



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP2190_2: Desarrollar servicios de gestión y comercialización de
refugios y albergues de montaña”**



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 ECP2190_2: Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña.

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 desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña, 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.



Financiado por
la Unión Europea

1. Desarrollar actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña, siguiendo la normativa aplicable de alojamiento, utilizando un segundo idioma en su caso, de manera que cumplan con los estándares de calidad, así como requisitos de seguridad.

- 1.1 Las relaciones con las administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de turismo de montaña de la zona se establecen, electrónica o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones.
- 1.2 El análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se efectúa, valorándolo con el fin de que queden fijados: - Los objetivos previstos. - La ubicación física y el ámbito de actuación. - La atención a personas con discapacidad. - Los promotores del proyecto. - El tipo jurídico de empresa. - La previsión de recursos humanos. - La demanda potencial. - Patrocinios. - La competencia, en su caso. - El respeto al entorno natural.
- 1.3 La viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña se determina mediante el análisis de: - La previsión de gastos e ingresos en función de la capacidad del establecimiento, los servicios ofertados y la previsión de ocupación. - La estructura y composición del inmovilizado. - La rentabilidad del proyecto. - La posibilidad de subvenciones y ayudas a la empresa o a la actividad, ofrecidas por las diferentes administraciones públicas. - La obtención de patrocinio de marcas privadas. - Los recursos económicos propios necesarios.
- 1.4 El proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se ajusta al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso, analizando posibles variables.
- 1.5 El proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña se ejecuta, considerando: - El tipo de contrato y la modalidad de gestión del refugio o albergue de montaña. - Datos de la oferta y la demanda. - La determinación del público objetivo. - Las posibles actividades complementarias. - Las repercusiones socioeconómicas en el entorno. - Las repercusiones ambientales en el entorno. - La normativa aplicable de explotación de refugios y albergues de montaña, higiénico-alimentaria y sobre prevención de riesgos laborales. - Los objetivos previstos. - Las relaciones con las administraciones locales, autonómicas o nacionales. - El cálculo de inversión en inmovilizado, en su caso. - Las contingencias meteorológicas o de salud. - Periodo de tiempo por el que se concede la explotación según contrato de adjudicación.
- 1.6 La estructura organizativa del refugio o albergue de montaña se determina, atendiendo a: - El cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto. - Los recursos humanos necesarios para cumplir los objetivos. - La organización del trabajo. - Los recursos ambientales.
- 1.7 La documentación para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su

actividad económica se identifica, tramitándola para que las obligaciones legales durante el desarrollo de la actividad queden aseguradas.

2. Desarrollar el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías, enseres y materias primas, teniendo en cuenta las exigencias de la explotación del refugio o albergue de montaña con el fin de atender las demandas del servicio.

- 2.1 Los géneros culinarios, enseres y productos de limpieza, mantenimiento, combustibles, entre otros, se aprovisionan, reponiéndolos según las necesidades calculadas, contingencias por dificultades meteorológicas, faltas de entrega, normativa aplicable de protección medioambiental, uso de productos biodegradables, capacidad del establecimiento y expectativas de ocupación, para optimizar los recursos y prestar la atención al usuario.
- 2.2 Las materias primas y productos para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas se aprovisionan, teniendo en cuenta: - La calidad predeterminada en relación a una dieta calórica para actividades de montaña. - Las previsiones de ocupación, según reservas o tendencias. - Periodos de caducidad. - Tipología. - El coste. - El margen de beneficios, en su caso. - Capacidad de almacenamiento con que cuentan las instalaciones. - Acuerdos de colaboración con proveedores (patrocinios). - La optimización del suministro en función de proveedores o de medios de transporte hasta el establecimiento.
- 2.3 Los proveedores se seleccionan, buscando las condiciones ventajosas en las operaciones comerciales y teniendo en cuenta: - Precios del mercado. - Plazos de entrega. - Calidades. - Sistema de embalaje de productos. - Condiciones de pago. - Posibilidad de reciclaje de productos. - Condiciones de transporte. - Volumen de pedido. - Procedencia local de los productos. - Periodos de caducidad. - Posibilidad de devolución o cambio de productos sin caducar, no consumidos en la temporada.
- 2.4 Las unidades, pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje, temperatura y registros sanitarios de las mercancías recibidas se controlan, almacenándolas siguiendo criterios de racionalización y de medidas de seguridad e higiene, para que el control según exigencias de prestación de servicios del refugio o albergue de montaña quede garantizado.
- 2.5 Los consumos de mercancía y bienes necesarios se controlan, teniendo en cuenta pérdidas por caducidad, productos consumidos por el equipo de guardería, roturas, entre otros, para que el cálculo de costes de los servicios quede verificado.
- 2.6 Los recursos caducados o residuales se eliminan según su tipología, incorporándolos como materiales reconvertibles en la naturaleza, si procede.
- 2.7 Los medios de transporte, terrestres o aéreos se determinan para que el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña, cuando las

condiciones o la ubicación del establecimiento dificultan el acceso, quede garantizado.

3. Desarrollar actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados en el establecimiento y de la calidad de los mismos, aplicando las medidas correctoras, en su caso.

- 3.1 Los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña se actualizan, aplicando los sistemas de organización de la información, como bases de datos, contabilidad, registros, entre otros.
- 3.2 Los documentos generados en la actividad, como comandas, vales, facturas, albaranes, pagos con tarjeta, recibos, entre otros, se controlan comprobando formato y datos para que la normativa aplicable de contabilidad quede cumplida.
- 3.3 El método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja, se aplica adoptando las medidas establecidas ante los desajustes o desviaciones ocurridos durante el proceso.
- 3.4 Los datos de ocupación, servicios prestados en el refugio o albergue de montaña y su calidad se analizan, comparándolos con los objetivos fijados para detectar desviaciones actuales y tendencias futuras, y tramitando las hojas de quejas y reclamaciones o buzón de sugerencias en su caso.
- 3.5 Los costes y los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio se calculan, según mercado y precio de los servicios y productos, para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los pliegos técnicos o en el contrato.
- 3.6 Las contingencias por desajustes en el proceso general de producción y servicio se resuelven, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los pliegos técnicos o en el contrato.
- 3.7 El personal a su cargo, en su caso se integra en la estructura organizativa del establecimiento, coordinándolo de forma que se consigan los objetivos de producción determinados como procesos, actividades, funciones, entre otros.

4. Seleccionar los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, utilizando un segundo idioma en su caso, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela actual y potencial, despertando el interés de compra y con el fin de lograr su fidelización.

- 4.1 La oferta de servicios, promociones especiales y orientación comercial del refugio o albergue de montaña se ajusta a los requisitos del

- contrato de explotación y a las particularidades de las personas usuarias.
- 4.2 El listado de canales se selecciona en función del tipo de refugio o albergue de montaña, valorando la relación entre canal de distribución y las personas usuarias.
 - 4.3 Las actividades para la desestacionalización de la oferta se definen, comunicándolas a través de los canales de distribución seleccionados por la empresa a las administraciones, asociaciones, clubes y federaciones, centros educativos, turoperadores, empresas de actividades al aire libre, entre otras, para garantizar el cumplimiento del objetivo fijado por la empresa.
 - 4.4 Las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a fidelizar a la clientela o a la captación de nueva, se utilizan o proponen, en su caso, a las entidades externas de comercialización, aplicando métodos de control de calidad de los servicios para recoger información como buzón de sugerencias, hojas de quejas y reclamaciones, redes sociales, entre otros.
 - 4.5 Los acuerdos de prestación de servicios complementarios se proponen, negociándolos con los propietarios del refugio o albergue en su caso, empresas de turismo activo o guías de montaña, clubes y federaciones de montaña u otras entidades mediadoras.
 - 4.6 Las acciones de difusión de información como integración en asociaciones, asistencia a ferias, patrocinios, encuentros, bolsas de contratación, entre otros se efectúa planificándolas para favorecer la comercialización e imagen corporativa del establecimiento.
 - 4.7 Las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta se organizan, cumpliendo con los requisitos estipulados por el contrato de explotación, con criterios de promoción de la zona, dinamismo, de atracción y utilidad para las personas usuarias.

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 **ECP2190_2: Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Estudio del sector turístico y los alojamientos en el medio natural de montaña

- El sector turístico: turismo nacional e internacional. Turismo sostenible de las zonas de montaña. Antecedentes del sector del turismo rural. Situación actual y proyección futura. El turismo de naturaleza: identificación y modalidades. Historia, antecedentes y proyección futura. Categorías de espacios naturales y su normativa. Normativas y tipologías de turismo de naturaleza según las diferentes Comunidades Autónomas. Diagnóstico del sector. Definición del

público objetivo. Análisis estratégico. Análisis de la competencia. Puntos fuertes y débiles. Amenazas y oportunidades. Análisis de la estacionalización: causas y métodos para reducir su impacto. Alojamientos en el medio natural de montaña: características, tipología y normativa aplicable. Servicios ofertados y nuevas oportunidades de negocio. Mercados emergentes. Infraestructuras, mobiliario y equipamiento de un refugio o albergue de montaña. RRHH (Recursos Humanos cualificados existentes en el sector).

2. Explotación de refugios y albergues de montaña

- El proyecto de explotación de un refugio o albergue de montaña. Empresa, empresario y establecimiento mercantil. Profesionales, organismos y asociaciones relacionadas con la explotación de refugios y albergues de montaña. Las cinco fuerzas de Porter: poder de negociación de la clientela, poder de negociación de los proveedores, amenaza de nuevos competidores entrantes, amenaza de nuevos productos sustitutivos, rivalidad entre competidores. Comercialización del servicio de alojamiento en refugios y albergues de montaña: la imagen corporativa de marca y posicionamiento del establecimiento. Fijación de precios de los servicios y obligatoriedad contractual en materia de precios. Identificación y características del público objetivo. Identificación y captación de nuevos mercados emergentes. Análisis de la competencia. Diseño de la oferta de actividades de ocio y alquiler de material. Central de reservas (motores de reservas online). Acciones de comunicación y publicidad. Ferias. Guías. Federaciones y clubes deportivos. Empresas de turismo activo y de naturaleza. Centros escolares. Turoperadores. Compra, aprovisionamiento y control de consumos y costes en refugios y albergues de montaña: recepción y almacenamiento de mercancías. Gestión y control de inventarios. Registros documentales. Cálculo de necesidades de aprovisionamiento de alimentos, bebidas, productos de limpieza, repuesto para averías y mantenimiento anual y otras mercancías. Equipos y medios de transporte. Negociación con proveedores. Plan de pagos. Programa informático de consumos y existencias stock. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones. La función de integración de personal: definición y objetivos. Relación con la función de organización. Relaciones intra y extrapersonales y con el medio natural. Incentivos al personal. Control de calidad RRHH (Recursos Humanos). Gestión y control de calidad del servicio en refugios y albergues de montaña. Programas, procedimientos e instrumentos específicos. Aplicaciones. Gestión ambiental.

3. Gestión económica-administrativa en la actividad de refugios y albergues de montaña

- Análisis de la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña. Diario de producción y cierre de caja. Aplicación de métodos para auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. Comparación y aplicación de sistemas de organización de la información. Normalización y formalización y análisis de documentación que se genera en la actividad. Control de consumos y costes: cálculo del coste de materias primas y productos. Registro documental. Uso de aplicaciones informáticas de gestión económico-administrativa.

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.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- 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 "ECP2190_2: Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña", 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 desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña, 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. Desarrollar actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña; y el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías enseres y materias primas.
2. Desarrollar actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados y de la calidad de los mismos.
3. Seleccionar los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela.

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>Eficacia en el desarrollo de actividades en proyectos de</i>	- Instauración de las relaciones con las Administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de

<p><i>explotación de refugios y albergues de montaña; y en el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías enseres y materias primas.</i></p>	<p>turismo de montaña de la zona, electrónica o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Ejecución del análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña.- Determinación de la viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña.- Adaptación del proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso, analizando posibles variables.- Ejecución del proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña.- Determinación de la estructura organizativa del refugio o albergue de montaña.- Identificación de la documentación para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica tramitándola para que las obligaciones legales durante el desarrollo de la actividad queden aseguradas.- Proporción de los géneros culinarios, enseres y productos de limpieza, mantenimiento, combustibles, entre otros reponiéndolos según las necesidades calculadas.- Proporción de las materias primas y productos para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas.- Selección de los proveedores, buscando las condiciones ventajosas en las operaciones comerciales.- Observación de las unidades, pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje, temperatura y registros sanitarios de las mercancías recibidas.- Observación de los consumos de mercancía y bienes necesarios, teniendo en cuenta pérdidas por caducidad, productos consumidos por el equipo de guardería, roturas, entre otros, para que el cálculo de costes de los servicios quede verificado.- Eliminación de los recursos caducados o residuales.- Determinación de los medios de transporte, terrestres o aéreos para que el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña quede garantizado. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Destreza en el desarrollo de actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Actualización de los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña.- Observación de los documentos generados en la

<p><i>de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados y de la calidad de los mismos.</i></p>	<p>actividad comprobando formato y datos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicación del método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja.- Observación de los datos de ocupación, servicios prestados en el refugio o albergue de montaña y su calidad, comparándolos con los objetivos fijados.- Cuantificación de los costes y los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio.- Resolución de las contingencias por desajustes en el proceso general de producción y servicio, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación.- Integración del personal a su cargo, en su caso en la estructura organizativa del establecimiento. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Idoneidad en la selección de los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Adaptación de la oferta de servicios, promociones especiales y orientación comercial del refugio o albergue de montaña a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de las personas usuarias.- Selección del listado de canales en función del tipo de refugio o albergue de montaña.- Definición de las actividades para la desestacionalización de la oferta.- Utilización de las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a fidelizar a la clientela o captar nuevos.- Proposición de los acuerdos de prestación de servicios complementarios, negociándolos con los propietarios del refugio o albergue.- Efectuación de las acciones de difusión de información para favorecer la comercialización e imagen corporativa del establecimiento.- Organización de las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	

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 desarrollar actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña; y el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías enseres y materias primas; instaura las relaciones con las Administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de turismo de montaña de la zona, electrónicamente o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones. Ejecuta el análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña. Determina la viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña. Adapta el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso, analizando posibles variables. Ejecuta el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña. Determina la estructura organizativa del refugio o albergue de montaña. Identifica la documentación para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica tramitándola para que las obligaciones legales durante el desarrollo de la actividad queden aseguradas. Proporciona los géneros culinarios, enseres y productos de limpieza, mantenimiento, combustibles, entre otros reponiéndolos según las necesidades calculadas. Proporciona las materias primas y productos para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas. Selecciona los proveedores, buscando las condiciones ventajosas en las operaciones comerciales. Observa las unidades, pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje, temperatura y registros sanitarios de las mercancías recibidas. Observa los consumos de mercancía y bienes necesarios, teniendo en cuenta pérdidas por caducidad, productos consumidos por el equipo de guardería, roturas, entre otros, para que el cálculo de costes de los servicios quede verificado. Elimina los recursos caducados o residuales. Determina los medios de transporte, terrestres o aéreos para que el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña quede garantizado.

3

Para desarrollar actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña; y el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías enseres y materias primas; instaura las relaciones con las Administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de turismo de montaña de la zona, electrónicamente o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones. Ejecuta el análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña. Determina la viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña. Adapta el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso, analizando posibles variables. Ejecuta el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña. Determina la estructura organizativa del refugio o albergue de montaña. Identifica la documentación para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica tramitándola para que las obligaciones legales durante el desarrollo de la actividad queden aseguradas. Proporciona los géneros culinarios, enseres y productos de limpieza, mantenimiento, combustibles, entre otros reponiéndolos según las necesidades calculadas. Proporciona las materias primas y productos para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas. Selecciona los proveedores, buscando las condiciones ventajosas en las operaciones comerciales. Observa las unidades, pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje, temperatura y registros sanitarios de las mercancías recibidas. Observa los consumos de mercancía y bienes necesarios, teniendo en cuenta pérdidas por caducidad, productos consumidos por el equipo de guardería, roturas, entre otros, para que el cálculo de costes de los servicios quede verificado. Elimina los recursos caducados o residuales. Determina los medios de transporte, terrestres o aéreos para que el

	<p><i>aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña quede garantizado, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para desarrollar actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña; y el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías enseres y materias primas; instaure las relaciones con las Administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de turismo de montaña de la zona, electrónicamente o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones. Ejecuta el análisis previo al proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña. Determina la viabilidad de la explotación del refugio o albergue de montaña. Adapta el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña al sistema de adjudicación de la gestión y a las bases del propio concurso, analizando posibles variables. Ejecuta el proyecto de explotación del refugio o albergue de montaña. Determina la estructura organizativa del refugio o albergue de montaña. Identifica la documentación para la constitución de la pequeña empresa de refugio o albergue de montaña y la generada por el desarrollo de su actividad económica tramitándola para que las obligaciones legales durante el desarrollo de la actividad queden aseguradas. Proporciona los géneros culinarios, enseres y productos de limpieza, mantenimiento, combustibles, entre otros reponiéndolos según las necesidades calculadas. Proporciona las materias primas y productos para ofrecer el servicio de alimentos y bebidas. Selecciona los proveedores, buscando las condiciones ventajosas en las operaciones comerciales. Observa las unidades, pesos netos, nivel de calidad, fecha de caducidad, embalaje, temperatura y registros sanitarios de las mercancías recibidas. Observa los consumos de mercancía y bienes necesarios, teniendo en cuenta pérdidas por caducidad, productos consumidos por el equipo de guardería, roturas, entre otros, para que el cálculo de costes de los servicios quede verificado. Elimina los recursos caducados o residuales. Determina los medios de transporte, terrestres o aéreos para que el aprovisionamiento del refugio o albergue de montaña quede garantizado, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla actividades en proyectos de explotación de refugios y albergues de montaña; ni el cálculo, aprovisionamiento y control de los consumos de mercancías enseres y materias primas.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para desarrollar actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados y de la calidad de los mismos; actualiza los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña. Observa los documentos generados en la actividad comprobando formato y datos. Aplica el método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. Observa los datos de ocupación, servicios prestados en el refugio o albergue de montaña y su calidad, comparándolos con los objetivos fijados. Cuantifica los costes y los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio. Resuelve las contingencias por desajustes en el proceso general de producción y servicio, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación. Integra al personal a su cargo, en su caso en la estructura organizativa del establecimiento.</i></p>
3	

	<p><i>Para desarrollar actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados y de la calidad de los mismos; actualiza los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña. Observa los documentos generados en la actividad comprobando formato y datos. Aplica el método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. Observa los datos de ocupación, servicios prestados en el refugio o albergue de montaña y su calidad, comparándolos con los objetivos fijados. Cuantifica los costes y los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio. Resuelve las contingencias por desajustes en el proceso general de producción y servicio, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación. Integra al personal a su cargo, en su caso en la estructura organizativa del establecimiento, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para desarrollar actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados y de la calidad de los mismos; actualiza los datos sobre la situación económico-financiera del refugio o albergue de montaña. Observa los documentos generados en la actividad comprobando formato y datos. Aplica el método de control que permite auditar los procesos de facturación, cobro, cierre diario de la producción y liquidación de caja. Observa los datos de ocupación, servicios prestados en el refugio o albergue de montaña y su calidad, comparándolos con los objetivos fijados. Cuantifica los costes y los métodos de control que regulan el régimen de concesión o contratación del refugio. Resuelve las contingencias por desajustes en el proceso general de producción y servicio, tomando las medidas previstas en el proyecto de explotación. Integra al personal a su cargo, en su caso en la estructura organizativa del establecimiento, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla actividades de control en el funcionamiento del refugio o albergue de montaña como alojamiento turístico de modo que se pueda hacer un seguimiento de los resultados de ocupación y servicios prestados y de la calidad de los mismos.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para seleccionar los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela; adapta la oferta de servicios, promociones especiales y orientación comercial del refugio o albergue de montaña a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de las personas usuarias. Selecciona el listado de canales en función del tipo de refugio o albergue de montaña. Define las actividades para la desestacionalización de la oferta. Utiliza las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a fidelizar a la clientela o captar nuevos. Propone los acuerdos de prestación de servicios complementarios, negociándolos con los propietarios del refugio o albergue. Efectúa las acciones de difusión de información para favorecer la comercialización e imagen corporativa del establecimiento. Organiza las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta.</i></p>
3	<p><i>Para seleccionar los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue</i></p>

	<p><i>de montaña, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela; adapta la oferta de servicios, promociones especiales y orientación comercial del refugio o albergue de montaña a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de las personas usuarias. Selecciona el listado de canales en función del tipo de refugio o albergue de montaña. Define las actividades para la desestacionalización de la oferta. Utiliza las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a fidelizar a la clientela o captar nuevos. Propone los acuerdos de prestación de servicios complementarios, negociándolos con los propietarios del refugio o albergue. Efectúa las acciones de difusión de información para favorecer la comercialización e imagen corporativa del establecimiento. Organiza las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para seleccionar los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela; adapta la oferta de servicios, promociones especiales y orientación comercial del refugio o albergue de montaña a los requisitos del contrato de explotación y a las particularidades de las personas usuarias. Selecciona el listado de canales en función del tipo de refugio o albergue de montaña. Define las actividades para la desestacionalización de la oferta. Utiliza las acciones de comunicación y sus soportes, encaminados a fidelizar a la clientela o captar nuevos. Propone los acuerdos de prestación de servicios complementarios, negociándolos con los propietarios del refugio o albergue. Efectúa las acciones de difusión de información para favorecer la comercialización e imagen corporativa del establecimiento. Organiza las zonas de exposición de elementos promocionales o en venta, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No selecciona los canales de comunicación de la oferta de servicios del refugio o albergue de montaña, para asegurar el disfrute y retorno de su clientela.</i></p>

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

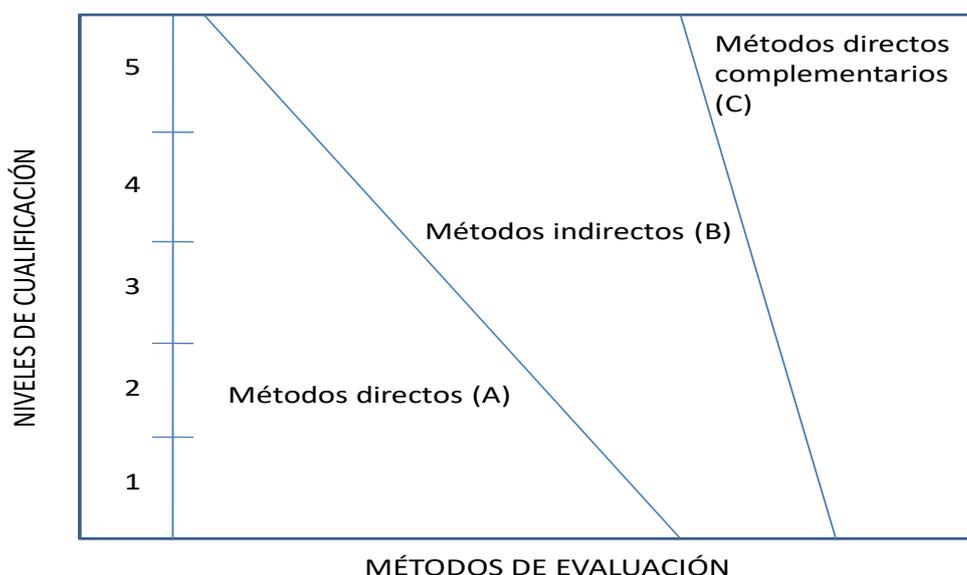
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente 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 "2" 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 complemente 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.



Financiado por
la Unión Europea

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.