



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC2194\_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GUARDA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA**

**Código: HOT653\_2**

**NIVEL: 2**



## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2194\_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

### **1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.**

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### **a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”**

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la prestación de servicios turísticos y negociaciones con clientes y proveedores en refugios y albergues de montaña utilizando la una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, y que se indican a continuación:



## **1. Comunicarse oralmente en una lengua extranjera con clientes y proveedores en el ámbito de su actividad profesional en el sector turístico.**

- 1.1 Obtener información de los mensajes orales expresados por los clientes y proveedores, a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, posibilitando:
- La prestación de un servicio adecuado,
  - La satisfacción del cliente,
  - El intercambio de información con otros profesionales de su ámbito, entre otros.
- 1.2 Informar a clientes y proveedores en el ámbito de la actividad turística, posibilitando:
- La prestación de un servicio adecuado,
  - La satisfacción del cliente,
  - El intercambio de información con otros profesionales de su ámbito, entre otros.
- 1.3 Comunicarse oralmente con clientes o proveedores en el ámbito de la actividad turística, con fluidez y espontaneidad, empleando un lenguaje estándar y atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- El medio de comunicación, presencial o telefónico,
  - Número y características de los interlocutores,
  - Costumbres en el uso de la lengua,
  - Claridad de la pronunciación
  - Tiempo del que se dispone
  - Distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otros.

## **2. Comunicarse en una lengua extranjera escrita con clientes y proveedores en el ámbito de su actividad profesional en el sector turístico.**

- 2.1 Obtener información de la documentación escrita en una lengua extranjera en el ámbito de la actividad turística, como instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, con detalle y agilidad, sin precisar un diccionario y adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar como:
- El canal de la comunicación: fax, e-mail o carta
  - Costumbres en el uso de la lengua
  - Grafía deficiente
  - Impresión de baja calidad, entre otros.
- 2.2 Cumplimentar y/o producir en una lengua extranjera escrita documentos tales como instrucciones, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, referidos a situaciones propias de la actividad turística resultando coherentes, inteligibles y correctos en la gramática y ortografía, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional y atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- Comunicación formal o informal
  - Costumbres en el uso de la lengua
  - Canal de comunicación
  - Características de los receptores del mensaje, entre otros.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2194\_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

### **1. Comunicación oral en una lengua extranjera con clientes y proveedores en el ámbito de la actividad profesional en el sector turístico.**

- Atención al cliente de servicios turísticos en una lengua extranjera oral:
  - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes
  - Usos y estructuras habituales en la atención al cliente: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales
  - Estilos de comunicación: formal e informal
  - Tratamiento de quejas y sugerencias
  - Prestación de información de carácter general al cliente de manera oral sobre: destino, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio
  - Prestación de servicios turísticos de manera oral sobre: características de productos o servicios, servicios añadidos, condiciones de pago, etc.
  - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico
  - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
- Gestión y comercialización en una lengua extranjera oral de servicios turísticos:
  - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
  - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del albergue o refugio de montaña.
- Prestación de información turística en una lengua extranjera oral:
  - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
  - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
  - Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
  - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
  - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

### **2. Comunicación escrita en una lengua extranjera con clientes y proveedores en el ámbito de la actividad profesional en el sector turístico.**

#### **a)**

- Atención al cliente de servicios turísticos en una lengua extranjera escrito:
  - Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
  - Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
  - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística.



- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes, simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Comunicación, en caso de accidente, con las personas afectadas.
- Gestión y comercialización en una lengua extranjera escrito de servicios turísticos:
  - Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros, gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
  - Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
  - Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
  - Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del refugio o albergue de montaña.
  - Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización del refugio o albergue de montaña.
- Prestación de información turística en una lengua extranjera escrito:
  - Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
  - Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes, prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
  - Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
  - Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
  - Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
  - Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del refugio o albergue de montaña.

***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia***

- Área de trabajo: Centros de visitantes, oficinas municipales de información turística, oficinas de congresos, patronatos, consorcios, entre otros.
- Materiales de trabajo: equipos informáticos, impresoras, faxes, teléfonos, diccionarios, etc.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. Respecto a la empresa deberá:



- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa turística así como por el conocimiento de la organización
  - 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo personal y su proceso productivo en el refugio o albergue de montaña.
  - 1.3 Adaptarse a la empresa del sector turístico, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
  - 1.4 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas.
  - 1.5 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales vinculados a las actividades turísticas.
  - 1.6 Compartir los objetivos fijados para el departamento y la responsabilidad de trabajo.
  - 1.7 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
  - 1.8 Comunicarse de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento.
2. Respecto al cliente deberá:
- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con cualquier tipología del cliente demandante del sector turístico del entorno natural.
  - 2.2 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
  - 2.3 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
  - 2.4 Comunicarse de forma clara y concisa.
  - 2.5 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
  - 2.6 Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
3. Respecto a la deontología profesional deberá:
- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
  - 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
  - 3.3 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
  - 3.4 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
  - 3.5 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambiente.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la



práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC2194\_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para promocionar servicios y/o productos del refugio o albergue de montaña, a partir de la petición de un cliente sobre una actividad concreta, utilizando una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, como medio de comunicación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de los servicios y/o productos turísticos del entorno local.
2. Redactar un informe a partir del listado confeccionado.
3. Sintetizar oralmente el contenido del informe.

#### **Condiciones adicionales:**

- El desarrollo de la actividad 2 “redactar un informe” implica la confección de un listado en una lengua extranjera con información turística relativa a la actividad demandada, como pueden ser recursos naturales, actividades deportivas, gastronómicas, recreativas, itinerarios, entre otros.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.



- Durante el desarrollo de la actividad 3 “sintetizar oralmente el contenido del informe” se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Obtención de información</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lectura e interpretación de la solicitud cursada por el cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de esta actividad.</i></p>
<i>Elaboración del informe</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso de vocabulario específico de ámbito profesional</li><li>- Recogida de información relativa a:<ul style="list-style-type: none"><li>- Destinos, servicios, productos, tarifas, fechas, entre otros.</li></ul></li><li>- Propuesta de actividad/es alternativas o complementarias a las expuestas en la petición del cliente.</li><li>- Determinación de las condiciones de contratación del servicio demandado.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Locución oral</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere que la persona candidata dé respuesta satisfactoria a los requerimientos habituales que puedan presentarse en relación con los servicios ofertados en el sector.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



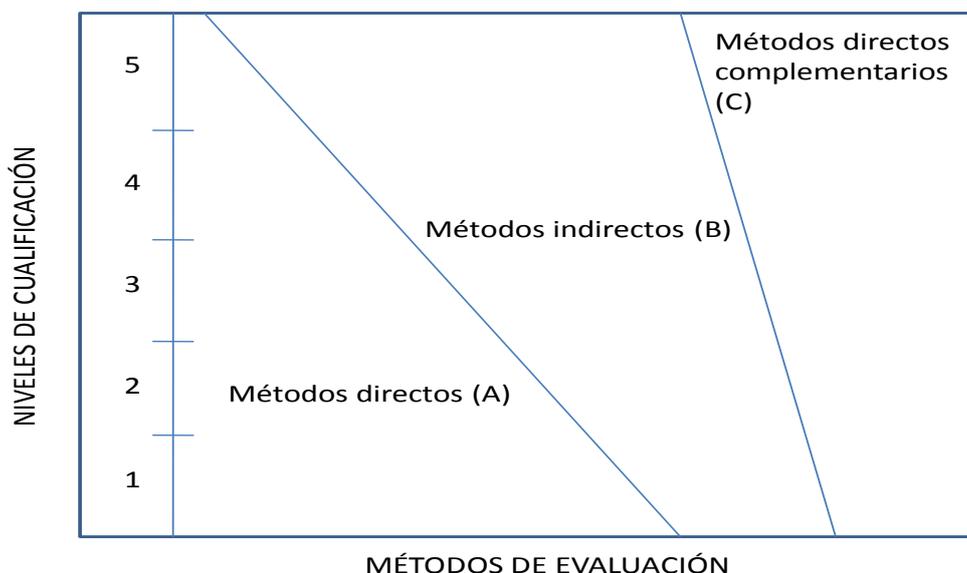
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la promoción de servicios y productos turísticos del entorno local, utilizando una lengua extranjera como medio de comunicación, con un nivel de usuario independiente, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel no siempre tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a promocionar servicios y/o productos turísticos del entorno local del refugio o albergue de montaña se concreta en los siguientes aspectos:
- Atención directa al cliente de agencias de viajes, alojamientos, oficinas de información turística o eventos y medios de transporte marítimo y ferroviario, a su llegada, durante su estancia y a su salida.
  - Resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio.
  - Resolución de quejas y reclamaciones.
  - Información y asesoramiento sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas.
  - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector.
  - Atención a proveedores, agencias de viaje y profesionales.
  - Gestión de reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos.
  - Confirmación de los servicios contratados a los clientes y con los proveedores.
  - Promoción de un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales.
  - Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.



- Negociación con clientes o profesionales del sector de acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.
- Información y formación para implantar sistemas de calidad turística.