

Estándar de competencias profesionales

Desarrollar servicios de apiturismo

Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	ECP2476_3
Estado	BOE
Publicación	RD 45/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Determinar escenarios de desarrollo de apiturismo, definiéndolos según recursos culturales, patrimoniales y medioambientales del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno, para contextualizar la actividad a generar.

IC1.1 El escenario del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se define, con el fin de identificar el entorno de actuación, determinando perspectivas de:

- Accesibilidad y comunicación.
- Singularidad de la producción propia.
- Recursos naturales y patrimoniales.
- Recursos complementarios, entre otros.

IC1.2 La oferta de apiturismo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se determina, complementando la oferta existente, con el fin de construir un destino atractivo y singular en base a:

- Instalaciones propias.
- Tradición de colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- Elementos patrimoniales propios de la zona (albarizas, cerámica melera).
- Elementos medioambientales (paisajes, floraciones).

- IC1.3** El itinerario del servicio de apiturismo se determina, a partir del análisis de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos naturales teniendo en cuenta tipología de turistas, de forma que el disfrute lúdico, protección del entorno y expectativas del colmenar, obrador de miel, aula apícola, queden asegurados.
- IC1.4** Los objetivos cualitativos y cuantitativos del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno se determinan, planteando actuaciones anuales y sistemas de control, con el fin de gestionar el cumplimiento de los mismos, integrando los objetivos de sostenibilidad y beneficio de la sociedad local.
- IC1.5** El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos de los turistas se analiza, teniendo en cuenta adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, y las características del entorno, proponiendo, si es preciso, alternativas que puedan mejorar la experiencia de apiturismo.
- EC2** Definir el catálogo de servicios de apiturismo para agencias de viajes generalistas, operadores especializados o turistas de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.
- IC2.1** Los recursos identificados en el escenario en el que se desarrollan las actividades de apiturismo, se agrupan previa categorización, configurando tipos de productos y experiencias, en base a los segmentos de turistas y su demanda.
- IC2.2** El perfil de turistas se analiza, determinando la experiencia según demanda y/o necesidad, con el fin de cumplir con sus expectativas y considerando las posibilidades del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.
- IC2.3** El catálogo de servicios de apiturismo se define, teniendo en cuenta los análisis previos de los recursos del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o su entorno para que la sostenibilidad y respeto por el medioambiente queden garantizados.
- IC2.4** Las tarifas de los servicios de apiturismo se establecen, en función de:
- Política de precios de colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora
 - Análisis de costes
 - Oferta de la competencia
 - Disposición al pago de turistas.
- IC2.5** Los componentes de la oferta de servicios de apiturismo y el marco de actuación se definen, especialmente, en lo relativo a:
- El espacio físico y recorrido del itinerario.
 - Los recursos humanos y materiales.

- Los apoyos de marketing y escandallo de costes.
- Los listados de proveedores de bienes auxiliares.
- Las infraestructuras, como accesos, abastecimientos, transportes, alojamientos, servicios de restauración, entre otros.
- Las adaptaciones para necesidades de movilidad reducida, sensorial y/o visual.

IC2.6 Los documentos de itinerarios, horarios, medios de identificación, transporte, precios, actividades alternativas, hojas de reclamaciones, cuestionarios de evaluación, entre otros, se definen a partir de la información para que el desarrollo de la actividad se ejecute de manera segura, amena y atractiva.

IC2.7 Los protocolos de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación se definen de forma clara y sencilla, buscando que la implicación de los turistas, y la conciencia acerca de su preservación y fragilidad, queden aseguradas.

IC2.8 Las normas de seguridad en los itinerarios de actividades de apiturismo se definen, exigiendo garantías de cumplimiento de las mismas, en caso de proveedores externos, con el fin de evitar accidentes, situaciones potencialmente peligrosas o incumplimiento de las pautas fijadas por la empresa.

EC3 Seleccionar los canales de distribución de servicios de apiturismo, potenciando la imagen del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el disfrute lúdico de turistas y cumplimiento de los objetivos comerciales.

IC3.1 El listado de canales se selecciona en función de tipo de servicio de apiturismo, valorando la relación entre canal de distribución, y turistas.

IC3.2 El producto y/o servicio de apiturismo se adapta al canal de distribución, seleccionando herramientas de mercado, para garantizar el cumplimiento del objetivo del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

IC3.3 El retorno de la divulgación y promoción de las acciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora se monitoriza/monetiza, evaluando la efectividad de los canales de distribución seleccionados, con objeto de conseguir el cumplimiento de objetivos comerciales y turísticos.

IC3.4 Los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se recogen, utilizando métodos estandarizados, como fichas de evaluación, entre otros, para evaluar sistemáticamente los resultados del canal elegido y ver el impacto ante futuras acciones de promoción y/o comunicación.

IC3.5 Los métodos estandarizados de los resultados obtenidos de divulgación, monitorización y monetización se incluyen en las memorias anuales de distribución, comercialización y

comunicación de la empresa organizadora, siendo referente para planificaciones estratégicas.

EC4 Programar la logística de recepción de turistas que van a ser objeto de servicios de apiturismo, estableciendo parámetros de la actividad ofertada por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento del objetivo comercial y turístico.

IC4.1 Los calendarios de servicios de apiturismo se programan, planificándolos según estacionalidad, condiciones meteorológicas, territorio de desarrollo, tipología de turistas, entre otros, de forma que el disfrute lúdico, observación y/o recolección de miel controlada, en su caso, queden asegurados.

IC4.2 Las condiciones en instalaciones del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora se comprueban, programando actividades según infraestructura, de forma que pueda cumplirse la oferta de manera segura.

IC4.3 La ubicación de los turistas en el colmenar se programa, definiendo las partes traseras del mismo para evitar molestias a las abejas de exterior (pecoreadoras) en su salida y entrada de la colmena.

IC4.4 La contratación del personal según servicio de apiturismo ofertado y horarios se gestiona, de manera que se alcancen los objetivos de satisfacción y seguridad de los turistas.

IC4.5 El material de apoyo necesario para la realización de los servicios de apiturismo, como folletos informativos, fichas de productos de la colmena, entre otros, se programa en función de la configuración del grupo, comprobando su presencia en el desarrollo de la misma.

IC4.6 La experiencia de extracción de miel y/o cata se prepara, comprobando según condiciones del programa, el material para asegurar el desarrollo de la misma:

- Extractores de miel.
- Maduradores de miel.
- Rasquetas.
- Botes para envasar miel, entre otros.
- Mieles monoflorales, multiflorales, entre otras.
- Polen, jalea real.
- Cucharillas, vasos y servilletas desechables.
- Agua.
- Mobiliario como mesas, sillas, entre otros.

IC4.7 Los espacios y propuestas de venta susceptibles de ser incluidos en el servicio de apiturismo se revisan, comprobando disponibilidad de productos, ofertas, ubicación y en su caso, necesidades de adaptación de los turistas de forma que la sostenibilidad, protección al medio ambiente, imagen de la empresa y objetivo comercial queden satisfechos.

IC4.8 Las adaptaciones para movilidad reducida, sensorial, visual, entre otras, se revisan, verificando su idoneidad, para que puedan mejorar el servicio de apiturismo.

EC5 Recibir a los turistas que van a participar en servicios de apiturismo, estableciendo los parámetros de la actividad ofertada por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, para asegurar el cumplimiento de la actividad y expectativa de ambos.

IC5.1 Los turistas se reciben en el punto de encuentro, alojamiento, aula apícola, colmenar, entorno natural o alojamiento de forma relajada, cordial, amena y puntual, informando del marco de actuación donde se encuentran, de forma que la inmersión quede asegurada.

IC5.2 El programa del servicio de apiturismo se corrobora con los turistas, comprobando que la información y cumplimiento del mismo corresponde al producto contratado.

IC5.3 Los protocolos de actuación durante las actividades, como normas de seguridad en la visita a los colmenares, normas de higiene en la cata de productos, atención a posibles alergias y/o picaduras, entre otros, se exponen durante la recepción del turista, en el punto de encuentro, de manera que el objetivo de seguridad y disfrute lúdico quede garantizado.

IC5.4 Las peticiones de adaptaciones a necesidades especiales de movilidad, auditivas, visuales, entre otras, se atienden, cumpliendo las expectativas y preferencias de los turistas, de forma que la seguridad y disfrute lúdico del servicio de apiturismo quede satisfecho.

IC5.5 El pago de la actividad se gestiona, según características del servicio ofertado por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, adaptándolo a los turistas de manera que se cumplan las expectativas comerciales y satisfacción de los mismos.

IC5.6 La aptitud de los turistas respecto a la actividad a desarrollar, se evalúa, observando su nivel de comprensión, adaptando la terminología y la transmisión de información de manera empática y motivadora.

IC5.7 Las actividades alternativas en entornos naturales, y/o aulas apícolas se transmiten, informando de productos como degustaciones, compra de productos, conferencias, entre otros, de manera que el disfrute lúdico y el interés de los turistas quede satisfecho.

EC6 Prestar servicios de apiturismo, de manera sostenible e inmersiva, asegurando el respeto del entorno, de forma que el disfrute lúdico de los turistas y objetivos comerciales del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, queden satisfechos.

- IC6.1** El desarrollo de la experiencia de apiturismo se presta, comprobando el cumplimiento del programa ofertado para alcanzar la satisfacción de los turistas y las expectativas comerciales y de sostenibilidad del colmenar, obrador de miel, aula apícola, empresa organizadora y/o entorno.
- IC6.2** La comunicación con los turistas se establece de forma eficaz, clara e inmersiva, ayudándose de material de apoyo analógico o digital sobre vida de las abejas, funciones de la reina, organización social, zánganos, entre otros, para que el disfrute del servicio y la adecuación de los parámetros definidos por el colmenar, aula apícola y/o empresa organizadora, se cumplan.
- IC6.3** Las actividades de apiturismo relacionadas con el medio natural y el patrimonio cultural y local, se prestan, estableciendo rutas ecoculturales con información acerca de la flora de interés apícola y de elementos culturales relacionados con la actividad de la zona, para que la visión de sostenibilidad, respeto e inclusividad de la apicultura, quede transmitida.
- IC6.4** Los equipos de protección individual en la visita al colmenar, como monos, caretas, guantes, polainas, entre otros, se entregan a los turistas, proporcionando información y ayuda en su puesta, para garantizar la seguridad durante la actividad.
- IC6.5** La información durante la extracción de cuadros en la colmena (abejas reina, zánganos, huevos, cría, polen, miel, propóleos) y/o la observación, en su caso del "baile de las abejas" el nacimiento de las mismas o alimentación (trofalaxia), se transmite, de manera que el disfrute lúdico de la experiencia, la seguridad, y el respeto al medio queden garantizados.
- IC6.6** La experiencia de extracción de miel y/o cata se inicia, dotándola según condiciones del programa, del material necesario para asegurar el desarrollo de la misma:
- Extractores de miel.
 - Maduradores de miel.
 - Rasquetas.
 - Botes para envasar miel.
 - Mieles monoflorales, multiflorales, entre otras.
 - Polen, jalea real.
 - Cucharillas, vasos y servilletas desechables.
 - Agua.
 - Mobiliario como mesas, sillas, entre otros.
- IC6.7** La información sobre la adquisición de productos y actividades de apiturismo complementarias, ubicación del punto de venta, ofertas, precios, entre otros, se indican,

asesorando a los turistas para que satisfagan sus demandas y la empresa organizadora cumpla sus objetivos comerciales.

IC6.8 Las encuestas de satisfacción de la experiencia, se entregan a los turistas, a través de los canales definidos por el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora, recopilando opiniones y sugerencias, con el fin de obtener información de evaluación y la fidelización quede asegurada.

EC7 Utilizar herramientas de comunicación y evaluación, determinadas por las características del colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora para garantizar la continuidad de relación y fidelización de turistas.

IC7.1 Los formularios de protección de datos de turistas se determinan en función de la información que se pretende recoger, incorporándolos al departamento de comunicación para que el envío de encuestas, comunicaciones, noticias, entre otros, del colmenar, obrador de miel, aula apícola o empresa organizadora y los turistas, quede asegurado.

IC7.2 Las encuestas de calidad y herramientas de evaluación externas recogidas se analizan, obteniendo información que facilite mejoras en el desarrollo de la oferta de servicios de apiturismo en el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

IC7.3 La aceptación de datos y de envío de noticias o correos electrónicos a través de soportes analógicos o digitales, se incluye, garantizando la protección de datos personales de clientes.

IC7.4 Las novedades de servicios e infraestructuras creadas se comunican, mediante el envío de información por los canales definidos, garantizando la protección de datos y calidad de la oferta.

IC7.5 Los servicios complementarios como ofertas de rutas culturales alternativas, cata de productos, entre otros, se gestionan como herramienta de comunicación y fidelización, garantizando un vínculo de calidad y permanencia entre los turistas y el colmenar, obrador de miel, aula apícola y/o empresa organizadora.

EC8 Evaluar los servicios guiados, mediante métodos estandarizados, como sondeos, cuestionarios o preguntas dirigidas, entre otros, para valorar la efectividad, inclusividad y sostenibilidad de los mismos y aplicar la retroalimentación para la mejora de futuras intervenciones guiadas.

IC8.1 La consecución de los objetivos se comprueba, con documentos de apoyo, formularios, entre otros, corroborando el disfrute del servicio de apiturismo y la seguridad de los turistas.

IC8.2 Las encuestas se evalúan cualitativa y cuantitativamente, desagregando la información según el servicio de apiturismo.

- IC8.3** Los informes de valoración de datos cualitativos y cuantitativos se redactan, utilizando los resultados de las herramientas fijadas para valorar las actuaciones comerciales, que incrementen la calidad del servicio prestado, organizadora y ofertas atrayentes para los turistas.
- IC8.4** La información obtenida como resultado de la evaluación de la actividad, se transmite, mediante memorias de evaluación periódicas, a los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora, para orientar la mejora continua de las actividades.
- IC8.5** La planificación estratégica de los obradores de miel, aulas apícolas y/o empresa organizadora se gestiona, utilizando las herramientas de evaluación definidas para tal fin, con objeto de garantizar el cumplimiento y objetivo de la marca, así como la imagen de la misma y fidelización y/o captación de turistas.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Guías de Apiturismo

Informadores en oficinas de desarrollo de productos de apiturismo

Informadores en oficinas de turismo sobre productos apiturísticos

Asistentes de grupos de turistas de apiturismo

Monitores de actividades de divulgación y apiturismo

Medios de producción

Colmenares. Colmenas. Colonias de abejas. Colmenas didácticas. Equipos de Protección Individual (EPI) monos, caretas, guantes, polainas. Material impreso de divulgación. Equipos audiovisuales. Medios de transporte apropiados para caminos. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Extractores de miel-Maduradores de miel. Rasquetas. Botes para envasar miel. Mieles (monoflorales, multiflorales. Polen, jalea real u otros productos a catar). Elementos para cata (menaje). Equipos de limpieza de elementos de cata. Material complementario de actividades en campo. Suministros de Agua. Mobiliario. Equipos técnicos para audiovisuales. Botiquín de primeros auxilios. Programas, aplicaciones y equipos para gestión de venta y cobros (TPV). Material de embalaje y envase (packaging). Formularios de autorización de gestión de datos personales, encuestas, plataformas digitales para encuestas (Google Forms o Microsoft Forms). Guías de adaptación de itinerarios. Protocolos de calidad de empresa apícola.

Información utilizada o generada

Código Ético Mundial para el Turismo (CMET). Bibliografía apícola. Guías de flora apícola. Mapas de carreteras Guías asociadas al patrimonio cultural apícola. Normativa apícola española. Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa. Guía de primeros auxilios. Información sobre el comportamiento respetuoso en el medio. Manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Normativa de protección ambiental y acceso al entorno del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad. Información sobre alojamientos, restaurantes y cafeterías y centros de interpretación visitables. Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre destinos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Datos para la evaluación de las actividades. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Metodología del DAFO y documento de análisis de viabilidad. Catálogos de actividades. Datos para la elaboración de informes sobre el estado del entorno. Planes de ordenación, uso y gestión del medio apícola. Informes de mejora. Plan de prevención de riesgos laborales en entornos apícolas.