GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP1056_3: Gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos"

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 ECP1056_3: Gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos.

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 Gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos, 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. Definir la oferta genérica de servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos para el posicionamiento en el mercado a partir de un estudio pormenorizado y de acciones promocionales para la captación del cliente y/o promotor.

1.1 Los servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos utilizados como oferta genérica se definen, determinándolos en función del mercado y segmento receptor, teniendo en cuenta la información sobre hábitos de consumo del cliente y/o promotor y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.

1.2 La oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores se compara, a través del análisis que determina sus diferenciales positivos y su posición competitiva evaluando: - Servicios ofertados. - Características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles. - Niveles de ventas y resultados económicos.

1.3 La información sobre el cliente y/o promotor potencial y sobre los servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos planeados se obtiene a través de las acciones y canales comerciales adecuados respecto al mercado potencial en función de nuestra oferta genérica, adecuando la misma a las necesidades de dicho cliente y/o promotor.

1.4 Las acciones comerciales de captación de servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos se definen, ajustándolas según la oferta genérica, con el fin de cumplir resultados económicos y de calidad de la empresa y del cliente y/o promotor.

1.5 Los proveedores de servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos se seleccionan, considerando garantías de prestación, relación calidad/precio y competitividad del producto final para una posterior formalización de acuerdos y/o contratos.

1.6 Los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, equipo humano, entre otros se definen, en función del tipo de servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos, con el fin de obtener expectativas comerciales y de calidad por parte del operador y/o cliente y la empresa.

1.7 Los documentos de formalización del servicio como presupuestos, contratos, documentos de control y seguimiento, entre otros, se definen de forma que queden reflejados con una estructura uniforme y comercial según los parámetros establecidos para su consulta posterior y verificación.

2. Determinar a nivel organizativo y presupuestario el servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos, utilizando herramientas de gestión y control con objeto de responder a la demanda del cliente y/o promotor y para que resulte competitivo en calidad/precio respecto al mercado.

2.1 Las tareas de organización y presupuesto inherentes a la empresa gestora de servicios de hostelería y turismo de eventos se determinan,

a través de esquemas organizativos y propuestas económicas, cumpliendo los requerimientos del cliente y/o promotor.

2.2 Las acciones organizativas y presupuestarias se determinan, utilizando datos de ediciones anteriores, a través de herramientas de documentación y medios de comunicación de manera que la mejora y actualización, quede cumplido.

2.3 El proyecto del servicio de hostelería y turismo para eventos se determina, concretando en función de su tipología servicios demandados, proveedores y prestatarios seleccionados, segmento de mercado al que se atiende, capacidad operativa, experiencia, y garantías, entre otros, de forma quede aportado al cliente y/o promotor del evento información y experiencia en el destino o sede del evento.

2.4 Los proveedores y prestatarios se determinan, seleccionándolos según el segmento de mercado al que se atiende, capacidad operativa, experiencia, garantía, entre otros, para aportar al cliente y/o promotor del evento, información de los mismos.

2.5 Las tarifas y precios de los servicios de hostelería y turismo del evento se determinan, negociando con los proveedores para obtener términos competitivos y opciones alternativas que permitan responder a la demanda del cliente y/o promotores.

2.6 Los costes y márgenes se determinan, definiéndolos mediante la previsión de gastos con el fin de establecer los costes en la gestión de los servicios de hostelería y turismo del evento.

2.7 Los documentos de propuesta de los servicios de hostelería y turismo del evento como contratos, presupuestos, entre otros, se determinan presentándolos al cliente y/o promotor en soportes que cumplan las expectativas del mismo.

2.8 El contrato de encargo de los servicios de hostelería y turismo del evento se elabora, firmándolo, de manera que queden establecidos los derechos y obligaciones contractuales derivadas del mismo para ambas partes.

3. Planificar el servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos, determinando acciones de contratación, financiación, entre otras para su desarrollo y seguimiento con el fin de que se alcancen los objetivos comerciales y de calidad del cliente y/o promotor y la empresa.

3.1 El calendario y cronograma del proyecto se planifica, elaborando reuniones de seguimiento con el cliente y/o promotor a fin de establecer plazos y fechas límite para reservas y contrataciones de servicios, degustación de menús, visitas y viajes de prospección, inspección, coordinación, entre otras.

3.2 La financiación del servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos se planifica, gestionando con el cliente y/o promotor en función de las condiciones fijadas contractualmente, de manera que se cumplan las condiciones del contrato como anticipos, depósitos disponibilidad de servicios, entre otros.

3.3 El equipo ejecutivo del servicio de hostelería y turismo en la realización del evento se configura, planificando su estructura para designar entidades y/o personas individuales que lo integran, funciones, responsabilidades y, en su caso, fase de incorporación al programa de trabajo.
3.4 Los intermediarios y prestatarios de los servicios de hostelería y turismo previstos en el programa del evento se planifican, seleccionándolos para su contratación, con el fin de reservar bienes y/o servicios que han de prestar y su confirmación.
3.5 Los proveedores de acciones y medios publicitarios, de promoción e imagen del servicio de hostelería y turismo, de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, entre otros, se planifican, seleccionándolos para su contratación con el fin de garantizar la mejor calidad/precio en la contratación.
3.6 El material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo del evento se planifica, diseñando acorde a las necesidades del cliente y/o promotor y del evento gestionado según los detalles establecidos con el cliente y las líneas presupuestadas.
3.7 Los espacios para la recepción, inscripción, reuniones, establecimientos de hostelería, actos, exposiciones y almacenaje se planifican, diseñándolos de forma que cumplan los parámetros establecidos en la gestión del evento y las adaptaciones que fueran requeridas para personas con necesidades especiales como auditivas, visuales, entre otras.
3.8 Los protocolos de seguridad de los servicios de hostelería y turismo del evento se planifican, estableciendo el apoyo y soporte del departamento de prevención de riesgos laborales, con el fin de que la seguridad e integridad de todos los implicados quede garantizada.

4. Gestionar acciones previas a la realización de los servicios de hostelería y turismo de eventos para lograr su desarrollo, incluyendo en su caso prospección del espacio (site inspection), planificando las modificaciones, de forma que se cumplan las expectativas del promotor y/o cliente y de la empresa gestora del mismo a nivel comercial, de calidad y de seguridad.

4.1 Las acciones de difusión, promoción, publicidad, entre otras para captación de operador y/o cliente se ejecutan, gestionando a través de canales de comunicación establecidos acordes a la gestión del servicio de hostelería y turismo de eventos.
4.2 Las reservas y confirmaciones hoteleras se tramitan, registrándolas en los soportes establecidos, manuales y/o digitales, de forma que el control, estado de las mismas y los avisos al cliente o proveedor queden en tiempo y parámetros de calidad gestionados.
4.3 La oferta gastronómica, incluyendo adaptaciones a intolerancias y/o alergias, entre otros, se emite, gestionando la aceptación por parte del promotor y/o cliente de forma que quede satisfecha la expectativa del mismo.

4.4 Las reservas en hoteles y, en su caso, transporte, en función de la tipología del servicio contratado, incluyendo adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, visuales, auditivas, entre otras, se emiten, gestionando la confirmación con el promotor y/o cliente de manera que quede corroborada y aprobada.

4.5 Los documentos administrativos y contables se gestionan, redactándolos para ser trasladados al área de emisión con los datos para su completa redacción.

4.6 Los documentos de control requeridos por el cliente y/o promotor del evento, proveedores y prestatarios de servicios, como, traslados individuales y colectivos, tareas del personal auxiliar, entre otros, se redactan, gestionándolos en función de características del cliente y teniendo, en su caso, opciones de adaptación para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras.

4.7 La asignación y configuración de actividades complementarias como asistencia a exposiciones, actos culturales y/o sociales se gestionan, concretando las inscripciones, supervisión, señalización y medios de información y comunicación, y en su caso, adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, de forma que cumpla las expectativas y requerimientos del cliente y/o promotor.

4.8 Los parámetros de seguridad de todo el equipo interno y/o externo, y proveedores contratados se determinan, cumpliendo el plan sobre prevención de riesgos laborales en función del tipo de servicio de hostelería y turismo del evento y de la actividad a realizar.

5. Operar el servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos ejecutando las acciones para el cumplimiento del plan de trabajo y contrapartidas comprometidas por la empresa organizadora con el cliente y/o promotor.

5.1 La disponibilidad de los recursos humanos y materiales se comprueba a través de los informes previos de organización del evento para una adecuación de la misma a los términos establecidos contractualmente.

5.2 El cumplimiento de las instrucciones de transporte, llegada, alojamiento, y seguridad se verifican mediante los listados de participantes y los protocolos de seguridad.

5.3 Los recursos humanos involucrados en el desarrollo del servicio de hostelería y turismo en la realización del evento se organizan, siguiendo las pautas fijadas en el listado de tareas, de manera eficaz y motivadora para una correcta prestación de los servicios, para una posterior fidelización del cliente y/o promotor.

5.4 La oferta gastronómica en los espacios acordados, incluyendo adaptaciones a intolerancias y/o alergias, entre otros, se opera, gestionando el desarrollo según lo contratado por parte del promotor y/o cliente de forma que quede satisfecha la expectativa del mismo.

5.5 Las reservas en hoteles, y, en su caso, transporte, en función de la tipología del servicio contratado, incluyendo acompañantes y/o adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, visuales,

auditivas, entre otras, se operan, gestionando rutas alternativas, comodidad, puntualidad y satisfacción del promotor y/o cliente.

5.6 La prestación y el desarrollo del servicio de hostelería y turismo del evento, tanto propio como externo se opera, supervisando las especificaciones de calidad de cara a la satisfacción de los clientes y/o promotores y una posterior fidelización.

5.7 Las incidencias e imprevistos que se producen durante el desarrollo se detectan, proponiendo alternativas con el fin de que el desarrollo y seguridad del servicio de hostelería y turismo del evento y de sus integrantes, queden aseguradas.

5.8 El desarrollo y seguimiento del proyecto en los términos y plazos previstos se gestiona, controlando e informando con interlocutores designados sobre el desarrollo del evento.

6. Gestionar acciones de cierre documental y económico del servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos, de carácter interno y externo de forma que se cumplan las expectativas del promotor y/o cliente y de la empresa gestora del mismo a nivel comercial y de calidad.

6.1 Los documentos de pago se redactan, gestionándolos desde el departamento contable para su tramitación, a fin de que el cierre económico del servicio proporcionado, quede transmitido y registrado para su posterior verificación.

6.2 Las ayudas económicas, como subvenciones, entre otras, se tramitan, gestionando información al departamento contable, y al cliente /o promotor, con objeto de que pueda hacerse efectiva la petición.

6.3 Las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte del promotor y/o cliente se atienden, a través de herramientas diseñadas para ello, como formularios, fichas, entre otros, respetando periodos establecidos para garantizar la calidad del servicio.

6.4 La información gráfica y digital como reportajes fotográficos, de vídeo, dossiers de prensa, ediciones post-evento, entre otros, se gestiona, asegurando la recepción al cliente y/o promotor, para garantizar la visualización y promoción de la gestión del evento.

6.5 Los informes finales se elaboran, actualizando las bases de datos utilizadas o generadas, acorde a la normativa de protección de datos, cerrando la memoria y el balance económico del servicio de hostelería y turismo del evento, para analizar incidencias detectadas y conclusiones de mejora en próximas ediciones.

6.6 La documentación de cierre, como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, entre otros, se distribuye, previamente redactada, a través de los medios determinados por la empresa para conseguir la fidelización del cliente y/o promotor.

7. Evaluar los servicios de prestación del servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos mediante métodos

estandarizados, 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 de la empresa gestora de servicio de hostelería y turismo en la realización de eventos con el fin de cumplir las expectativas del promotor y/o cliente.
7.2 Las propuestas de mejora por parte de los trabajadores las empresas de servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos 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.
7.3 Los informes valorativos sobre servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos se redactan, utilizando herramientas fijadas para el análisis de diseños para que incrementen la calidad del mismo.
7.4 Las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al promotor y/o cliente 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 promotor y/o empresa aplicable y tomando las medidas para su resolución y para la 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 promotor y/o cliente se efectúa de manera fluida y multicanal, procurando un nivel óptimo de fidelización del mismo con la empresa gestora de servicios de hostelería y turismo de eventos.

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 ECP**1056_3: Gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Los eventos y el turismo de reuniones, tipología y mercado

- Los eventos: tipología. El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora. El turismo de reuniones: evolución histórica, situación y tendencias; Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda. Destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo de reuniones: servicios de hostelería y turismo como factores determinantes del destino. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos. Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos, agencias de viajes especializadas y otros. Evolución.

2. Los eventos como proyecto: planificación, presupuesto y organización en el ámbito de la hostelería y turismo

- Fuentes y medios de acceso a la información. Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios. Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones. Programación de eventos: tipología de actos en función de tipología de eventos. Programación de la logística y de los recursos humanos. Programación de ofertas pre y post eventos en función de la tipología de los participantes. Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad. Presupuesto de eventos: Presupuestos cerrados y presupuestos abiertos. Características. Aspectos financieros; presupuestos y control presupuestario. Análisis de costes. Margen de beneficio. Elaboración de escandallos. La organización en eventos: funciones y tareas. Comités y secretarías: funciones y coordinación. Gestión de colaboraciones y patrocinios. Soportes y medios para ofrecer información de eventos. Difusión de eventos y captación de participantes. Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos. Funciones y responsabilidades. Procedimientos e instrucciones de trabajo.

3. Servicios de hostelería y turismo requeridos en la organización de eventos

- Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita. Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos. Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones. Servicios de animación cultural y producción de espectáculos. El transporte en la organización de eventos. Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales. Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos. Otros servicios requeridos en los eventos: Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Los servicios de acompañamiento, asistencia y guía turística. Gabinete de prensa y comunicación.

4. Dirección y control de eventos vinculados a hostelería y turismo

- Control de inscripciones. Control de cobros. Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos. Protección de datos personales. Documentación de eventos. Procesos

administrativos y contables. Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones. Coordinación. Evaluación de servicios y suministros. Formalización de contratos. Documentación. Supervisión y control del desarrollo de eventos. Reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos. Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado. Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line.

5. Comunicación, atención al cliente y/o promotor y técnicas de venta y negociación vinculados a hostelería y turismo

- La comunicación interpersonal. Procesos. Barreras. Saber escuchar y preguntar. La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica. Necesidades humanas y motivación. El proceso decisorio. Las expectativas de los clientes. Tipología de clientes. La atención al cliente. Actitud positiva y actitud pro-activa. La empatía. Los esfuerzos discrecionales. Los procesos de ventas. Fases de la venta y técnicas aplicables. La venta telefónica. La negociación. Elementos básicos. La planificación de la negociación. Estrategias y técnicas. Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas. Procedimientos. Normativa. Normas deontológicas, de conducta y de imagen personal. La fidelización del cliente y/o promotor: técnicas de fidelización.

6. La participación en la mejora de la calidad en la gestión de eventos vinculados a hostelería y turismo

- La calidad en los servicios de hostelería y turismo. Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de hostelería y turismo para eventos. Las especificaciones de calidad de los servicios. Procedimientos e instrucciones de trabajo. Directrices y normas. Estándares de servicio. Los indicadores de calidad. Toma y registro de datos. Cuestionarios de satisfacción del cliente. El perfeccionamiento profesional y mejora continua. La participación en la mejora de la calidad. Herramientas y propuestas de mejora.

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 "ECP1056_3: Gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos, 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. Definir la oferta y determinar a nivel organizativo y presupuestario la realización de eventos.

2. Planificar contrataciones y financiación para la realización de las actividades.

3. Gestionar el cierre documental y económico.

4. Evaluar los servicios.

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:

Criterios de mérito	*Indicadores de desempeño competente*
Rigor en la definición de la oferta y determinar a nivel organizativo y presupuestario la realización de eventos.	- Definición y comparación la oferta propia de la competencia. - Definición de las acciones comerciales. - Selección de los proveedores. - Definición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, equipo humano. - Determinación de las tareas de organización, presupuesto, acciones organizativas, presupuestarias, proyecto del servicio de hostelería y turismo, proveedores, prestatarios, tarifas, precios de los servicios, costes, márgenes, documentos de propuesta. - Elaboración del contrato de encargo de los servicios. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*

Precisión en la planificación de las contrataciones y financiación para la realización de las actividades.	- Planificación del cronograma y calendario. - Planificación de la financiación. - Configuración del equipo ejecutivo. - Planificación de los intermediarios y prestatarios así como los proveedores de acciones y medios publicitarios, de promoción e imagen del servicio de hostelería y turismo, de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, entre otros. - Planificación de los protocolos de seguridad. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Exhaustividad en la gestión del cierre documental y económico.	- Tramitación de los documentos de pago, ayudas económicas, subvenciones. - Atención de las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte del promotor y/o cliente. - Gestión de la información gráfica y digital. - Elaboración de los informes finales. - Distribución de la documentación de cierre, así como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*
Exactitud en la evaluación de los servicios.	- Comprobación con documentos de apoyo de la consecución de los objetivos. - Recopilación de propuestas de mejora. - Redacción de informes valorativos. - Evaluación cualitativa y cuantitativa de las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al promotor y/o cliente. - Atención de quejas y reclamaciones. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.*

Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
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	

Escala A

4	*Para definir la oferta y determinar a nivel organizativo y presupuestario la realización de eventos, define y compara la oferta propia de la competencia. Define las acciones comerciales, Selecciona los proveedores. Define los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, equipo humano. Determina las tareas de organización, presupuesto, acciones organizativas, presupuestarias, proyecto del servicio de hostelería y turismo, proveedores, prestatarios, tarifas, precios de los servicios, costes, márgenes, documentos de propuesta. Elabora el contrato de encargo de los servicios.*
3	*Para definir la oferta y determinar a nivel organizativo y presupuestario la realización de eventos, define y compara la oferta propia de la competencia. Define las acciones comerciales. Selecciona los proveedores. Define los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, equipo humano. Determina las tareas de organización, presupuesto, acciones organizativas, presupuestarias, proyecto del servicio de hostelería y turismo, proveedores, prestatarios, tarifas, precios de los servicios, costes, márgenes, documentos de propuesta. Elabora el contrato de encargo de los servicios, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para definir la oferta y determinar a nivel organizativo y presupuestario la realización de eventos, define y compara la oferta propia de la competencia. Define las acciones comerciales. Selecciona los proveedores. Define los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, equipo humano. Determina las tareas de organización, presupuesto, acciones organizativas, presupuestarias, proyecto del servicio de hostelería y turismo, proveedores, prestatarios, tarifas, precios de los servicios, costes, márgenes, documentos de propuesta. Elabora el contrato de encargo de los servicios, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No define la oferta ni determinar a nivel organizativo y presupuestario la realización de eventos.*

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

Escala B

4	*Para planificar contrataciones y financiación para la realización de las actividades, planifica el cronograma y calendario. Planifica a financiación. Configura el equipo ejecutivo. Planifica los*

	intermediarios y prestatarios así como los proveedores de acciones y medios publicitarios, de promoción e imagen del servicio de hostelería y turismo, de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, entre otros. Planifica los protocolos de seguridad.
3	*Para planificar contrataciones y financiación para la realización de las actividades, planifica el cronograma y calendario. Planifica a financiación. Configura el equipo ejecutivo. Planifica los intermediarios y prestatarios así como los proveedores de acciones y medios publicitarios, de promoción e imagen del servicio de hostelería y turismo, de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, entre otros. Planifica los protocolos de seguridad, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para planificar contrataciones y financiación para la realización de las actividades, planifica el cronograma y calendario. Planifica a financiación. Configura el equipo ejecutivo. Planifica los intermediarios y prestatarios así como los proveedores de acciones y medios publicitarios, de promoción e imagen del servicio de hostelería y turismo, de diseño, elaboración y hospedaje de la página web, entre otros. Planifica los protocolos de seguridad, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No planifica contrataciones ni financiación para la realización de las actividades.*

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

Escala C

4	*Para gestionar el cierre documental y económico, tramita los documentos de pago, ayudas económicas, subvenciones. Atiende las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte del promotor y/o cliente. Gestiona la información gráfica y digital. Elabora los informes finales. Distribuye la documentación de cierre, así como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes.*
3	*Para gestionar el cierre documental y económico, tramita los documentos de pago, ayudas económicas, subvenciones. Atiende las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte del promotor y/o cliente. Gestiona la información gráfica y digital. Elabora los informes finales. Distribuye la documentación de cierre, así como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para gestionar el cierre documental y económico, tramita los documentos de pago, ayudas económicas, subvenciones. Atiende las demandas de información, rectificaciones o cambio de documentación por parte del promotor y/o cliente. Gestiona la información gráfica y digital. Elabora los informes finales. Distribuye la documentación de cierre, así como cartas de agradecimiento a entidades, colaboradores y ponentes, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*

1	*No gestiona el cierre documental y económico.*

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

Escala D

4	*Para evaluar los servicios, comprueba con documentos de apoyo la consecución de los objetivos. Recopila propuestas de mejora. Redacta los informes valorativos. Evalúa cualitativa y cuantitativamente las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al promotor y/o cliente. Atiende las quejas y reclamaciones.*
3	*Para evaluar los servicios, comprueba con documentos de apoyo la consecución de los objetivos. Recopila propuestas de mejora. Redacta los informes valorativos. Evalúa cualitativa y cuantitativamente las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al promotor y/o cliente. Atiende las quejas y reclamaciones, aunque comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.*
2	*Para evaluar los servicios, comprueba con documentos de apoyo la consecución de los objetivos. Recopila propuestas de mejora. Redacta los informes valorativos. Evalúa cualitativa y cuantitativamente las encuestas recogidas a través de cuestionarios de calidad entregadas al promotor y/o cliente. Atiende las quejas y reclamaciones, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No evalúa los servicios.*

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁ NDAR 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.

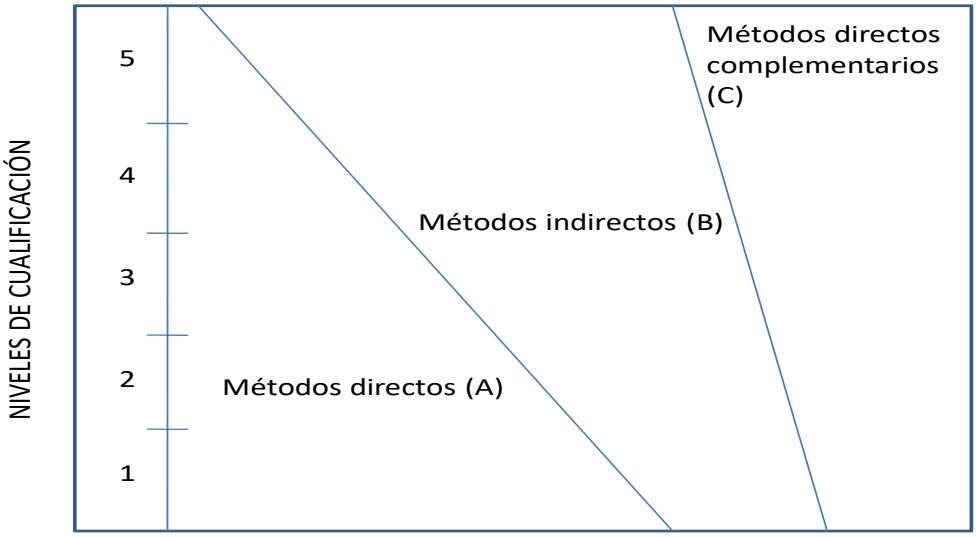
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, 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. 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.