



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES
**“ECP1043_2: Gestionar el servicio de recepción e información en
refugios y albergues de montaña”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP1043_2: Gestionar el servicio de recepción e información en refugios y albergues de montaña".

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

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

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

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

1: Realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestionando la documentación, de acuerdo con la normativa aplicable de establecimientos de hostelería y turismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Gestionar la documentación del servicio de recepción y conserjería, como el registro, ficha de usuario, cuestionarios de satisfacción, entre otros, disponiéndola para que su cumplimentación y custodia, según la normativa de protección de datos personales queden garantizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Verificar el estado de reservas de servicios y su disponibilidad, previamente a la llegada de los usuarios, utilizando en su caso aplicaciones informáticas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Asignar las habitaciones y/o camas con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas, la accesibilidad y la optimización de las reservas y del espacio destinado a alojamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Desarrollar el proceso de recepción y bienvenida a las personas usuarias teniendo en cuenta: - La comunicación clara y fluida. - El registro según los criterios establecidos por la empresa. - La recogida de datos relacionados con alergias o intolerancias alimenticias. - La atención a personas con discapacidad. - La transmisión de información sobre ubicación de los espacios y normas internas de uso. - La transmisión de información sobre horarios de comedor, recepción y otros espacios comunes. - Las alternativas de actividades de ocio en su caso. - La muestra del mobiliario, sistemas de calefacción y agua caliente en su caso y medios de seguridad del establecimiento, localización desfibrilador y botiquín primeros auxilios. - Las normas generales de comportamiento en el interior y exterior y de cuidado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1: Realizar actividades de recepción en refugios y albergues de montaña, desde la reserva a la salida del usuario, gestionando la documentación, de acuerdo con la normativa aplicable de establecimientos de hostelería y turismo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
medioambiental. - La exposición de precios de una manera visible.				
1.5: Desarrollar el proceso de salida y despedida al usuario, teniendo en cuenta: - La comunicación clara y fluida. - La facturación y pago de todos los servicios. - La anotación en la ficha de usuario de las circunstancias de su estancia, días que estuvo, servicios que se le prestaron entre otras se realiza, en forma y tiempo. - El grado de satisfacción a través de cuestionarios voluntarios, escritos, charla y preguntas directas de opinión. - La búsqueda de fidelización del usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación específicos, utilizando un segundo idioma en su caso, según las necesidades y características de usuarios y proveedores de refugios o albergues de montaña.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Utilizar los medios técnicos de comunicación como Internet, Intranet, telefonía, megafonía, canal de emisora de radio entre otros, seleccionándolos según la situación planteada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Atender los usuarios y proveedores, garantizando la interacción y comprensión bidireccional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Desarrollar la confidencialidad y seguridad en las comunicaciones externas e internas, cumpliendo la normativa de protección de datos personales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Mantener la comunicación con los guías de montaña, responsables de los servicios de actividades complementarias fuera del establecimiento y organismos competentes, coordinando e informando de situaciones para que la prevención, actuación y colaboración de situaciones de emergencia queden controladas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
--	-------------------------------	--	--	--

3: Prestar información general sobre itinerarios, recursos naturales y culturales del entorno de refugios y albergues de montaña, meteorología y servicios turísticos complementarios, teniendo en cuenta la normativa medioambiental, la sensibilización de conservación de los espacios naturales y el uso de un segundo idioma, en su caso.	1	2	3	4
3.1: Seleccionar la información sobre itinerarios, recursos naturales, culturales y oferta de ocio propia o ajena al refugio o albergue de montaña, proporcionándola a través de mapas cartográficos, folletos informativos u otros soportes, incluyendo adaptaciones para personas con discapacidad para poder transmitirla de manera fiable y actualizada, especialmente si se trata de un espacio protegido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Transmitir las condiciones meteorológicas a los usuarios, informando de previsiones para que la seguridad, actuación y colaboración en casos de emergencia queden controladas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Transmitir la información sobre los servicios turísticos de la zona, como recursos naturales o de patrimonio histórico o artístico de la zona, actividades deportivas y/o recreativas, fiestas locales especificando localización, distancia, fechas, tarifas en su caso, medios de transporte o formas de acceso, horarios entre otros para complementar la oferta propia del refugio o albergue de montaña.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Transmitir la información sobre las medidas ambientales de aplicación en el entorno sensibilizando a los usuarios sobre la conservación de los espacios naturales para que la preservación del medio quede garantizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Transmitir la normativa y procedimientos de autorización de accesos a espacios naturales por escrito (folletos) en los refugios o albergues ubicados en espacios protegidos o cercanos a ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad para que la calidad del servicio prestado quede cumplida.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Atender las peticiones y sugerencias del usuario de forma directa, adoptando una actitud amable y hospitalaria, siguiendo la política de buenas prácticas marcada por la dirección del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Recoger las hojas de quejas o reclamaciones y sugerencias de los usuarios con amabilidad, eficacia y discreción, registrándolas en soportes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Financiado por
la Unión Europea

4: Atender las peticiones, quejas y sugerencias planteadas por los usuarios, garantizando la satisfacción, confort y seguridad para que la calidad del servicio prestado quede cumplida.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
específicos para que las medidas de corrección y mejora queden atendidas.				
4.3: Analizar la información obtenida como resultado de la evaluación de peticiones, quejas y sugerencias, redactando informes para incrementar la calidad del servicio prestado y mejora de la imagen corporativa del refugio o albergue de montaña.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Comunicar las modificaciones en los servicios prestados aportando las explicaciones en forma y tiempo a los usuarios y en su caso al organismo, federación, club o asociación propietaria del establecimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Gestionar la planificación estratégica del refugio o albergue de montaña, utilizando herramientas específicas de evaluación con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo del establecimiento, calidad del servicio y fidelización o captación de usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>