

Estándar de competencias profesionales

Gestionar servicios de hostelería y turismo en la realización de eventos

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP1056_3
Estado	BOE
Publicación	RD 148/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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.

IC1.2 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.

IC1.3 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.

- IC1.4** 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.
- IC1.5** 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.
- IC1.6** 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.
- IC1.7** 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.
- EC2** 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.
- IC2.1** 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.
- IC2.2** 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.
- IC2.3** 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.
- IC2.4** 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.
- IC2.5** 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.

- IC2.6** 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.
- IC2.7** 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.
- IC2.8** 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.

EC3 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.

- IC3.1** 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.
- IC3.2** 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.
- IC3.3** 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.
- IC3.4** 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.
- IC3.5** 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.
- IC3.6** 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.

- IC3.7** 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.
- IC3.8** 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.
- EC4** 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.
- IC4.1** 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.
- IC4.2** 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.
- IC4.3** 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.
- IC4.4** 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.
- IC4.5** Los documentos administrativos y contables se gestionan, redactándolos para ser trasladados al área de emisión con los datos para su completa redacción.
- IC4.6** 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.
- IC4.7** 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.

IC4.8 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.

EC5 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.

IC5.1 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.

IC5.2 El cumplimiento de las instrucciones de transporte, llegada, alojamiento, y seguridad se verifican mediante los listados de participantes y los protocolos de seguridad.

IC5.3 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.

IC5.4 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.

IC5.5 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.

IC5.6 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.

IC5.7 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.

IC5.8 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.

EC6 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.

IC6.1 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.

IC6.2 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.

IC6.3 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.

IC6.4 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.

IC6.5 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.

IC6.6 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.

EC7 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.

IC7.1 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.

IC7.2 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.

- IC7.3** 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.
- IC7.4** 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.
- IC7.5** 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.
- IC7.6** 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.
- IC7.7** 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Organizadores de conferencias y eventos

Técnicos o promotores de Oficina de Congresos y de empresas organizadoras u OPC (Organizadores profesionales de congresos)

Transferistas

Empleados de entidades organizadoras de ferias y eventos

Responsables del departamento nacional o internacional en agencias de viajes mayoristas o en empresas profesionales organizadoras de congresos u OPC (Organizadores profesionales de congresos) y en entidades organizadoras de eventos y ferias

Técnicos o promotores de centros de congresos

Responsables de departamento de eventos en entidades hoteleras

Promotores de agencia de viajes mayoristas

Medios de producción

Terminales de sistemas globales de distribución o GDS. Ordenadores con aplicaciones informáticas de gestión especializadas y con conexión a Internet. Equipos y programas informáticos específicos. Internet. Terminales de telefonía fija y móvil. Canales de contacto con el cliente: telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, website, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística Impresoras. Teléfonos. Impresos y documentos administrativos tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Planos de espacios para la celebración de eventos, como salones y palacios de congresos. Catálogos de servicios de hostelería y turismo para eventos.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa o entidad. Información sobre el ámbito territorial de actuación y el área de influencia de la unidad. Información sobre las demandas actuales y emergentes de los posibles clientes. Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web sobre clientes potenciales y eventos planeados. Información de ofertas gastronómicas. información de hoteles potenciales para eventos potenciales decidores de destinos o sedes y sus datos de contacto. Productos y servicios turísticos y logísticos especializados en el turismo de reuniones y eventos; precios y tarifas; requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios. Normativa de prevención de riesgos laborales; normativa interna de la empresa; propuestas-tipo de programas sociales y para acompañantes. Manual y normas internas de la empresa o entidad. Equipos EPI. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Informes de calidad. Informes de viabilidad.