PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁ NDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES "ECP2394_2: Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos"

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 "ECP2394_2: Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos".

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: Gestionar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones entre otros) para colaborar de manera efectiva en coordinación con el personal implicado y ofrecer un servicio de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Obtener la información relativa a la actividad profesional, a prestar -naturaleza, temática, horario, ubicación, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales, turística- así como la atribución de tareas del personal de asistencia a la Organización (montaje de logística, preparación de acreditaciones, rótulos, regalos, invitaciones, entre otras), aplicando el manual de información ("briefing"), las indicaciones recibidas y consultando las posibles dudas a la persona responsable.	☐	☐	☐	☐
1.2: Efectuar la conexión con el equipo de trabajo, coordinándose, en su caso, con la Organización para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados, tales como, mostradores de registro y entrega de documentación, puntos de información, control de accesos, entre otros.	☐	☐	☐	☐
1.3: Efectuar la relación con Organizaciones Profesionales de Congresos (OPC) (agencias de viaje -billetes, hoteles-, empresas de transportes, servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva -cáterin-, servicios auxiliares, entre otros) que puedan prestar sus servicios, coordinándose, en su caso, con el equipo de trabajo de la Organización, detectando las demandas del público para favorecer su satisfacción.	☐	☐	☐	☐
1.4: Cotejar la relación del material y del mobiliario atribuido al espacio de su competencia con la persona responsable de su ubicación exacta, anotando e	☐	☐	☐	☐

1: Gestionar la información relativa a la planificación del servicio de asistencia a la Organización (reuniones, incentivos, congresos y exposiciones entre otros) para colaborar de manera efectiva en coordinación con el personal implicado y ofrecer un servicio de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
informando acerca de posibles incidencias.				
1.5: Acopiar el material requerido verificando su estado de uso y cantidad, de acuerdo a la planificación de la actividad preventiva.	☐	☐	☐	☐

2: Acondicionar el material y mobiliario requeridos para la prestación del servicio de asistencia a la Organización en función de las indicaciones recibidas de la persona responsable, aportando valor a la imagen de la misma.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Localizar el material informativo o señalética (paneles, posters, enaras, carteles, expositores, entre otros) garantizando su fácil acceso y verificando su estado de uso y visibilidad.	☐	☐	☐	☐
2.2: Ubicar el material auxiliar, como puede ser: elementos de megafonía y audiovisuales, recursos ofimáticos, dispositivos digitales, documentación, entre otros, según las indicaciones recibidas y verificando o avisando a quien corresponda para que estén operativos.	☐	☐	☐	☐
2.3: Colocar los requerimientos de la mesa presidencial (bebida, vasos, portanombres, receptores, entre otros) facilitando el acceso e identificación de los ponentes, en función del protocolo establecido por la Organización o del programa del acto.	☐	☐	☐	☐
2.4: Mantener los materiales y el mobiliario atribuidos al espacio asignado para su ubicación en todo momento en orden y buena disposición, verificando que resultan accesibles, que cumplen los estándares de visibilidad y reponiendo o sustituyendo las cantidades o elementos necesarios para el desarrollo de la jornada.	☐	☐	☐	☐
2.5: Asignar las tareas y responsabilidades, el control de horarios de llegada y salida de los miembros del equipo y la cobertura de los campos de trabajo a cubrir, la distribución y supervisión de los equipos en los espacios, en su caso, por la persona responsable de la Organización o en coordinación con ella.	☐	☐	☐	☐

3: Acoger con educación y cortesía al público comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, dirigiéndole a la ubicación o a las personas requeridas para optimizar el flujo de entrada a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) organizados y evitar posibles aglomeraciones o facilitar su acogida en el territorio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Atender el público (recepción y despedida) dando la bienvenida con cordialidad, buena disposición y sonrisa espontánea y discreta, atendiendo sus demandas de información, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, y asistiendo el guardarropía (custodia de ropa de abrigo, de maletas u otros materiales) cuando previamente se haya determinado.	☐	☐	☐	☐
3.2: Registrar la asistencia o inscripciones en el soporte indicado (interno, externo, digital, entre otros) con el control e indicaciones de la Organización, cotejando y validando los datos que lo requieran y cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.	☐	☐	☐	☐
3.3: Entregar la documentación, los programas, regalos, invitaciones, entradas ("tickets"), información sobre el territorio u otros, siguiendo las indicaciones recibidas y confirmando las respectivas asistencias a otras actividades del público atendido, según sea el caso.	☐	☐	☐	☐
3.4: Realizar el conteo del público, el control de accesos y los trámites de acreditaciones de entrada cuando se requiera, con rigor y utilizando los medios técnicos disponibles.	☐	☐	☐	☐
3.5: Conducir el flujo de público (acogida, acompañamiento y acomodación) con amabilidad y agilidad, facilitando la accesibilidad, evitando aglomeraciones y desorganización en las zonas de paso y en las vías de evacuación, comunicando las posibles incidencias que se aprecien de forma inmediata y discreta a la persona responsable.	☐	☐	☐	☐
3.6: Prestar la asistencia personalizada al público que lo requiera (niños, personas mayores o con discapacidad) cuando se le solicite, potenciando el umbral de accesibilidad a las instalaciones.	☐	☐	☐	☐
3.7: Posibilitar la evacuación del público ante una posible situación de urgencia, dirigiéndole ordenadamente y con calma hacia la salida que indique el equipo de emergencia.	☐	☐	☐	☐
3.8: Mostrar la imagen personal y el saber estar en todo momento de manera	☐	☐	☐	☐

3: Acoger con educación y cortesía al público comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede, dirigiéndole a la ubicación o a las personas requeridas para optimizar el flujo de entrada a reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE) organizados y evitar posibles aglomeraciones o facilitar su acogida en el territorio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
elegante, agradable y profesional, cuidando al máximo los detalles y manteniendo el uniforme identificativo en las condiciones fijadas por la Organización durante el desarrollo de la jornada.				

4: Informar al público de las actividades programadas por la Organización y/o de los servicios previamente coordinados que ofrece el entorno, facilitando el acceso a los mismos y gestionando los recursos disponibles para potenciar los objetivos de la entidad y los recursos del territorio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Atender la información solicitada de forma educada y respetuosa, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, personalizando técnicas y habilidades sociales con relación al tipo de público asistente, ofreciendo la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad.	☐	☐	☐	☐
4.2: Prestar la asistencia al público, en caso requerido, en sus posibles desplazamientos e incidencias de pasajeros en la facturación o pérdida de equipajes en tránsito, entre otras, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir.	☐	☐	☐	☐
4.3: Prestar las funciones específicas derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, lugares de celebración del evento sedes, entre otros) en colaboración con el equipo de trabajo y mostrando buena disposición, resolución y proactividad.	☐	☐	☐	☐
4.4: Proporcionar la información requerida respecto a los servicios que ofrece el territorio (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros) a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible.	☐	☐	☐	☐
4.5: Atender las reclamaciones, quejas o sugerencias que demande el público con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda.	☐	☐	☐	☐

4: Informar al público de las actividades programadas por la Organización y/o de los servicios previamente coordinados que ofrece el entorno, facilitando el acceso a los mismos y gestionando los recursos disponibles para potenciar los objetivos de la entidad y los recursos del territorio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.6: Controlar el tiempo de diálogo, detectando la ocasión propicia para concluir la demanda de información y dar paso a otra persona que pudiera estar esperando a ser atendida.	☐	☐	☐	☐

5: Atender al público asistente a reuniones profesionales, comprobando que los equipos están disponibles y operativos para evitar incidentes o solucionar eficientemente los imprevistos que pudieran surgir.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Comprobar el estado de los dispositivos, tales como iluminación, aire acondicionado, megafonía y audiovisuales de la sala o espacio donde está previsto que se desarrolle la ponencia, verificando o avisando a quien corresponda para que se encuentren operativos.	☐	☐	☐	☐
5.2: Atender la información solicitada por el público asistente en cuanto a la localización de salas o lugares donde se desarrollan cada una de las actividades, siguiendo el programa establecido por la Organización.	☐	☐	☐	☐
5.3: Efectuar la recepción y ubicación del público en función de las peculiaridades de la intervención o ponencia y el protocolo a cumplir, dándoles la bienvenida y mostrando una imagen personal impecable.	☐	☐	☐	☐
5.4: Entregar la documentación y los equipos necesarios (receptores de traducción, auriculares, entre otros) al público asistente a la reunión, cuando así se requiera, comprobando previamente que su cantidad y funcionalidad se corresponden con las previstas en el programa y recogiéndolos una vez finalizada la exposición, cumpliendo con la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.	☐	☐	☐	☐
5.5: Efectuar la asistencia a los ponentes antes y durante su presentación, en coordinación con la Organización y el personal técnico de audiovisuales, resolviendo dudas y solucionando de inmediato cualquier problema que pudiera surgir.	☐	☐	☐	☐
5.6: Pasar al público el micrófono inalámbrico, en caso de que haya turno de preguntas, siguiendo indicaciones de la persona responsable de la	☐	☐	☐	☐

5: Atender al público asistente a reuniones profesionales, comprobando que los equipos están disponibles y operativos para evitar incidentes o solucionar eficientemente los imprevistos que pudieran surgir.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
moderación del turno de palabra.				
5.7: Prestar la asistencia a las personalidades en actos específicos (de inauguración y clausura: recibimientos, acompañamientos, mesas de presidencia, sala de personal muy importante (Vip -Very Important Person-), atención especial a Comités de Honor, organizador, Científico, gabinetes de prensa, entre otros), en función de la tipología del evento, cumpliendo el protocolo establecido por la Organización y las indicaciones de la persona responsable.	☐	☐	☐	☐
5.8: Prestar la atención al público que solicite información sobre la organización del acto, haciendo saber al interesado que se transmite su consulta a la persona responsable, en su caso, y simultáneamente, buscando soluciones a problemas que afecten al servicio facilitado, anticipándose con la experiencia y moderación a una situación determinada.	☐	☐	☐	☐

6: Recoger el material del área de su responsabilidad para una posible disponibilidad en futuras ocasiones, preservando su integridad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Efectuar la despedida al público con cordialidad, aportándole la información y atención que requiera la situación, comunicándose en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, si procede.	☐	☐	☐	☐
6.2: Comprobar el estado del material, verificando que se encuentra operativo para un posible posterior uso, evitando posibles roturas o pérdidas.	☐	☐	☐	☐
6.3: Custodiar el material recogido, contando los excedentes y disponiéndolos para su traslado hasta la entrega a la persona responsable.	☐	☐	☐	☐
6.4: Cumplimentar el informe final de la jornada, en su caso, anotando aspectos objetivos (parte de control de horas, materiales, recursos, uniformes, entre otros) y aspectos subjetivos (apreciaciones sobre la operativa de las reuniones, incentivos, congresos y exposiciones -MICE- actuaciones vinculadas a acogida en el territorio, o sugerencias de mejora del servicio).	☐	☐	☐	☐