

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar servicios de gestión y comercialización de refugios y albergues de montaña

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	2
Código	ECP2190_2
Estado	BOE
Publicación	RD 916/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 Las relaciones con las administraciones locales, federaciones, empresas y asociaciones de turismo de montaña de la zona se establecen, electrónicamente o físicamente, con el fin de solicitar ayudas o colaboraciones.

IC1.2 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.

IC1.3 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.

IC1.4 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.

IC1.5 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.

IC1.6 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.

IC1.7 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.

EC2 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.

IC2.1 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.

IC2.2 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.

IC2.3 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.

IC2.4 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.

IC2.5 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.

IC2.6 Los recursos caducados o residuales se eliminan según su tipología, incorporándolos como materiales reconvertibles en la naturaleza, si procede.

IC2.7 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.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

- IC3.4** 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.
- IC3.5** 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.
- IC3.6** 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.
- IC3.7** 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.
- EC4** 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.
- IC4.1** 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.
- IC4.2** 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.
- IC4.3** 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.
- IC4.4** 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.
- IC4.5** 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.

IC4.6 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.

IC4.7 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipo informático con aplicaciones de gestión y herramientas en papel para la gestión del establecimiento. Red de telecomunicaciones y terminales de conexión de teléfono e Internet. Página web. Redes sociales (RRSS). Impresora. Hojas de quejas y reclamaciones. Buzón de sugerencias. Impresos y documentos comerciales y administrativos, tanto propios como de proveedores. Documentación informativa. Requisitos de explotación del refugio o albergue de montaña. Vehículo todoterreno. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Medios de aprovisionamiento adecuados a la ubicación del establecimiento. Almacén. Equipos de refrigeración. Equipos de Protección Individual (EPI).

Información utilizada o generada

Información de explotación de refugios o albergues de montaña. Documentación de organismos públicos relacionados con la actividad, como licencias de actividad, registros sanitarios y otros. Información para las relaciones funcionales internas y jerárquicas. Documentos administrativos normalizados, como inventarios, notas de pedido, facturas, albaranes, letras de cambio, cheques y fichas de control de consumos. Archivos de la clientela o usuarios y proveedores. Información sobre proveedores. Normativa aplicable de seguridad e higiénico-sanitaria y de manipulación de alimentos. Manuales de equipos informáticos y aplicaciones informáticas de gestión. Normativa aplicable de accesibilidad para personas con discapacidad. Plan de emergencia contra incendios. Normativa interna del refugio. Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable en materia de propiedad intelectual. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y

tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de protección de datos personales.