuladas por el operador y/o empresa, para que la reserva no sufra modificaciones y/o imprevistos.

#### **4. Operar viajes combinados, para asegurar las prestaciones de los servicios en los términos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa, cumpliendo los estándares de calidad y la satisfacción del cliente.**

- 4.1 Los documentos de soporte de los derechos a la percepción de los servicios, como pasajes, bonos, entre otros, se obtienen, constatando su emisión por los intermediarios vendedores, en los términos y plazos establecidos en el proyecto del operador y/o empresa.
- 4.2 La documentación informativa, como itinerarios, guías, entre otros y elementos complementarios, como porta-documentos y bolsas de viaje, se obtienen de los proveedores internos o externos, utilizando medios de transporte que aseguren su recepción en el momento del pago final del cliente.
- 4.3 La documentación y los elementos complementarios se preparan, realizándolos con antelación sobre la fecha de inicio del viaje y entregándolos al guía, transportista o persona encargada de su distribución, con el fin de asegurar su destino según horarios y sitios contratados.
- 4.4 Los documentos de control requeridos por los proveedores y prestatarios de servicios, como listado de pasajeros, de pasaportes de pasajeros, de información general de reservas, bonos, copias de documentos emitidos, entre otros, se preparan, incluyendo requerimientos especiales del cliente para asegurar la remisión y

entrega en el tiempo y forma previstos en el proyecto del operador y/o empresa.

- 4.5 Las contingencias se prevén, resolviendo las situaciones emergentes y deficiencias que se producen durante el desarrollo del viaje, estando en contacto con los proveedores de servicios en especial con el jefe de grupo o guía si los hubiese, de forma que la seguridad e integridad del viaje, se asegure.
- 4.6 Los documentos administrativos y contables como facturas, albaranes, entre otros, se cumplimentan, cotejándolos desde el departamento de gestión con el expediente correspondiente del viaje combinado.
- 4.7 El desarrollo del viaje combinado y los servicios incluidos se evalúan, confeccionando y cumplimentando informes específicos para conseguir una mejora en la prestación de servicios.

**5. Operar excursiones y visitas complementarias al programa general bajo demanda o de operación regular, atendiendo características especiales, con el fin de satisfacer las expectativas del cliente y un retorno financiero del operador y/o empresa organizadora.**

- 5.1 Los itinerarios de las excursiones y visitas complementarias se definen, considerando los recursos y servicios turísticos de la zona, horarios de visita, infraestructura viaria, medios de transporte, disponibilidad de establecimientos de restauración, condiciones meteorológicas, entre otros, de forma que se satisfagan los requerimientos del cliente y/o empresa organizadora.
- 5.2 Los servicios elegidos se requieren de los prestatarios, solicitando tarifas y disponibilidad en términos de colaboración, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras para evaluar mediante visitas de inspección la calidad que requieren.
- 5.3 Los precios de venta se fijan, considerando los acuerdos y contratos formalizados con los proveedores, costes fijos y variables, previsiones de venta o número de clientes de la excursión y visita complementaria, margen de beneficio, comisiones a vendedores y oferta de la competencia, entre otros, de forma que se cumplan los objetivos de calidad y comerciales del operador y/o empresa y del cliente.
- 5.4 Las visitas complementarias y excursiones con inscripción en destinos se valoran, comprobando el número de clientes asistentes, viabilidad operativa y financiera, entre otras, con objeto de que la prestación pueda ser efectuada.
- 5.5 El número mínimo de clientes por operación se determina, considerando la demanda actual y potencial, con el fin de cumplir los protocolos en el caso de operaciones regulares.
- 5.6 Las frecuencias de salidas se establecen, considerando la demanda actual y potencial, con el fin de que quede reflejada en la información que recibe el cliente en el contrato de viaje combinado.
- 5.7 Las solicitudes de reserva se atienden, mediante el control de plazas disponibles y registro de las ventas, informando sobre los aspectos de

la operación cuyo conocimiento resulte necesario al cliente, acompañantes y proveedores, para poder emitir la documentación administrativa y contable.

- 5.8 El desarrollo de las visitas complementarias y excursiones, y los servicios incluidos se evalúa, determinando el grado de adaptación del producto turístico a la demanda y proponiendo alternativas sin omitir ningún punto o servicio de los incluidos en el programa en destino para que puedan mejorar el itinerario o visita previamente diseñados.

**6. Operar los traslados individuales o en grupo para ofrecer un servicio de calidad ajustado a las demandas del cliente teniendo en cuenta en su caso, necesidades de adaptación de movilidad, sensorial, visual, entre otras, con el fin de que se cumplan las especificaciones del operador y/o empresa organizadora y el plan sobre prevención de riesgos laborales específico de los traslados.**

- 6.1 Las tarifas de los servicios de transportistas en la realización de traslados individuales o en grupo se acuerdan en documentos escritos, como presupuestos, hojas de información, entre otros, incorporándolos en soportes de oferta y en su caso, informando al cliente de aquellos que no estén incluidos.
- 6.2 Las peticiones de servicios de traslados se analizan, con la finalidad de determinar los medios de transporte, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras y asistencias requeridos, comprobando los datos para la cotización y programación del servicio.
- 6.3 Las solicitudes de traslados se confirman, indicando precio, y, en su caso, pago anticipado del servicio o el plazo para su abono, de forma que se garantice el cobro del servicio.
- 6.4 Los traslados confirmados y/o adaptaciones se registran en el soporte específico del presupuesto, gestionando los servicios necesarios con los prestatarios, para obtener su confirmación.
- 6.5 Los documentos administrativos, contables, informes de servicio de asistencia en el traslado, entre otros, se cumplimentan, trasladándolos al departamento responsable de forma que llegue a los prestatarios de la asistencia según lo acordado entre el operador y/o empresa y el cliente en el presupuesto.
- 6.6 Los traslados del cliente proveniente de terminales de transporte o de vías colapsadas por la temporalidad se operan, asumiendo los costes el seguro o la cotización del servicio, entre otros, de forma que la seguridad e integridad de los mismos queden garantizados.

**7. Evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante métodos estandarizados de calidad, aplicando la perspectiva de género, tales como entrevistas, sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para**

***valorar la efectividad de los mismos y garantizar la continuidad de relación con el cliente, y de su fidelización.***

- 7.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, siguiendo procedimientos e instrucciones establecidos en los sistemas de calidad del operador y/o empresa con el fin de cumplir las expectativas del cliente, promotores del viaje e intermediarios vendedores.
- 7.2 Las propuestas de mejora por parte de los trabajadores del operador y/o empresa se recopilan, a través de canales de comunicación interno, con el fin de que emitan propuestas de mejora en los procedimientos de elaboración y/o diseño de viajes combinados, excursiones y traslados.
- 7.3 Los informes valorativos sobre destinos, servicios prestatarios y proveedores se redactan, utilizando herramientas fijadas para el análisis de diseños para que incrementen la calidad del viaje combinado, excursión y traslado.
- 7.4 Las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al cliente y/o acompañantes de grupos turísticos se evalúan cualitativa y cuantitativamente, derivando la información al departamento para obtener una valoración del servicio prestado.
- 7.5 Las quejas o reclamaciones se atienden con amabilidad, eficacia y discreción, siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de calidad de referencia, cumpliendo la normativa aplicable de calidad del operador y/o empresa, y tomando las medidas para su resolución y satisfacción del cliente.
- 7.6 Los productos se evalúan periódicamente, tanto en lo referente a la calidad de los servicios integrados como a su éxito en el mercado, para cumplir los estándares de calidad, futuras planificaciones y toma de decisiones.
- 7.7 La comunicación con el cliente se efectúa de manera fluida y multicanal, procurando un nivel de fidelización del mismo con el operador y/o empresa.

**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 los elementos de la competencia del **ECP1055\_3: Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

***1. Turismo y estructura del mercado turístico***

- El turismo: evolución. La estructura turística. Evolución histórica: situación y tendencias. Partes o subsistemas. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada. La oferta turística. Componentes de la oferta turística. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados. Calidad: atributos y dimensiones en viajes combinados, excursiones y traslados.

## **2. Destinos turísticos nacionales e internacionales**

- Recurso, servicio y producto turístico. Análisis de la composición del producto turístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias. Características y análisis comparativo de los destinos turísticos españoles. Características y análisis comparativo de los destinos turísticos internacionales. Turismo sostenible: social, económico y medioambiental. Capacidad de carga.

## **3. La distribución turística**

- La distribución de servicios. Características diferenciales de la distribución turística. Intermediarios turísticos. Procesos de distribución de los servicios y productos turísticos. Las agencias de viajes. Funciones, tipos y estructuras. La Ley de Viajes Combinados. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución (GDS). Las agencias de viajes virtuales: evolución, características y tendencias de futuro de la distribución turística. Características de calidad en la distribución turística.

## **4. Componentes del producto turístico: alojamiento, transporte y guiado turístico**

- La hotelería y sus servicios. Clasificaciones y características. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour-operadores. Proveedores de alojamiento. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. El transporte aéreo regular. Compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y turoperadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. El transporte aéreo charter. Relaciones. Tarifas. El transporte discrecional por carretera. Normativa europea sobre el transporte en carretera. Tipos de contratación del transporte terrestre turístico. Características y descripción de los buses turísticos. El alquiler de automóviles con y sin conductor. El transporte ferroviario turístico. Principales trenes turísticos en el mundo. El transporte ferroviario Chárter, grupal e individual. El transporte marítimo y fluvial. Principales compañías y rutas marítimas y fluviales. Evolución y tendencias del sector crucerista. Guía turístico: clasificación. Normativa aplicable del guiado turístico. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. Tipos de servicio y tarifas. Tendencias en el guiado turístico. Valoración de los servicios del guiado turístico.

## **5. Comunicación, atención al cliente y técnicas de ventas y negociación en las entidades de distribución turística**

- El proceso de la comunicación. Elementos de la comunicación. Empatía y asertividad. La comunicación no-verbal: proxémica, quinésica y paralingüística. La comunicación telefónica, videollamada y digital. Tendencias en la comunicación. La satisfacción y calidad de un servicio. Tipología de clientes, hábitos de compra y de comportamiento en el viaje combinado La atención al cliente. Simulaciones. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. Simulaciones. La negociación. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Tratamiento de sugerencias, quejas, reclamaciones y resolución de conflictos. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística.

## **6. Diseño y operativa de los viajes combinados**

- Viaje combinado. Tipos. Viaje vinculado. Relaciones entre turoperadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución. Análisis de las fases de la prospección, diseño, programación, cotización, comercialización y operación de los viajes combinados. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Información sobre los requisitos sanitarios en destino: vacunas y protocolos de actuación según destino. Tipos de excursiones. Programación y operación de excursiones y traslados. Resolución de imprevistos en traslados. Cuestionarios de satisfacción del cliente.

### **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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## **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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1055\_3: Operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo", 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 operar viajes combinados, excursiones y traslados en turismo, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades.

- 1.** Analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados.
- 2.** Determinar viajes combinados, excursiones y traslados y asegurar las prestaciones de los servicios.
- 3.** Gestionar las reservas.
- 4.** Operar excursiones y visitas complementarias al programa, traslados individuales o en grupo.
- 5.** Evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante estándares de calidad.

**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.
- 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.**

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 de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Exhaustividad en analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analizar la oferta de viajes combinados, excursiones, traslados, tanto propia como de la competencia del año actual como de años anteriores.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Exactitud en la determinación de viajes combinados, excursiones y traslados y asegurar las prestaciones de los servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinación del itinerario teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad, volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual.</li><li>- Analizar los soportes informativos y los medios de comunicación.</li><li>- Determinación de la mejor relación calidad-precio, mayor competitividad del producto final, aplicando habilidades de comunicación y negociación.</li><li>- Formalización de la disponibilidad de los servicios.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cotización del viaje, teniendo en cuenta costes fijos y variables, retribuciones, comisiones, margen de beneficio, y otros indicadores económicos.</li><li>- Elaboración de la presentación del viaje en el soporte adecuado.</li><li>- Garantizar la seguridad cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Rigor en la gestión de reservas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atender y asesorar al cliente.</li><li>- Tramitar las solicitudes.</li><li>- Información sobre la situación de la reserva.</li><li>- Registrar en los soportes establecidos.</li><li>- Notificación del precio del viaje.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Idoneidad para operar excursiones y visitas complementarias al programa, traslados individuales o en grupo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definir los itinerarios y visitas complementarias, así como fijar los precios de venta.</li><li>- Determinación el número mínimo de clientes.</li><li>- Establecer la frecuencia mínima de salida.</li><li>- Atender las solicitudes de reserva, controlando las plazas disponibles.</li><li>- Evaluación del desarrollo de las visitas complementarias.</li><li>- Acordar en documento escrito el precio de los traslados.</li><li>- Confirmación de los traslados y adaptaciones y registrarlos en el soporte específico.</li><li>- Cumplimentación de los documentos administrativos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Precisión en la evaluación de los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante estándares de calidad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de la consecución de objetivos.</li><li>- Recopilación de las propuestas de mejora por parte de los trabajadores, a través de canales internos.</li><li>- Redacción de los informes y evaluar las encuestas.</li><li>- Evaluación periódica de los productos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i></p>

<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

### Escala A

4	<i>Para analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados, analiza la oferta de viajes combinados, excursiones, traslados, tanto propia como de la competencia del año actual como de años anteriores.</i>
3	<i>Para analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados, analiza la oferta de viajes combinados, excursiones, traslados, tanto propia como de la competencia del año actual como de años anteriores, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para analizar la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados, analiza la oferta de viajes combinados, excursiones, traslados, tanto propia como de la competencia del año actual como de años anteriores, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No analiza la competencia y oferta del mercado en viajes combinados, excursiones y traslados.</i>

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

### Escala B

4	<i>Para determinar viajes combinados, excursiones y traslados y asegurar las prestaciones de los servicios, determina el itinerario teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad, volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual. Analiza los soportes informativos y los medios de comunicación. Determina la mejor relación calidad-precio, mayor competitividad del producto final, aplicando habilidades de comunicación y negociación. Formaliza la disponibilidad de los servicios. Cotiza el viaje, teniendo en cuenta costes fijos y variables, retribuciones, comisiones, margen de beneficio, y otros indicadores económicos. Elabora la presentación del viaje en el soporte adecuado. Garantiza la seguridad cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales.</i>
3	<i>Para determinar viajes combinados, excursiones y traslados y asegurar las prestaciones de los servicios, determina el itinerario teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad,</i>

	<i>volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual. Analiza los soportes informativos y los medios de comunicación. Determina la mejor relación calidad-precio, mayor competitividad del producto final, aplicando habilidades de comunicación y negociación. Formaliza la disponibilidad de los servicios. Cotiza el viaje, teniendo en cuenta costes fijos y variables, retribuciones, comisiones, margen de beneficio, y otros indicadores económicos. Elabora la presentación del viaje en el soporte adecuado. Garantiza la seguridad cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para determinar viajes combinados, excursiones y traslados y asegurar las prestaciones de los servicios, determina el itinerario teniendo en cuenta la temporalidad, estacionalidad, volumen y adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual. Analiza los soportes informativos y los medios de comunicación. Determina la mejor relación calidad-precio, mayor competitividad del producto final, aplicando habilidades de comunicación y negociación. Formaliza la disponibilidad de los servicios. Cotiza el viaje, teniendo en cuenta costes fijos y variables, retribuciones, comisiones, margen de beneficio, y otros indicadores económicos. Elabora la presentación del viaje en el soporte adecuado. Garantiza la seguridad cumpliendo el plan de prevención de riesgos laborales, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No determina viajes combinados, excursiones y traslados ni asegura las prestaciones de los servicios.</i>

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

### Escala C

4	<i>Para gestionar las reservas, atiende y asesora al cliente. Tramita las solicitudes. Informa sobre la situación de la reserva. Registra en los soportes establecidos. Notifica el precio del viaje.</i>
3	<i>Para gestionar las reservas, atiende y asesora al cliente. Tramita las solicitudes. Informa sobre la situación de la reserva. Registra en los soportes establecidos. Notifica el precio del viaje, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para gestionar las reservas, atiende y asesora al cliente. Tramita las solicitudes. Informa sobre la situación de la reserva. Registra en los soportes establecidos. Notifica el precio del viaje, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona las reservas.</i>

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

### Escala D

4	<i>Para operar excursiones y visitas complementarias al programa, traslados individuales o en grupo, define los itinerarios y visitas complementarias, así como fija los precios de venta. Determina el número mínimo de clientes. Establece la frecuencia mínima de salida. Atiende las solicitudes de reserva, controlando las plazas disponibles. Evalúa el desarrollo de las visitas complementarias. Acuerda en documento escrito el precio de los traslados. Confirma los traslados y adaptaciones y los registra en el soporte específico. Cumplimenta los documentos administrativos.</i>
3	<i>Para operar excursiones y visitas complementarias al programa, traslados individuales o en grupo, define los itinerarios y visitas complementarias, así como fija los precios de venta. Determina el número mínimo de clientes. Establece la frecuencia mínima de salida. Atiende las solicitudes de reserva, controlando las plazas disponibles. Evalúa el desarrollo de las visitas complementarias. Acuerda en documento escrito el precio de los traslados. Confirma los traslados y adaptaciones y los registra en el soporte específico. Cumplimenta los documentos administrativos, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para operar excursiones y visitas complementarias al programa, traslados individuales o en grupo, define los itinerarios y visitas complementarias, así como fija los precios de venta. Determina el número mínimo de clientes. Establece la frecuencia mínima de salida. Atiende las solicitudes de reserva, controlando las plazas disponibles. Evalúa el desarrollo de las visitas complementarias. Acuerda en documento escrito el precio de los traslados. Confirma los traslados y adaptaciones y los registra en el soporte específico. Cumplimenta los documentos administrativos, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No opera excursiones y visitas complementarias al programa, traslados individuales o en grupo.</i>

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

### Escala E

4	<i>Para evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante estándares de calidad, comprueba la consecución de objetivos. Recopila las propuestas de mejora por parte de los trabajadores, a través de canales internos. Redacta los informes y evalúa las encuestas. Evalúa periódicamente los productos.</i>
3	<i>Para evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante estándares de calidad, comprueba la consecución de objetivos. Recopila las propuestas de mejora por parte de los trabajadores, a través de canales internos. Redacta los informes y evalúa las encuestas. Evalúa periódicamente los productos, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para evaluar los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante estándares de calidad, comprueba la consecución de objetivos. Recopila las propuestas de mejora por parte de los</i>

1	<i>trabajadores, a través de canales internos. Redacta los informes y evalúa las encuestas. Evalúa periódicamente los productos, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
	<i>No evalúa los servicios de viajes combinados, excursiones y traslados, mediante estándares de calidad,</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

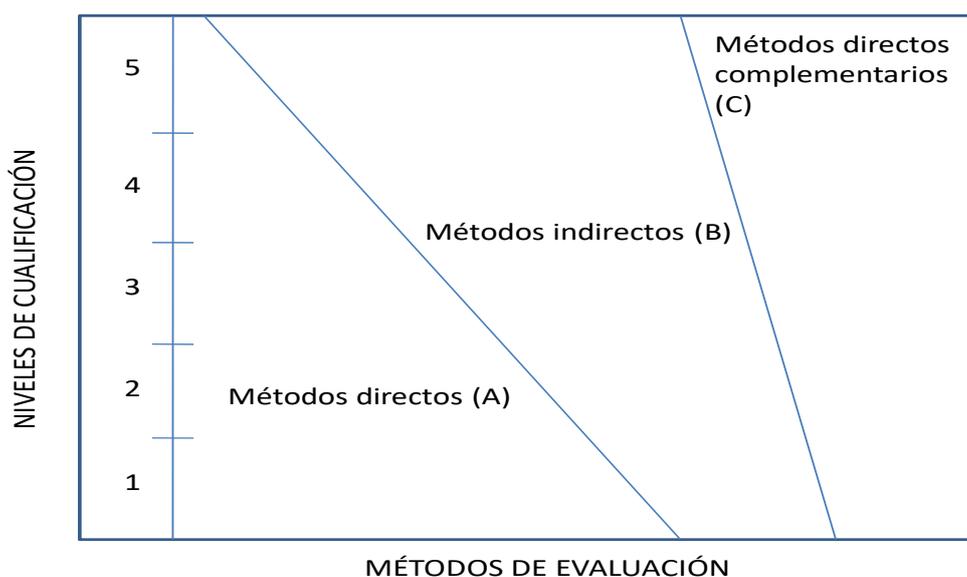
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural,

entre otras. 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 formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo

explicitado por la persona candidata se complementa con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de 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.