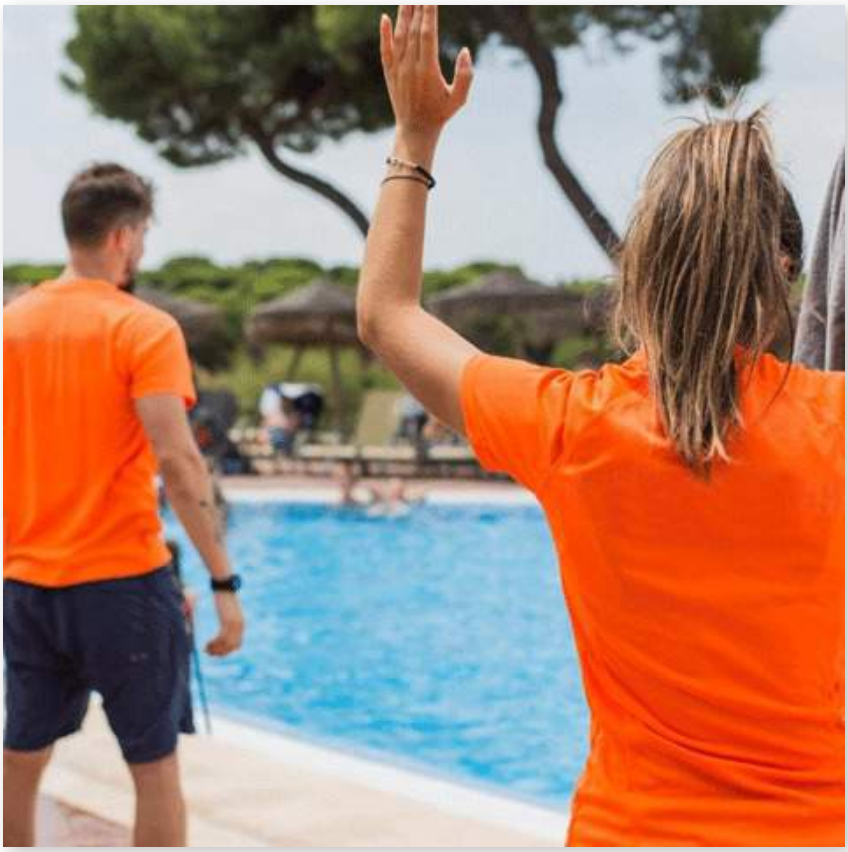


CURSO ANIMACIÓN TURÍSTICA

HOSTELERÍA y TURISMO

HOT329_3

www.academia-formacion.com

FÓR-MATE
ACADEMIA DE FORMACIÓN

ÍNDICE GENERAL

Guía “UC1091_3:

Gestionar departamentos de animación turística”.

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 UC1091_3: Gestionar departamentos de animación turística.

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 gestión del departamento de animación turística ubicado en hoteles y en otros establecimientos turísticos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Elaborar propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento ó área de su responsabilidad, que sean viables y que se integren en la planificación general del establecimiento turístico.***

1.1 Obtener información de los planes generales de la empresa y de los específicos del departamento o área de animación turística, de forma directa a través del plan estratégico de la empresa, de informes de gestión, entre otros.
1.2 Proponer objetivos y planes viables de carácter particular para el departamento ó área de su responsabilidad, que se integren en la planificación general del establecimiento.
1.3 Seleccionar las opciones de actuación más adecuadas a los objetivos y planes fijados, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las características de la empresa.
1.4 Cuantificar los planes y acciones para la consecución de los objetivos fijados, formulándolos a quien corresponda según el procedimiento establecido.

2. *Efectuar el presupuesto del departamento o área de animación turística, de acuerdo a la planificación general de la empresa y a los objetivos fijados.*

2.1 Establecer las previsiones económicas del departamento o área de animación turística, revisando los datos históricos, la planificación general de la empresa y en función de los objetivos fijados.
2.2 Confeccionar los presupuestos económicos y de tesorería para el área de su responsabilidad, aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodificación.
2.3 Presentar los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de animación turística o área de su responsabilidad, con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente y desglosando gastos fijos y gastos variables.
2.4 Efectuar las modificaciones necesarias a los presupuestos anuales específicos, considerando las observaciones que formulen sus superiores jerárquicos.
2.5 Determinar el procedimiento de seguimiento del presupuesto confeccionado, según los criterios del establecimiento.
2.6 Efectuar el control presupuestario del departamento o área de su responsabilidad, en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos.
2.7 Efectuar los cálculos necesarios para la detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
2.8 Informar de los resultados del control presupuestario a las personas y departamentos correspondientes, mediante informes y en el tiempo y forma establecidos.

3. *Establecer la estructura organizativa del departamento o área de animación turística, en función de los objetivos planificados.*

3.1 Determinar el tipo de estructura organizativa general del área de su responsabilidad, en función de los objetivos planificados.
3.2 Determinar las funciones, tareas y relaciones internas en el área de su responsabilidad, en función de la estructura determinada.
3.3 Determinar los puestos de trabajo y los perfiles profesionales, en función de la estructura organizativa y de los objetivos del establecimiento.
3.4 Seleccionar a las personas que ocupan los puestos de trabajo, colaborando durante el proceso de selección.

4. ***Dirigir el departamento o área de animación turística, motivando al personal dependiente y corrigiendo actitudes y actuaciones para la consecución de los objetivos planificados.***

4.1 Elaborar los manuales de operaciones o documentos equivalentes del departamento de animación turística para la asistencia y formación técnica del equipo de trabajo, de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

4.2 Aplicar un estilo de dirección que involucre al personal nuevo en el equipo de trabajo, mediante acciones como:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

4.3 Establecer los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo, de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

4.4 Elaborar propuestas para la impartición de programas de formación al personal dependiente que favorezcan el desarrollo, motivación y promoción profesional, de forma razonada a sus superiores.

4.5 Determinar los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficaz y eficiente, con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

4.6 Promover la delegación de autoridad entre el personal dependiente, animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el trabajo como medida de motivación.

4.7 Identificar las motivaciones del personal dependiente, mediante los instrumentos establecidos, como encuestas de opinión, resultados de la evaluación, entre otros.

4.8 Explicar al personal dependiente las metas y objetivos, de forma que se involucren en los mismos y se integren en el grupo de trabajo y en la empresa.

4.9 Determinar las responsabilidades y funciones del personal de su departamento o área, delegando la autoridad necesaria a quien corresponda para su cumplimiento.

4.10 Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal dependiente, de forma clara, asegurando su comprensión.

4.11 Dirigir las reuniones necesarias, previamente planificadas, con el equipo de trabajo para el seguimiento de los objetivos propuestos, formalizando los informes pertinentes.

4.12 Evaluar la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal dependiente, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

5. ***Gestionar el sistema de calidad adoptado por la empresa en su departamento o área de animación turística, evaluando periódicamente los resultados obtenidos.***

5.1 Diseñar, en su ámbito de responsabilidad, procedimientos e instrucciones de trabajo para los servicios a prestar, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de los

estándares de calidad para que resulten acordes con el sistema de calidad adoptado por la entidad.

5.2 Difundir la cultura de la calidad entre el personal de su área de responsabilidad, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad adoptado por la entidad y fomentando su participación en la mejora continua.

5.3 Implementar el sistema de calidad adoptado por la entidad, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando posibles planes de mejora.

5.4 Diseñar el sistema de indicadores y de control de la calidad interna en su área de responsabilidad, analizando los datos aportados, definiendo y aplicando futuras acciones preventivas y/o correctivas e informando a sus superiores y a otros departamentos implicados.

5.5 Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de la información referida a la calidad externa, mediante encuestas de satisfacción y fomentando la participación de los clientes.

5.6 Verificar la aplicación de los procedimientos e instrucciones diseñadas, mediante evaluación periódica y en función del cumplimiento de los estándares y normas establecidos.

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 UC1091_3: Gestionar departamentos de animación turística. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Elaboración de propuestas de objetivos y planes de actuación para el departamento ó área de su responsabilidad.*

- Planes generales de empresa:
  - Planificación general de la entidad.
  - Planes específicos del departamento de animación turística.
  - Recursos disponibles.
  - Características de la empresa, entre otros.
- Planes específicos del departamento o área de animación turística:
  - Objetivos
  - Estrategias
  - Políticas
- Gestión de la documentación:
  - Plan estratégico de la empresa.
  - Informes de gestión, entre otros.

2. *Elaboración del presupuesto del departamento o área de animación turística.*

- Documentación:
  - Presupuestos.
  - Informes de gestión.
  - Formularios de presupuestación, entre otros.
- Aplicación de procedimientos administrativos propios del departamento.
- Plan estratégico de la empresa.

- Objetivos del departamento.
- Gestión presupuestaria: previsión, presupuesto y control.
- Optimización de los costes.
- Equipos y programas informáticos específicos.
- Gestión y control presupuestarios en departamentos de animación turística:
  - Previsión.
  - Presupuesto: ciclo presupuestario, elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para departamentos de animación turística.
  - Control.
- Estructura financiera de los departamentos de animación turística:
  - Fuentes de financiación.
  - Recursos propios y ajenos.
  - Principales métodos para evaluar inversiones.
- Costes, productividad y análisis económico para departamentos de animación turística:
  - Estructura de las cuentas de costes y resultados en las áreas de animación turística.
  - Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
  - Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes.
  - Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad. Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

3. *Estructura organizativa del departamento o área de animación turística.*

- Establecimiento turístico.
- Departamento o área de animación turística.
- Plan estratégico de la empresa.
- Objetivos del departamento.
- Estructura organizativa del departamento:
  - Estimación de necesidades de recursos humanos.
  - Funciones, tareas y relaciones del área.
  - Puestos de trabajo y perfiles profesionales.
  - Proceso de selección. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

4. *Dirección del departamento o área de animación turística.*

- Objetivos generales del departamento de animación turística.
- Dirección e integración del personal en el departamento de animación turística:
  - Objetivos.
  - Elaboración de manuales de operaciones del departamento de animación turística.
  - Programas de formación para el personal dependiente del departamento de animación turística.
  - Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal.
  - Técnicas de negociación en el entorno laboral. Solución de problemas y toma de decisiones.
  - Elaboración de documentación: confección de horarios y turnos de trabajo, encuestas de opinión, evaluación del desempeño del personal dependiente, entre otros.
  - Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
  - Gestión y resolución de conflictos.

5. ***Gestión del sistema de calidad adoptado por la entidad en el departamento o área de responsabilidad de animación turística.***

- Cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de servicios de animación.
- Concepto de calidad y excelencia en el servicio de animación.
- Diseño del sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad.
- Diseño de los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad.
- Sistemas y normas de calidad:
  - El modelo SERVQUAL de calidad.
  - El modelo EFQM
  - Aspectos legales y normativos
  - Legislación nacional e internacional
- Normalización, acreditación y certificación.
- Sistemas de calidad:
  - Implantación.
  - Aspectos claves.
- Procesos de control de calidad de los servicios de animación.
- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
- Gestión de los datos.
- Evaluación de resultados.
- Propuestas de mejora
- Satisfacción del cliente.
- Comunicación aplicada a los servicios de animación para grupos en situaciones de ocio.
- Trato con el cliente:
  - Comunicación presencial.
  - Comunicación telefónica.
  - Comunicación telemática.
- Tipologías de clientes:
  - Por personalidad.
  - Por actitudes.
  - Clientes difíciles.
- Atención personalizada.
  - Servicio.
  - Orientación.
- Normativa aplicable en España y Unión Europea de protección de consumidores y usuarios.

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

- Entidad o empresa demandante:
  - Todo tipo de hoteles.
  - Otros alojamientos turísticos (balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros).
  - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.
- Aplicaciones informáticas específicas para la administración y gestión de áreas de animación turística.
- Documentación: presupuestos, informes de gestión, formularios de presupuestación, entre otros.

- Tipología y clasificación de los establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística.
- Plan general de la entidad.
- Objetivos específicos del departamento de animación turística.
- Técnicas de comunicación:
  - El proceso de comunicación en animación: características del proceso de comunicación.
  - Elementos del proceso: emisor, mensaje, receptor, canal.
  - Tipos de comunicación: verbal, no verbal, escrita, sistemas alternativos.
  - Dificultades más habituales en la comunicación: del animador, del usuario, del entorno (ruidos, interferencias).
  - Estrategias para potenciar la comunicación.
  - Pautas de conducta en la atención a los participantes.
  - La retroalimentación.
  - La comunicación interpersonal.
  - La comunicación en grandes grupos.
  - Habilidades sociales.
  - Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación.
  - Resolución de conflictos.

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. En relación con el entorno de trabajo deberá:

   1.1 Interpretar y ejecutar objetivamente las instrucciones de trabajo referidas a la búsqueda de información, puesta en marcha de un proyecto de animación y de su promoción.
   1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de una actividad o proyecto de animación.
   1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo y a las expectativas de la empresa que solicita el servicio.
   1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias del animador, mediante acciones como la adaptación del proyecto a las barreras arquitectónicas detectadas donde se desarrolla el proyecto de animación, a la tipología del cliente, entre otras.
   1.5 Participar y colaborar activamente con los distintos departamentos de la empresa solicitante del proyecto de animación, interviniendo allí donde sea posible o interese según objetivos de la empresa.
   1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros.
   1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la actividad, proyecto de animación y de su promoción.
   1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
   1.9 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del proyecto de animación y de su ejecución.

2. En relación con la deontología de la profesión deberá:

   2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha del proyecto de animación y de su promoción.

2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa contratante del proyecto de animación, pues será la tarjeta de visita del proyecto y de los recursos humanos que lo planifica y lo ejecuta.
2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados en el proyecto de animación.
2.5 Aprender y transmitir al equipo humano nuevos conceptos, ideas o procedimientos relacionados con la animación.
2.6 Compartir los objetivos de la empresa que solicita el proyecto de animación.
2.7 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa solicitante del proyecto de animación.

3. En relación con el cliente deberá:

3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia la empresa que requiere el servicio y hacia los clientes de la misma.
3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
3.3 Lograr el acercamiento al público objetivo y su participación.
3.4 Interés por causar buena impresión a la empresa que nos requiere y a los clientes de la misma, manteniendo el interés de estos en la participación de las actividades programadas.
3.5 Ser motor de disfrute y de felicidad del público al que se dirige la actividad.
3.6 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
3.7 Mostrar preocupación por asesorar satisfactoriamente las peticiones de la empresa contratante.
3.8 Reaccionar con rapidez y de forma eficaz en situaciones difíciles, sobre todo en caso de accidente.

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 UC1091_3: Gestionar departamentos de animación turística, se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan 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 elaborar un proyecto de animación turística para desarrollar en un establecimiento de alojamiento de tamaño y categoría media, en base a la planificación general del establecimiento y a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a la entidad como al público objetivo al que se dirige la actividad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Determinar los objetivos y los planes viables para el departamento de animación turística.

2. Determinar el plan de trabajo del departamento: operaciones y procesos.

3. Determinar el presupuesto económico del departamento.

4. Dirigir el departamento o área de su responsabilidad.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Determinación de objetivos y planes de viabilidad.	- Obtención de información de los planes generales y específicos del establecimiento de alojamiento. - Determinación de los objetivos de carácter particular para el departamento o área de su responsabilidad. - Planificación de las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados. - Evaluación sobre la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Determinación del plan de trabajo.	- Definición del organigrama jerárquico y funcional de tareas en su área de responsabilidad. - Organización de horarios, turnos de trabajo y descanso del personal dependiente. - Determinación de los puestos de trabajo y los perfiles profesionales. - Colaboración durante el proceso de selección del personal dependiente. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Presupuesto económico del departamento.	- Establecimiento de las previsiones económicas del departamento o área de animación turística. - Confección de los presupuestos económicos y de tesorería para el área de su responsabilidad. - Proyección de los objetivos del departamento. - Procedimiento para el seguimiento del presupuesto confeccionado. - Control presupuestario del departamento. - Detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos. - Elaboración de informes con los resultados del control presupuestario. - Uso de equipos y programas informáticos específicos del sector. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*

Dirección del departamento.	- Determinación del estilo de liderazgo en el departamento. - Determinación de las pautas del liderazgo - Establecimiento de los cargos de responsabilidad a través de las jefaturas. - Determinación de los métodos de comunicación con los clientes, proveedores, trabajadores. - Elaboración de encuestas de opinión dirigidas al personal dependiente. . - Explicación al personal dependiente de las metas y objetivos propuestos. - Formalización de los informes posteriores a las reuniones de trabajo. - Evaluación de la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal dependiente. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

5	*Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, establece y cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos necesarios y de las características de la empresa. Cuantifica las acciones para la consecución de los objetivos fijados, formulándolas a quien corresponda y según el procedimiento establecido.*
4	***Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, establece y cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos necesarios y de las características de la empresa.***
3	*Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, pero no determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, no establece y no cuantifica los planes de actuación, en función de la disponibilidad de los recursos necesarios y de las características de la empresa.*
2	*Para la determinación de objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento, no obtiene información de los planes generales y específicos de la empresa, no determina los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, no establece y no cuantifica los planes de actuación.*
1	*No determina objetivos y planes de viabilidad del departamento de animación turística en el establecimiento de alojamiento.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	*Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. Establece las previsiones oportunas revisando los datos históricos y la planificación general de la empresa, en función de los objetivos fijados. Aplica técnicas de previsión y presupuestación, estableciendo su cuantificación y periodificación. Desglosa los gastos fijos y los gastos variables para calcular la dotación de recursos para el año siguiente. Determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. Detecta posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, efectuando los cálculos necesarios y proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso. Elabora los informes pertinentes con los resultados obtenidos y los envía a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos. Maneja equipos y programas informáticos específicos del sector.*
4	***Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. Establece las previsiones oportunas revisando los datos históricos y la planificación general de la empresa, en función de los objetivos fijados. Aplica técnicas de previsión y presupuestación, estableciendo su cuantificación y periodificación. Desglosa los gastos fijos y los gastos variables para calcular la dotación de recursos para el año siguiente. Determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. Detecta posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, efectuando los cálculos necesarios y proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso. Elabora los informes pertinentes con los resultados obtenidos y los envía a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.***
3	*Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. Establece las previsiones oportunas sin considerar los datos históricos, ni la planificación general de la empresa ni los objetivos fijados. Aplica técnicas básicas de previsión y presupuestación. No desglosa los gastos fijos y los gastos variables para calcular la dotación de recursos para el año siguiente. No determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. Detecta posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, efectuando los cálculos necesarios y proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso. Elabora los informes pertinentes con los resultados obtenidos y los envía a las personas y/o departamentos correspondientes en el tiempo y forma establecidos.*
2	*Para determinar el presupuesto económico del departamento de animación turística, calcula los cálculos y costes empresariales correspondientes. No establece las previsiones económicas oportunas. Aplica técnicas básicas de previsión y presupuestación. No desglosa los gastos fijos y los gastos variables. No determina el procedimiento para efectuar el seguimiento y control del presupuesto del departamento en los plazos y términos establecidos y comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos establecidos. No prevé posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos. No elabora los informes pertinentes.*
1	*No determina el presupuesto económico del departamento de animación turística.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

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.

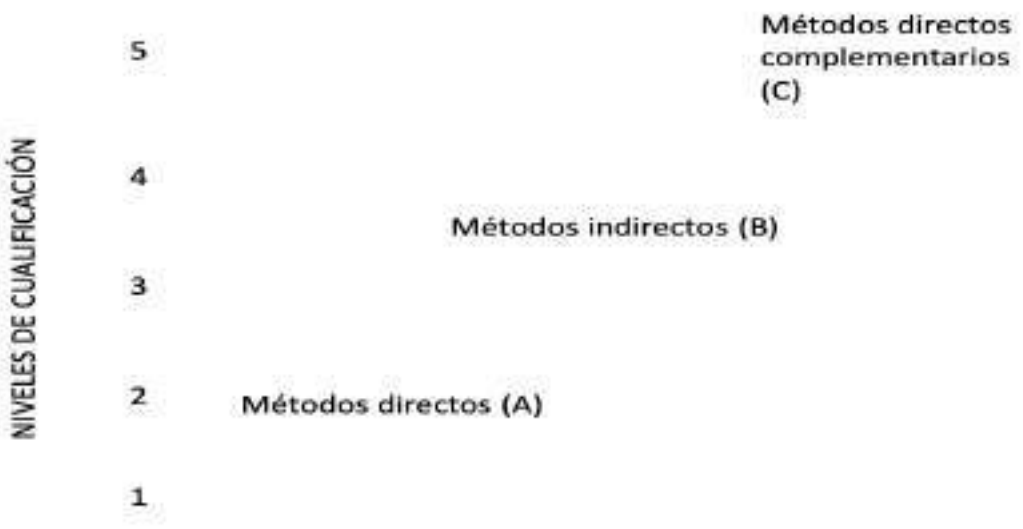
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 gestión del departamento de animación turística ubicado en hoteles y en otros establecimientos turísticos 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 3. 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 establecimiento al que hace referencia la SPE puede ser:
   - Cualquier tipo de hotel.
   - Otros alojamientos turísticos, como balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros.
   - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.

i) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
   - Facilitar el plan general de empresa del establecimiento dedicado al alojamiento turístico.
   - Facilitar las normas operativas del establecimiento.
   - Facilitar los datos históricos referentes al presupuesto económico del departamento de animación turística.
   - Determinar la capacidad de ocupación y la época estacional.
   - Determinar la partida presupuestaria adjudicada al proyecto.
   - Facilitar planos del espacio físico de las áreas y/o departamentos de la entidad que intervengan en el desarrollo del proyecto.
   - Facilitar información sobre las características y expectativas del público objetivo al que se dirige la actividad y de las instalaciones y medios disponibles.
   - Considerar la posibilidad de desarrollar la SPE en un entorno real con clientes reales.

Guía “UC1092_3:

Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística”.

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 UC1092_3: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística.

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 programación y promoción de proyectos de animación turística adecuados a los objetivos de la entidad donde van a desarrollarse y al público objetivo al que va dirigido, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Obtener información para la elaboración de un proyecto de animación turística, adaptado a las características y finalidades de la empresa solicitante y al público objetivo al que va dirigido.***

1.1 Obtener información de la entidad o empresa demandante del servicio a la que se dirige el proyecto de animación turística, identificando sus elementos diferenciadores y competitivos.

1.2 Identificar las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad o empresa demandante del servicio de animación, adecuando los objetivos y los recursos a utilizar a las necesidades, peculiaridades y expectativas del público objetivo al que se dirige.

1.3 Determinar los puntos fuertes y débiles del proyecto de animación turística, priorizándolos, de forma que se puedan satisfacer con eficacia y eficiencia las expectativas de la entidad o empresa demandante y convirtiendo los puntos débiles en oportunidades.

1.4 Identificar las áreas y/o departamentos de la entidad o empresa que puedan intervenir en el desarrollo del proyecto turístico, para su contextualización en el proyecto.

1.5 Seleccionar las fuentes de información que puedan proporcionar los datos más relevantes para la elaboración del proyecto de animación turística, efectuando los trámites oportunos para su obtención.

1.6 Gestionar, según el procedimiento establecido, la información obtenida sobre:
- Las características, necesidades e intereses de los clientes.
- Las instalaciones.
- Los medios disponibles.

1.7 Contrastar la información recogida con la proveniente de proyectos de animación turística anteriores, identificando la evolución en los datos obtenidos, reconociendo tendencias y posibilitando la toma de decisiones.

2. Elaborar proyectos de animación turística que se ajusten al análisis de la realidad y a las necesidades y directrices dadas por la empresa o entidad solicitante, evaluando el proyecto una vez ejecutado y formulando propuestas de mejora.

2.1 Determinar los objetivos y logros que se pretenden alcanzar en el proyecto de animación turística, a partir del análisis de la realidad y atendiendo a criterios de oportunidad, prioridad y presupuestación.

2.2 Determinar la infraestructura, instalaciones, recursos materiales, humanos y otros recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, en función del entorno en el que se van a desarrollar las actividades y de la partida presupuestaria.

2.3 Detectar las barreras arquitectónicas y necesidades de adaptación en los medios e instalaciones a utilizar, proponiendo soluciones, para optimizar las posibilidades de autonomía y accesibilidad a todo tipo de cliente durante el desarrollo de las actividades programadas.

2.4 Programar las actividades de animación turística, de acuerdo a los objetivos previstos, seleccionando las estrategias y técnicas de intervención más adecuadas.

2.5 Establecer los medios de seguridad necesarios para el desarrollo de las actividades, de forma que:
- Se garantice la integridad física de los participantes.
- Se reduzcan al máximo los riesgos de lesiones y/o accidentes.
- Se asegure de inmediato los primeros auxilios en caso de percance.

2.6 Calcular el presupuesto económico del proyecto de animación turística, reflejándolo en el documento de propuesta.

2.7 Redactar el documento del proyecto de animación turística, adjuntando toda aquella información y documentación que se considere relevante para su

presentación a la dirección del establecimiento o empresa contratante del servicio.

2.8 Presentar el proyecto a la dirección del establecimiento o empresa solicitante, argumentando la idoneidad del mismo, enumerando las fortalezas y oportunidades se su realización y considerando las posibles variaciones oportunas.

2.9 Elaborar informes con los datos obtenidos, a partir de la aplicación de las técnicas y/o instrumentos establecidos para la evaluación de:
- El desarrollo y los resultados del proyecto de animación turística.
- La calidad del servicio prestado.
- Fallos de la puesta en marcha del proyecto de animación
- La incidencia sobre los objetivos del proyecto de animación y sobre la rentabilidad del mismo
- El grado de satisfacción de los clientes y de la empresa.

2.10 Presentar el informe de evaluación del proyecto ejecutado a la dirección o a la empresa solicitante, según el procedimiento establecido y en los plazos previstos.

3. Elaborar el mix promocional (plan de comunicación y de promoción de las actividades) de un proyecto de animación turística, en función de un presupuesto inicialmente establecido y evaluando los logros obtenidos para posteriores ajustes.

3.1 Determinar los objetivos del mix promocional del proyecto de animación turística, en función del público objetivo al que se dirige.

3.2 Determinar los medios y soportes adecuados para la promoción de las actividades diseñadas, captando la atención del cliente potencial.

3.3 Calcular el coste económico del mix promocional, adecuándolo al presupuesto inicialmente previsto.

3.4 Informar a las personas que van a emprender acciones promocionales sobre las ventajas e inconvenientes de los principales instrumentos y técnicas de comunicación existentes, adecuándolos para la consecución de los objetivos previstos.

3.5 Elaborar informes con los datos obtenidos, a partir de la aplicación de las técnicas y/o instrumentos establecidos para la evaluación de:
- El desarrollo y los resultados del proyecto del mix promocional.
- La calidad del servicio prestado.
- Fallos de la puesta en marcha del proyecto.
- La incidencia sobre los objetivos del proyecto y sobre la rentabilidad del mismo
- El grado de satisfacción de los clientes potenciales y de la empresa.

3.6 Presentar el informe de evaluación de la ejecución del mix promocional a la dirección o a la empresa solicitante, según el procedimiento establecido y en los plazos previstos.

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 UC1092_3: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Obtención de información para la elaboración de un proyecto de animación turística.***

- Animación turística:
  - Tendencias.
  - Tipos de animación.
  - Ámbitos de aplicación.
- Destinatarios, espacios y ámbito de desarrollo de la animación turística.
- Colectivos con necesidades especiales:
  - Superdotación.
  - Personas en riesgo social.
  - Colectivos con necesidades específicas: discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales.
- Búsqueda, análisis y tratamiento de la información en animación turística:
  - Las fuentes de información. Selección.
  - Técnicas y procedimientos de obtención de información. La observación. La encuesta. La entrevista. El cuestionario.
  - Recogida y análisis de datos.
  - Criterios de selección.
  - Criterios de valoración.
  - Técnicas de archivo y almacenaje. Herramientas necesarias para su recogida y archivo.
- Contextualización del proyecto
  - Expectativas, necesidades y objetivos de la empresa demandante.
  - Elementos diferenciadores y competitivos.
  - Puntos fuertes y débiles del proyecto. (DAFO)
- Gestión de la información archivada:
  - Selección de fuentes.
  - Obtención de información de las fuentes.

2. ***Elaboración de proyectos de animación turística que se ajusten al análisis de la realidad y a las necesidades y directrices dadas por la empresa o entidad solicitante.***

- Criterios de Programación:
  - Tipos de participantes y clientes.
  - Infraestructura, espacios y materiales a utilizar.
  - Metodología.: estrategias y técnicas de intervención.
  - Diseño de actividades.
  - Recursos humanos.
  - Medios de seguridad.
  - Estructura del Programa.
  - Modelos de programa.
  - Programas alternativos. Barreras arquitectónicas.
  - Evaluación.
- Conocimientos básicos de primeros auxilios.
- Cálculo de costes.
- Técnicas e instrumentos de evaluación del proyecto de animación turística:
  - La observación y recogida de datos.
  - Registros y escalas.
  - Elaboración y aplicación de instrumentos.
  - Tratamiento y organización de la información de evaluación en animación turística:
  - Evaluación participativa. Técnicas lúdicas de evaluación participativa.

- Informes de evaluación.

3. ***Elaboración del mix promocional (plan de comunicación y de promoción de las actividades) del proyecto de animación turística.***

- Plan de promoción y comunicación de proyectos de animación turística (mix promocional):
  - Presupuesto económico.
  - Objetivos del proyecto.
  - Objetivos de la entidad.
  - Público al que se dirige.
- Técnicas de promoción y comunicación:
  - Objetivos de la promoción.
  - Fichas históricas de otras campañas.
  - Soportes más comunes.
  - Criterios de utilización.
  - Lugares y espacios para la promoción y la comunicación en contextos turísticos.
  - Valoración económica del plan de promoción y comunicación.
  - Métodos de seguimiento y evaluación de resultados del plan de promoción y comunicación.
- Proyecto final. Conclusiones.
- Técnicas de presentación y de exposición del plan promocional.

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

- Proyecto de animación turística:
  - Objetivos: directrices, necesidades, finalidades, entre otros.
  - Logros.
- Público objetivo:
  - Habitual.
  - Potencial.
- Entidad o empresa demandante:
  - Todo tipo de hoteles.
  - Otros alojamientos turísticos (balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros).
  - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.
- Actividades de animación turística.
- Presupuesto económico.
- Programas informáticos específicos de la actividad de animación turística.

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. En relación con el entorno de trabajo deberá:

   1.1 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la búsqueda de información, puesta en marcha de un proyecto de animación turística.

1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de una actividad o proyecto de animación turística.
1.3 Adaptarse al ritmo de trabajo de la empresa o entidad que solicita el servicio, identificando necesidades y realidades que sirvan para desarrollar con éxito el cometido del proyecto.
1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias del animador, adaptando el proyecto a las barreras arquitectónicas detectadas donde se desarrolla el proyecto de animación y a la tipología del cliente.
1.5 Participar y colaborar activamente con los distintos departamentos de la empresa solicitante del proyecto de animación, interviniendo allí donde sea posible o interese según objetivos de la empresa.
1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros.
1.7 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la actividad, proyecto de animación y de su promoción.
1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
1.9 Disponer de botiquín de primeros auxilios, así como conocimientos para su utilización.
1.10 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del proyecto de animación y de su ejecución.
1.11 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

2. En relación con la deontología de la profesión deberá:

2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha y promoción del proyecto de animación turística.
2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa contratante del proyecto de animación.
2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados en la elaboración del proyecto de animación.
2.5 Aprender y transmitir nuevos conceptos, ideas o procedimientos relacionados con la animación turística.
2.6 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa solicitante del proyecto elaborado.

3. En relación con el cliente deberá:

3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia la empresa que requiere el servicio y hacia los clientes de la misma.
3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
3.3 Lograr el acercamiento al público objetivo y su participación.
3.4 Interés por causar buena impresión a la empresa que nos requiere y a los clientes de la misma, manteniendo el interés de estos en la participación de las actividades programadas.
3.5 Ser motor de disfrute y de felicidad del público al que se dirige la actividad de entretenimiento.
3.6 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
3.7 Preocuparse por asesorar satisfactoriamente las peticiones de la empresa contratante y la de los posibles clientes.
3.8 Actuar con rapidez y de forma eficaz en situaciones difíciles, sobre todo en caso de posible accidente.

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 UC1092_3: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística, 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 elaborar un proyecto de animación turística para desarrollar en una establecimiento de tamaño y categoría media, en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a la entidad como al público objetivo al que se dirige la actividad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la entidad contratante del servicio y del público objetivo al que va dirigida la actividad.

2. Diseñar el proyecto.

3. Diseñar el mix promocional del proyecto.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestren su competencia en condiciones de estrés profesional.

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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Obtención de información.	- Identificación de los elementos diferenciadores y competitivos de la entidad o empresa demandante del servicio. - Identificación de las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad demandante del servicio. - Determinación de los puntos fuertes y débiles del proyecto de animación turística. - Contextualización de las áreas y/o departamentos de la entidad o empresa que intervengan en el desarrollo del proyecto turístico. - Identificación de las características, necesidades e intereses de los clientes, de las instalaciones y de los medios disponibles. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*

Diseño del proyecto	- Determinación de los objetivos y logros a conseguir. - Determinación de la infraestructura, instalaciones y otros recursos necesarios. - Programación de las actividades de animación turística. - Propuestas de optimización de las posibilidades de autonomía y accesibilidad para el cliente. - Inclusión de los medios de seguridad para el desarrollo de las actividades. - Presupuesto económico del proyecto. - Redacción del documento del proyecto de animación turística. - Propuesta de evaluación del desarrollo y del resultado del proyecto. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Diseño del mix promocional.	- Determinación de los objetivos, medios y soportes a utilizar. - Cálculo del coste económico. - Elaboración del informe promocional. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

5	*Para obtener información de la entidad contratante del servicio y del público objetivo al que va dirigida la actividad, identifica los elementos diferenciadores y competitivos y las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad demandante del servicio, determinando así los puntos fuertes y débiles del proyecto a diseñar. Contextualiza las áreas y/o departamentos de la entidad que intervienen en el desarrollo del proyecto turístico y finalmente identifica las necesidades e intereses de los clientes y la capacidad y utilidad de las instalaciones y de los medios disponibles.*
4	***Para obtener información de la entidad contratante del servicio y del público objetivo al que va dirigida la actividad, identifica los elementos diferenciadores y competitivos y las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad demandante del servicio, determinando así los puntos fuertes y débiles del proyecto a diseñar. Contextualiza las áreas y/o departamentos de la entidad que intervienen en el desarrollo del proyecto turístico y finalmente identifica las necesidades e intereses de los clientes y la capacidad y utilidad de los medios disponibles.***
3	*Para obtener información de la entidad contratante del servicio y del público objetivo al que va dirigida la actividad, identifica los elementos diferenciadores y competitivos y las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad demandante del servicio, determinando así los puntos fuertes y débiles del proyecto a diseñar. Contextualiza las áreas y/o departamentos de la entidad que intervienen en el desarrollo del proyecto turístico pero no identifica las necesidades e intereses de los clientes ni la capacidad y utilidad de las instalaciones y de los medios disponibles.*
2	*Para obtener información de la entidad contratante del servicio y del público objetivo al que va dirigida la actividad, no identifica los elementos diferenciadores y competitivos y las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad demandante del servicio, determinando así los puntos fuertes y débiles del proyecto a diseñar. No contextualiza las áreas y/o departamentos de la entidad que intervienen en el desarrollo del proyecto turístico ni identifica las necesidades e intereses de los clientes ni la capacidad y utilidad de las instalaciones y de los medios disponibles.*
1	*No obtiene información de la entidad contratante del servicio ni del público objetivo al que va dirigida la actividad.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	*Para diseñar el proyecto de animación turística, determina los objetivos y logros a conseguir, la infraestructura, instalaciones y otros recursos necesarios en función de la partida presupuestaria adjudicada. Programa las actividades a desarrollar, puntualizando las estrategias y técnicas de intervención más adecuadas para la optimización de las posibilidades de autonomía y accesibilidad de los clientes, garantizando en todo momento su integridad física. Redacta el documento del proyecto y lo presenta, utilizando los medios y programas informáticos específicos del sector. Diseña los instrumentos para la posterior evaluación del proyecto, de tal modo que permitan obtener información de la calidad del servicio prestado, de los posibles fallos de su puesta en marcha, de las posibles incidencias surgidas sobre los objetivos del proyecto, sobre la rentabilidad del mismo y sobre el grado de satisfacción de los clientes y de la empresa, entre otros.*
4	***Para diseñar el proyecto de animación turística, determina los objetivos y logros a conseguir, la infraestructura, instalaciones y otros recursos necesarios en función de la partida presupuestaria adjudicada. Programa las actividades a desarrollar, las estrategias y técnicas de intervención más adecuadas para la optimización de las posibilidades de autonomía y accesibilidad de los clientes, garantizando en todo momento su integridad física. Redacta el documento del proyecto y lo presenta, utilizando los medios y programas informáticos específicos del sector. Diseña los instrumentos para la posterior evaluación del proyecto, de tal modo que permitan obtener información de la calidad del servicio prestado, de los posibles fallos de su puesta en marcha, de las posibles incidencias surgidas sobre los objetivos del proyecto, sobre la rentabilidad del mismo y sobre el grado de satisfacción de los clientes y de la empresa, entre otros.***
3	*Para diseñar el proyecto de animación turística, determina los objetivos y logros a conseguir, la infraestructura, instalaciones y otros recursos necesarios sin tener en cuenta la partida presupuestaria adjudicada. Programa las actividades a desarrollar, las estrategias y técnicas de intervención más adecuadas para la optimización de las posibilidades de autonomía y accesibilidad de los clientes, garantizando en todo momento su integridad física. Redacta el documento del proyecto y lo presenta, utilizando los medios y programas informáticos específicos del sector. No diseña los instrumentos para la posterior evaluación del proyecto.*
2	*Para diseñar el proyecto de animación turística, determina los objetivos y logros a conseguir, la infraestructura, instalaciones y otros recursos necesarios sin tener en cuenta la partida presupuestaria adjudicada. Programa las actividades a desarrollar, las estrategias y técnicas de intervención más adecuadas para la optimización de las posibilidades de autonomía y accesibilidad de los clientes, pero no garantiza su integridad física. Redacta el documento del proyecto y lo presenta, sin utilizar los medios y programas informáticos específicos del sector. No diseña los instrumentos para la posterior evaluación del proyecto.*
1	*No diseña el proyecto de animación turística.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

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.

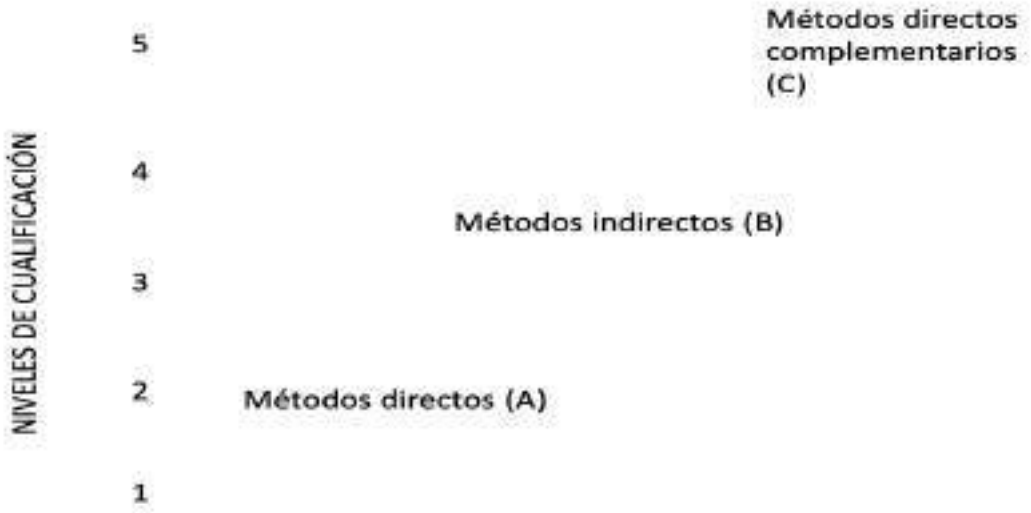
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 programación y promoción de proyectos de animación turística adecuados a los objetivos de la entidad donde van a desarrollarse y al público objetivo al que va dirigido, 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 3. 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) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
   - Facilitar el proyecto de negocio de la entidad demandante del servicio.
   - Facilitar información sobre las características y expectativas del público objetivo al que se dirige la actividad y de las instalaciones y medios disponibles.
   - Facilitar planos del espacio físico de las áreas y/o departamentos de la entidad que intervengan en el desarrollo del proyecto turístico.
   - Determinar la partida presupuestaria adjudicada al proyecto.
   - Determinar la partida presupuestaria adjudicada a las acciones promocionales del proyecto de animación turística.

i) El establecimiento al que hace referencia la SPE puede ser:
   - Todo tipo de hoteles.
   - Otros alojamientos turísticos, como balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros.
   - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.

Guía “UC1093_3:

Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio”.

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 UC1093_3: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.

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 creación y coordinación de grupos en situaciones de ocio mediante actividades de animación turística, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Identificar las expectativas lúdicas y físico-recreativas del grupo de personas en situaciones de ocio que se va a dinamizar, determinando así la técnica de intervención más adecuada.***

1.1 Acondicionar el lugar del primer encuentro del grupo de personas en situación de ocio, de manera que favorezca la participación de todos sus miembros.
1.2 Aplicar las técnicas de presentación y de conocimiento grupal durante los primeros encuentros del grupo, favoreciendo la participación de todos sus miembros.
1.3 Obtener información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales de los participantes, determinando así la técnica de intervención más adecuada para la dinámica interna del grupo.
1.4 Obtener información sobre los intereses, roles e interacción entre los participantes del grupo, utilizando las técnicas de observación y análisis y aplicando los procedimientos sociométricos.
1.5 Establecer planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo, acordes con las características de los participantes y a partir de las propuestas concretas y prácticas surgidas de ellos mismos.
1.6 Presentar al grupo las propuestas planteadas por los distintos participantes y el profesional, de modo atractivo y de forma que impliquen un reto a conseguir.
1.7 Consensuar con los miembros del grupo los objetivos y las normas a seguir, aplicando las técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo y en la implicación de la realización de tareas colectivas.
1.8 Registrar la información relativa a la dinámica interna del grupo en los soportes establecidos, fundamentando la priorización de objetivos de la intervención.
1.9 Determinar las técnicas de intervención de animación turística, en función de los intereses y motivaciones de los miembros del grupo.

2. *Determinar actividades de animación turística, en función del contexto de intervención y del colectivo destinatario.*

2.1 Recabar la información necesaria para valorar las necesidades individuales, sociales y de calidad de vida de las personas integrantes del grupo en situaciones de ocio, mediante técnicas de observación y recogida de datos como la formalización de cuestionarios.
2.2 Identificar las características evolutivas de los participantes del grupo, garantizando la adecuación de la intervención de animación turística individual.
2.3 Identificar los signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis entre los participantes, permitiendo proponer estrategias de actuación para potenciarlos o reconducirlos.
2.4 Diseñar las actividades a realizar conjuntamente con el grupo, en la medida de lo posible y utilizando técnicas y/o procedimientos de animación de grupos y de intervención individual, adecuándolas al tipo de actividad, al contexto de intervención y al colectivo destinatario.
2.5 Informar al grupo sobre las actividades diseñadas, mediante instrumentos como fichas o carteles, motivando a la participación activa y empleando los recursos audiovisuales o gráficos precisos.

3. *Dinamizar el desarrollo de las actividades de animación turística propuestas, estableciendo las condiciones idóneas para favorecer una comunicación fluida, natural y eficaz entre los distintos participantes.*

3.1 Identificar los roles y relaciones de los miembros del grupo de trabajo que intervenga en el proyecto, analizando la dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios.
3.2 Determinar las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas entre el equipo de profesionales y voluntarios colaboradores, en función de sus habilidades, aptitudes y actitudes.

3.3 Transmitir mensajes al equipo de trabajo, minimizando las interferencias que dificulten su comprensión y utilizando técnicas de comunicación verbal o gestual para su adecuación al contexto.

3.4 Acordar el sistema de toma de decisiones entre los profesionales y voluntarios que intervengan en el proyecto, consensuándose previamente antes del desarrollo de la actividad.

3.5 Identificar las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos participantes con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo.

3.6 Identificar los recursos que favorecen el proceso de comunicación, evitando los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y facilitando así la resolución de posibles conflictos grupales.

3.7 Seleccionar técnicas de comunicación verbal o gestual adecuadas al contexto y a la propia actividad de animación turística, mediante acciones como:

- Eligiendo el mensaje más adecuado.
- Vinculando la información a los intereses y expectativas del grupo.
- Identificando las estrategias adecuadas para mantener el interés por la comunicación a través de la transmisión progresiva de la información.
- Determinando las actitudes profesionales más adecuadas en la comunicación y relación con los participantes.

3.8 Utilizar estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre el grupo y el animador turístico, seleccionando las más adecuadas al contexto y a los participantes de la actividad.

3.9 Emplear las técnicas relacionadas con las habilidades sociales, favoreciendo la relación interpersonal y la solución de los conflictos que puedan producirse.

3.10 Aplicar el procedimiento de solución de conflictos en el grupo destinatario de las actividades de dinamización en situaciones de ocio, asumiendo el papel de mediador, árbitro o negociador:

- Teniendo en cuenta las características de cada miembro y del grupo y de la situación de conflicto.
- Basándose en el respeto de las partes.
- Favoreciendo la cohesión grupal, entre otros.

Desarrollar las actividades profesionales:

- Aplicando técnicas de habilidades sociales para prevenir y abordar situaciones conflictivas entre el grupo, sus componentes y el profesional.
- Aplicando las técnicas para el desarrollo de la dimensión socio-afectiva del grupo y de comunicación interpersonal, facilitando la autonomía grupal y la resolución de conflictos individuales.
- Estableciendo las condiciones idóneas para favorecer una comunicación fluida, natural y eficaz con los participantes, de forma eficaz y motivadora.

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 UC1093_3: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Identificación de las expectativas lúdicas y físico-recreativas del grupo de personas en situaciones de ocio que se va a dinamizar.***

- Puesta a punto del lugar de encuentro.
- Características de los participantes:
  - Motrices.
  - Sociales.
  - Intereses.
  - Roles.
  - Sicológicas e intelectuales, entre otras.
- Objetivos y técnicas de intervención:
  - Técnicas de presentación y de conocimiento grupal
  - Técnicas de observación y procedimientos socio métricos
  - Adaptación de la intervención a los intereses y a las motivaciones de los turistas destinatarios de las actividades
  - Técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo y en la implicación de la realización de tareas colectivas.
  - Técnicas de intervención de animación turística.
- Registro de información.

2. ***Determinación de actividades de animación turística.***

- Contexto de la intervención:
  - Características de los participantes: necesidades individuales, sociales, de calidad de vida, entre otras.
  - Instalaciones y recursos.
- Técnicas de observación y recogida de datos.
  - Formalización de cuestionarios.
- Estrategias de actuación.
- Diseño de actividades.
- Métodos activos y técnicas de participación grupal en animación turística:
  - Bases psicopedagógicas de los métodos activos de participación grupal.
  - Intervención de animación turística: grupal e individual.
  - Papel del animador como iniciador y dinamizador de procesos grupales.
  - Técnicas participativas orientadas al mantenimiento, y su relación con cada una de las fases del desarrollo en grupo.
  - Técnicas participativas orientadas a la tarea, y su relación con cada una de las fases del proyecto grupal.
  - Técnicas de dinamización y motivación para la participación.

3. ***Desarrollo de las actividades de animación turística propuestas.***

- Proyecto de animación turística.
- Funciones del equipo de trabajo:
  - Profesionales y voluntarios.
  - Dinámica de trabajo.
  - Distribución de tareas.
  - Toma de decisiones, entre otros.
- Características de los participantes: limitaciones en la percepción o en la comprensión de los mensajes.

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

- Entidad o empresa demandante:
  - Todo tipo de hoteles.
  - Otros alojamientos turísticos (balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros).
  - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.
- Actividades de animación turística.
- Contexto de la intervención.
- Colectivo destinatario: grupo de personas en situaciones de ocio.
- Actividades lúdicas y físico-recre actividades culturales y veladas y espectáculos.
- Técnicas de intervención.
- Técnicas de observación y análisis.
- Los grupos:
  - Tipos.
  - Niveles de funcionamiento: Tarea y socio afectivo.
  - Etapas en el desarrollo de los grupos.
  - Principales roles en el seno del grupo.
  - Dinámica de grupos en la animación.
- Evaluación de la dinámica del grupo:
  - Técnicas de observación y sociométricas.
  - Técnicas de dinámica de grupos para grandes y pequeños grupos y para los distintos niveles de funcionamiento.
  - Etapas de desarrollo grupal.
- Técnicas de comunicación:
  - El proceso de comunicación en animación: características del proceso de comunicación.
  - Elementos del proceso: emisor, mensaje, receptor, canal.
  - Tipos de comunicación: verbal, no verbal, escrita, sistemas alternativos.
  - Dificultades más habituales en la comunicación: del animador, del usuario, del entorno (ruidos, interferencias).
  - Estrategias para potenciar la comunicación.
  - Pautas de conducta en la atención a los participantes.
  - La retroalimentación.
  - La comunicación interpersonal.
  - La comunicación en grandes grupos.
  - Habilidades sociales.
  - Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación.
  - Resolución de conflictos.

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. En relación con el entorno de trabajo deberá:

   1.1 Analizar rigurosamente la información referida a las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales de los miembros del grupo.

1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en marcha de la actividad o proyecto de animación turística.
1.3 Adaptar el tiempo de realización de las actividades propuestas a las características del grupo.
1.4 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias del animador, garantizando una relación armónica entre los integrantes del grupo.
1.5 Participar y colaborar activamente para transmitir al grupo cohesión y ganas de participación en todas las actividades.
1.6 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud de espíritu de equipo durante el desarrollo de su actividad profesional.
1.7 Proponer alternativas con el objetivo de involucrar en la actividad programada a los participantes.
1.8 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza intentando evitar posibles percances.
1.9 Disponer de botiquín de primeros auxilios, así como conocimientos para su utilización.
1.10 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos preparatorios del proyecto de animación y de su ejecución.

2. En relación con la deontología de la profesión deberá:

2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el planteamiento y posterior puesta en marcha de las actividades de animación turística.
2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la entidad gestora a la que representa.
2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los recursos materiales utilizados en el desarrollo de las actividades de animación.
2.5 Servir como herramienta de fidelización de la clientela de la empresa solicitante del proyecto de animación turística desarrollado.

3. En relación con el cliente deberá:

3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los integrantes del equipo de trabajo, tanto profesionales como voluntarios.
3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
3.3 Lograr el acercamiento entre el público objetivo motivándoles para su participación.
3.4 Demostrar interés por causar buena impresión a los clientes que requieren y participan del servicio de animación turística ofertado.
3.5 Ser motor de disfrute y de felicidad del público al que se dirige la actividad de entretenimiento.
3.6 Demostrar interés por transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
3.7 Preocuparse por asesorar satisfactoriamente las peticiones de los participantes en la actividad.
3.8 Actuar con rapidez y de forma eficaz en situaciones difíciles, sobre todo en caso de posible accidente.

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 UC1093_3: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio, 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 dinamizar un grupo de personas en una determinada situación de ocio en un establecimiento turístico de tamaño y categoría media, en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes a la situación como al público objetivo al que se dirige la actividad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las expectativas de entretenimiento del grupo.
2. Seleccionar actividades de animación turística.
3. Aplicar técnicas de intervención.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Identificación de las expectativas del grupo.	- Obtención de información del proyecto de animación turística de la entidad. - Obtención de información de las características e intereses de los participantes. - Acondicionamiento del lugar del primer encuentro del grupo. - Aplicación de las técnicas de presentación y de conocimiento grupal. - Establecimiento de planteamientos generales. - Presentación al grupo las propuestas planteadas por los integrantes. - Aplicación de las técnicas de participación. - Registro de la información relativa a la dinámica interna del grupo. - Determinación de las técnicas de intervención. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*

Selección de actividades del proyecto de animación turística.	- Obtención de información sobre las peculiaridades de los participantes mediante técnicas de observación y de recogida de datos. - Identificación de las características evolutivas de los participantes del grupo. - Propuestas de estrategias para potenciar o reconducir los signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis entre los participantes. - Diseño de las actividades a realizar conjuntamente con el grupo. - Empleo de recursos audiovisuales o gráficos, como fichas o carteles, para la presentación de las actividades diseñadas. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Aplicación de técnicas de intervención.	- Identificación de los roles y relaciones de los miembros del grupo de trabajo. - Determinación de las dinámicas de trabajo y distribución de tareas entre el equipo de profesionales y voluntarios colaboradores. - Toma de decisiones entre los profesionales y voluntarios intervinientes. - Identificación de las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje. - Resolución de posibles conflictos grupales. - Aplicación de técnicas de comunicación verbal o gestual. - Aplicación de estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre el grupo y el animador turístico. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

5

Para identificar las expectativas de un grupo de personas en una situación de ocio determinada en el contexto turístico, obtiene información del proyecto de animación turística de la entidad y de las características e intereses de los participantes, utilizando las técnicas de observación y análisis y aplicando los procedimientos sociométricos. Acondiciona el lugar del primer encuentro de manera que favorezca la participación de todos sus miembros. Aplica las técnicas de presentación y de conocimiento grupal, favoreciendo la participación de todos sus miembros. Establece planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo, acordes con las características de los participantes y a partir de las propuestas concretas y prácticas surgidas de ellos mismos. Consensúa los objetivos y las normas a seguir con los participantes, aplicando técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo y en la implicación de la realización de tareas colectivas. Determina las técnicas de intervención a utilizar, en función de los intereses y motivaciones de los miembros del grupo. Registra la información relativa a la dinamización del grupo en los soportes establecidos, fundamentando la priorización de los objetivos de la intervención. Aplica técnicas de habilidades sociales para prevenir y abordar situaciones conflictivas entre el grupo, sus componentes y el profesional.

4

Para identificar las expectativas de un grupo de personas en una situación de ocio determinada en el contexto turístico, obtiene información del proyecto de animación turística de la entidad y de las características e intereses de los participantes, utilizando las técnicas de observación y análisis y aplicando los procedimientos sociométricos. Acondiciona el lugar del primer encuentro de manera que favorezca la participación de todos sus miembros. Aplica las técnicas de presentación y de conocimiento grupal, favoreciendo la participación de todos sus miembros. Establece planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo, acordes con las características de los participantes y a partir de las propuestas concretas y prácticas surgidas de ellos mismos. Consensúa los objetivos y las normas a seguir con los participantes, aplicando técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo y en la implicación de la realización de tareas colectivas. Determina las técnicas de intervención a utilizar, en función de los intereses y motivaciones de los miembros del grupo. Registra la información relativa a la dinamización del grupo en los soportes establecidos, fundamentando la priorización de los objetivos de la intervención.

3

Para identificar las expectativas de un grupo de personas en una situación de ocio determinada en el contexto turístico, no tiene en consideración el proyecto de animación turística de la entidad ni las características e intereses de los participantes. Acondiciona el lugar del primer encuentro de manera que favorezca la participación de todos sus miembros. Aplica las técnicas de presentación y de conocimiento grupal, favoreciendo la participación de todos sus miembros. Establece planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo, sin considerar las características de los participantes. Consensúa los objetivos y las normas a seguir con los participantes, aplicando técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo y en la implicación de la realización de tareas colectivas. Determina arbitrariamente las técnicas de intervención a utilizar. Registra la información relativa a la dinamización del grupo en los soportes establecidos.

2

Para identificar las expectativas de un grupo de personas en una situación de ocio determinada en el contexto turístico, no tiene en consideración el proyecto de animación turística de la entidad ni las características e intereses de los participantes. No acondiciona el lugar del primer encuentro de manera que favorezca la participación de todos sus miembros. No aplica las técnicas de presentación y de conocimiento grupal para favorecer la participación de todos sus miembros. No establece planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo. Consensúa los objetivos y las normas a seguir con los participantes, aplicando técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo y en la implicación de la realización de tareas colectivas. Determina arbitrariamente las técnicas de intervención a utilizar. Registra la información relativa a la dinamización del grupo en los soportes establecidos.

1 *No identifica las expectativas de un grupo de personas en una situación de ocio determinada en el contexto turístico.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5 *Para aplicar técnicas y/o procedimientos de intervención para la dinamización del grupo en situación de ocio durante el desarrollo de las actividades seleccionadas, identifica los roles y las relaciones de los miembros del grupo de trabajo, analizando la dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios. Determina las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas entre los integrantes del equipo de trabajo, en función de sus habilidades, aptitudes y actitudes. Acuerda el sistema de toma de decisiones, consensuándose previamente antes del desarrollo de la actividad. Identifica las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos miembros del grupo con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo, evitando los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y facilitando así la resolución de posibles conflictos grupales asumiendo el papel de mediador, árbitro o negociador y teniendo en cuenta las características de cada miembro y del grupo y de la situación de conflicto, basándose en el respeto de las partes y favoreciendo la cohesión grupal. Utiliza estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre el grupo y el animador turístico, seleccionando las más adecuadas al contexto y a los participantes de la actividad. Durante el desempeño de la actividad profesional aplica técnicas específicas para el desarrollo de la dimensión socio-afectiva del grupo y de comunicación interpersonal.*

4 ***Para aplicar técnicas y/o procedimientos de intervención para la dinamización del grupo en situación de ocio durante el desarrollo de las actividades seleccionadas, identifica los roles y las relaciones de los miembros del grupo de trabajo, analizando la dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios. Determina las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas entre los integrantes del equipo de trabajo, en función de sus habilidades, aptitudes y actitudes. Acuerda el sistema de toma de decisiones, consensuándose previamente antes del desarrollo de la actividad. Identifica las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos miembros del grupo con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo, evitando los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal y facilitando así la resolución de posibles conflictos grupales asumiendo el papel de mediador, árbitro o negociador y teniendo en cuenta las características de cada miembro y del grupo y de la situación de conflicto, basándose en el respeto de las partes y favoreciendo la cohesión grupal. Utiliza estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre el grupo y el animador turístico, seleccionando las más adecuadas al contexto y a los participantes de la actividad.***

3 *Para aplicar técnicas y/o procedimientos de intervención para la dinamización del grupo en situación de ocio durante el desarrollo de las actividades seleccionadas, identifica los roles y las relaciones de los miembros del grupo de trabajo, analizando la dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios. Determina las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas entre los integrantes del equipo de trabajo, sin tener en cuenta sus habilidades, aptitudes y actitudes. Acuerda el sistema de toma de decisiones, consensuándose previamente antes del desarrollo de la actividad. No identifica las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos miembros del grupo con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo. En la resolución de posibles conflictos grupales asume el papel de mediador, árbitro o negociador basándose en el respeto de las partes y favoreciendo la cohesión grupal. Utiliza estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre el grupo y el animador turístico aunque no selecciona las más adecuadas al contexto y a los participantes de la actividad.*

2	*Para aplicar técnicas y/o procedimientos de intervención para la dinamización del grupo en situación de ocio durante el desarrollo de las actividades seleccionadas, identifica los roles y las relaciones de los miembros del grupo de trabajo, analizando la dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios. Determina las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas entre los integrantes del equipo de trabajo, sin tener en cuenta sus habilidades, aptitudes y actitudes. Acuerda el sistema de toma de decisiones, consensuándose previamente antes del desarrollo de la actividad. No identifica las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos miembros del grupo con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo. En la resolución de posibles conflictos grupales no asume el papel de mediador. No utiliza estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre el grupo y el animador turístico.*
1	*No aplica técnicas y/o procedimientos de intervención para la dinamización del grupo en situación de ocio durante el desarrollo de las actividades seleccionadas.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

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.

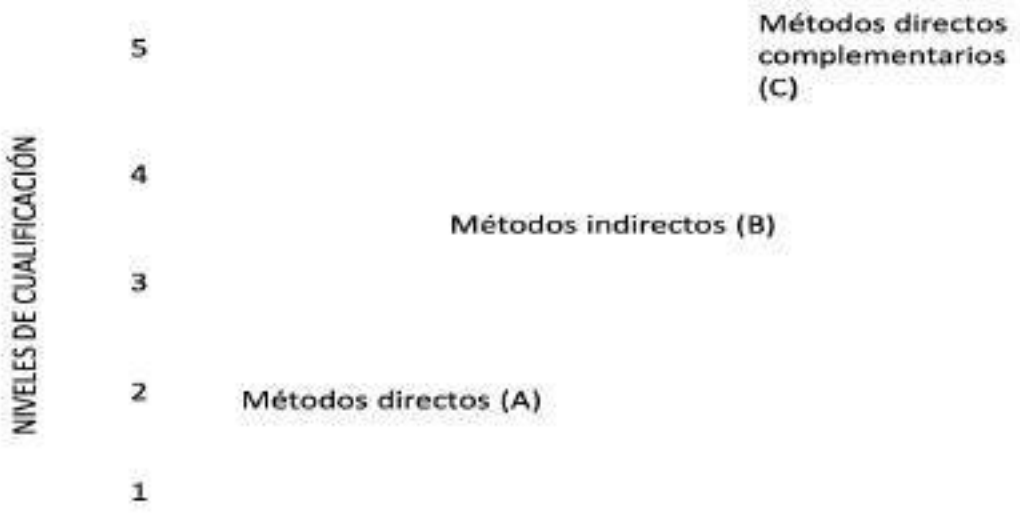
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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 creación y coordinación de grupos en situaciones de ocio mediante actividades de animación turística, 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 3. 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.

Guía “UC1094_3:

Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística”.

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 UC1094_3: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.

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 organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas dirigidas a grupos en situaciones de ocio en instalaciones turísticas, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Programar actividades lúdicas y físico-recreativas para un grupo de personas en distintos contextos de animación turística, organizándolas de manera que resulten seguras y satisfactorias para los participantes.***

1.1 Obtener información del proyecto de animación turística, identificando las características físicas, psicológicas y sociales de las personas que van a participar y del medio donde se van a desarrollar.

1.2 Elaborar el fichero de juegos y de actividades físico-recreativas, atendiendo a criterios de organización, ámbito de aplicación, objetivos que se persiguen, materiales a emplear, número de participantes y otros datos que se consideren necesarios y en el que se describen:

- Objetivos.
- Contenidos y reglas.
- Fases de desarrollo.
- Metodología.
- Tiempo de realización.
- Material necesario.
- Normas de seguridad.
- Métodos e instrumentos de evaluación.

1.3 Programar las actividades lúdicas y físico-recreativas descritas en el fichero de juegos, en función de:

- El perfil general del proyecto.
- La condición física de los participantes, de sus intereses y de posibles limitaciones.
- El medio donde se vayan a desarrollar.

1.4 Programar actividades lúdicas y físico-recreativas alternativas, en previsión de las posibles contingencias que puedan presentarse en relación a las personas, los recursos materiales y el medio.

1.5 Comprobar los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar durante el desarrollo del proyecto de animación turística, en cuanto a disponibilidad, idoneidad, seguridad y condiciones de uso, adoptando las medidas necesarias para solucionar posibles contingencias.

1.6 Verificar, o en su caso efectuar, el mantenimiento preventivo del material que se va a utilizar durante el desarrollo de las actividades de animación turística programadas, con el objetivo de alargar al máximo la vida útil del mismo.

1.7 Verificar que los elementos y detalles de ambientación en los espacios disponibles, en caso de que los hubiera, contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad, de manera que resulten seguros y satisfactorios para los participantes.

1.8 Determinar la vestimenta y el material personal que deben aportar los participantes, garantizando su idoneidad con la actividad lúdica y físico-recreativa programada.

1.9 Implementar, dentro del marco de plan general de comunicación de la entidad turística, la promoción y comunicación de las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas, según el procedimiento establecido.

2. *Desarrollar las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas, empleando técnicas de dinamización apropiadas a las características e intereses de los participantes.*

2.1 Transmitir información a los participantes de la actividad de animación turística programada, sobre el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a sus necesidades y a su nivel de ejecución, así como de los aspectos relativos a su uso y conservación, de manera completa, clara y precisa.

2.2 Explicar los contenidos, objetivos, normas y reglas que rigen la actividad de animación turística, de forma clara y comprensible para todos los participantes.

2.3 Organizar a los participantes en la actividad en grupos y tareas, de modo que se potencie la máxima participación de todos, que se respeten los intereses individuales y dando las instrucciones oportunas en cada momento, participando activamente en la actividad cuando sea preciso.

2.4 Demostrar personalmente, si fuera necesario, la ejecución de la actividad lúdica o físico-recreativa, utilizando los recursos necesarios.

2.5 Desarrollar la actividad de animación turística programada, empleando las técnicas de dinamización apropiadas al grupo participante, tales como:

- Adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.
- En función de los intereses y/o dificultades de los participantes en la realización de la actividad estableciendo con el grupo una comunicación clara y motivadora y animando a sus componentes a que manifiesten sus opiniones en relación a la actividad.
- Aplicando técnicas coherentes con los objetivos propuestos y promoviendo relaciones interpersonales positivas y satisfactorias.
- Comprobando que la conducta del grupo es respetuosa con las normas de régimen interno respecto a las instalaciones y el material.
- Garantizando la seguridad de la actividad de acuerdo a criterios de máxima eficacia, resolviendo las distintas contingencias que puedan presentarse en relación con el material, el medio y las personas.

2.6 Detectar los posibles errores que puedan surgir durante el desarrollo de la actividad lúdica o físico-recreativa, dando ánimos y estimulando a los participantes.

2.7 Evaluar la idoneidad y la adecuación a los objetivos previstos en el proyecto de animación turística de los elementos utilizados durante el desarrollo de las actividades programadas, tales como:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personal implicado.
- Desarrollo de la actividad.
- Elementos complementarios.
- Nivel de participación.
- Instrumentos y procedimientos de evaluación.

2.8 Verificar la adecuación del juego a los objetivos programados y a las características de los participantes, utilizando los instrumentos de evaluación establecidos para ello.

2.9 Elaborar informes con las conclusiones obtenidas de la evaluación del proceso y de los resultados, utilizando las técnicas e instrumentos más adecuados y sugiriendo propuestas de mejora.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la UC1094_3: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Programación de actividades lúdicas y físico-recreativas adaptadas a un grupo en el contexto turístico.***

- Proyecto de animación turística:
  - Características de los participantes:
    - Físicas.
    - Sicológicas.
    - Sociales, entre otras.
  - Intereses y expectativas de los participantes:
    - Posibles limitaciones.
    - Edad.
    - Contexto.
    - Adecuación a posibles contingencias, entre otros.
  - Características y seguridad de los espacios, instalaciones y material disponible.
  - Elementos y detalles de ambientación.
  - Vestimenta y material personal.
  - Previsión de posibles contingencias.
  - Fichero y fichas de juegos y de actividades físico-recreativas:
    - Estructura.
    - Diseño.
    - Criterios de organización.
  - Objetivos previstos.
  - Programación de actividades lúdicas y físico recreativas, según:
    - Los aspectos del desarrollo que estimulan.
    - La acción motriz predominante.
    - La cualidad física que se debe desarrollar.
    - El grado de normativa.
    - Los objetivos que se pretenden conseguir.
    - Las etapas evolutivas.
    - El material utilizable.
    - El espacio físico en el que se desarrollan.
    - La dificultad de ejecución, entre otros.
  - Programación de actividades alternativas.
- Promoción del proyecto de animación turística dentro del marco del plan general de comunicación de la entidad.
- Evaluación de los procesos programados.

2. *Desarrollo de las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas.*

- Técnicas de dinamización de grupos.
- Actitudes y comportamientos de los participantes ante la actividad físico-recreativa:
  - La imagen.
  - La expresión oral y corporal.
  - La presentación.
  - Elementos de motivación.
- La atención a los participantes.
- Metodología del juego:
  - Papel del animador.
  - Fases en la intervención del animador: antes, durante, después.
  - Talante del animador.
  - Directrices, medios y normas para la dirección de juegos.
  - Instrumentos para evaluar la adecuación de la metodología.
- Estrategias y actitudes del técnico para animar y motivar en la interacción grupal.
- Los roles en el juego:
  - Tipos.
  - Dinámica.
- Desarrollo del juego y/o actividades físico-recreativas:

    - Explicación.
    - Demostración.
    - Organización del grupo o grupos.
    - Selección y organización de espacios, tiempos y materiales.
    - Organización de la actividad según los objetivos previstos: Características y expectativas de los participantes. Disponibilidad e idoneidad de espacios y materiales.
    - Contexto.
    - Directrices de la entidad.
    - Roles y funciones del animador.
    - Pautas para la creación de un clima de trabajo positivo y gratificante.
    - Pautas para favorecer la autonomía personal y la creatividad.
- Observación y registro de juegos.
- Equipo de trabajo:
    - Personal y funciones.
    - Voluntariado y funciones.
- Técnicas de comunicación:
    - El proceso de comunicación en animación: características del proceso de comunicación.
    - Elementos del proceso: emisor, mensaje, receptor, canal.
    - Tipos de comunicación: verbal, no verbal, escrita, sistemas alternativos.
    - Dificultades más habituales en la comunicación: del animador, del usuario, del entorno (ruidos, interferencias).
    - Estrategias para potenciar la comunicación.
    - Pautas de conducta en la atención a los participantes.
    - La retroalimentación.
    - La comunicación interpersonal.
    - La comunicación en grandes grupos.
    - Habilidades sociales.
    - Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación.
    - Resolución de conflictos.
- Evaluación de los diferentes elementos de la actividad lúdica o físico recreativa.
- Verificación de la adecuación del juego.
- Elaboración de informes.
- Elaboración de propuestas de mejora.

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

- Entidad o empresa demandante:
    - Todo tipo de hoteles.
    - Otros alojamientos turísticos (balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros).
    - Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.
- La actividad lúdica y físico-recreativa en contextos turísticos.
- Sociología del ocio y la recreación:
    - Concepto de juego.
    - Aproximación terminológica y conceptual.
- Campos de aplicación del juego:
    - Animación.
    - Aprendizaje.
    - Recreación.
    - Dinamización de grupos.
    - Enseñanza.

    - Terapia.
    - Deporte.
    - Técnicas de dinamización de grupos.
- Tipos de juegos y actividades lúdico-recreativas:
    - Juegos motores.
    - Juegos sensoriales.
    - Juegos de habilidad y precisión.
    - Juegos de interior.
    - Juegos de mesa.
    - Juegos de azar.
    - Juegos de imaginación y creatividad.
    - Juegos de lógica e ingenio.
    - Juegos de observación y memoria.
    - Juegos populares y tradicionales.
    - Juegos cooperativos.
    - Juegos de comunicación.
    - Juegos con materiales alternativos.
    - Juegos con material convencional.
    - Juegos al aire libre.
- Actos protocolarios.
- Normas y reglamentos.
- Equipamiento y medios disponibles:
    - Espacios.
    - Instalaciones.
    - Recursos.
    - Materiales, entre otros.

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. En relación con el entorno de trabajo deberá:

    1.1 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo referidas a la organización y desarrollo de todo tipo de actividades lúdicas y físico recreativas en animación turística.
    1.2 Cumplir con el procedimiento establecido para la organización y desarrollo de las actividades determinadas.
    1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo propias de la organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico recreativas.
    1.4 Participar y colaborar activamente con el equipo humano y los participantes del grupo.
    1.5 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia los compañeros.
    1.6 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar la organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico recreativas en animación turística.
    1.7 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza colaborando con el equipo para esta finalidad.
    1.8 Coordinar tareas para gestionar eficazmente los tiempos de trabajo.
    1.9 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

2. En relación con la deontología de la profesión deberá:

   2.1 Demostrar un buen hacer profesional en el proceso de la organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico recreativas en animación turística.
   2.2 Responsabilizarse en proyectar una buena imagen de la empresa.
   2.3 Desarrollar el trabajo con responsabilidad.
   2.4 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento de los enseres implicados en el proceso la organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.
   2.5 Aprender y transmitir nuevos conceptos o procedimientos relacionados con la profesión.
   2.6 Compartir los objetivos de comercialización de la empresa de alojamiento turístico, velando por los intereses del cliente.

3. En relación con el cliente deberá:

   3.1 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora hacia el cliente.
   3.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los clientes.
   3.3 Interés por causar buena impresión a los clientes y por mantener esa impresión a lo largo del tiempo.

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 UC1904_3: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística, 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 asegurar el entretenimiento de un grupo de

personas en situación de ocio en un establecimiento turístico de tamaño y categoría media, en base a unas especificaciones previamente determinadas, tanto las referentes al proyecto de animación turística establecido como al público objetivo al que se dirige la actividad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Obtener información de la disponibilidad de medios e instalaciones, del proyecto de animación turística y de las características del público objetivo al que va dirigida la actividad.

2. Programar actividades lúdicas y físico-recreativas.

3. Desarrollar lar actividades programadas.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se deberá comprobar la capacidad de las persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Obtención de información.	- De las necesidades, peculiaridades y expectativas de la entidad demandante del servicio. - Del proyecto de animación turística. - De las instalaciones donde se van a desarrollar y de los medios disponibles. - De las características físicas, psicológicas y sociales del grupo de personas que va a participar. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*
Programación de actividades lúdicas y físico-recreativas.	- Elaboración del fichero de juegos y de actividades físico-recreativas. - Programación de las actividades lúdicas y físico-recreativas descritas en el fichero de juegos. - Programación de actividades alternativas. - Comprobación de los espacios, instalaciones, recursos y materiales a utilizar. - Verificación de las condiciones de los elementos y detalles de ambientación en los espacios disponibles. - Determinación de la vestimenta y el material personal que deben aportar los participantes. - Implementación de las acciones de promoción. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Desarrollo de las actividades programadas.	- Explicación de los contenidos, objetivos, normas y reglas que rigen la actividad de animación turística. - Puntualización de aspectos relativos al material, indumentaria y complementos. - Organización de los participantes en grupos. - Demostración personal de la ejecución de la actividad lúdica o físico-recreativa. - Aplicación de técnicas de dinamización de grupos. - Verificación de la conducta del grupo respecto a las instalaciones y el material. - Evaluación de la idoneidad de los elementos utilizados y la adecuación a los objetivos previstos en el proyecto de animación turística. - Elaboración de informes de la evaluación del proceso y de los resultados obtenidos. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*

Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

Escala A

5	*Programa actividades lúdicas y físico-recreativas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico en función de las características de la empresa demandante del servicio, del proyecto de animación turística y de los participantes. Elabora el fichero de juegos y de actividades a desarrollar, describiendo objetivos, contenidos y reglas, fases de desarrollo, metodología, tiempo de realización, material necesario, normas de seguridad, métodos e instrumentos de evaluación. Programa las actividades descritas, incluyendo actividades alternativas, en previsión de las posibles contingencias que puedan presentarse. Comprueba la operatividad de los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar durante el desarrollo de las actividades. Verifica que los elementos y detalles de ambientación en los espacios disponibles, en caso de que los hubiera, contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad, de manera que resulten seguros y satisfactorios para los participantes. Determina la vestimenta y el material personal que deben aportar los participantes, garantizando su idoneidad con las actividades programadas. Implementa dentro del marco de plan general de comunicación de la entidad turística, las acciones de promoción y comunicación de las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas, según el procedimiento establecido.*
4	***Programa actividades lúdicas y físico-recreativas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico en función de las características de la empresa demandante del servicio, del proyecto de animación turística y de los participantes. Elabora el fichero de juegos y de actividades a desarrollar, describiendo objetivos, contenidos y reglas, fases de desarrollo, metodología, tiempo de realización, material necesario, normas de seguridad, métodos e instrumentos de evaluación. Programa las actividades descritas, incluyendo actividades alternativas, en previsión de las posibles contingencias que puedan presentarse. Comprueba la operatividad de los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar durante el desarrollo de las actividades. Verifica que los elementos y detalles de ambientación en los espacios disponibles, en caso de que los hubiera, contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad, de manera que resulten seguros y satisfactorios para los participantes. Determina la vestimenta y el material personal que deben aportar los participantes, garantizando su idoneidad con las actividades programadas.***
3	*Programa actividades lúdicas y físico-recreativas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico sin tener en consideración las características de la empresa demandante del servicio, del proyecto de animación turística y de los participantes. Elabora el fichero de juegos y de actividades a desarrollar, describiendo objetivos, contenidos y reglas, fases de desarrollo, pero no hace referencia a la metodología, al tiempo de realización, al material necesario, a las normas de seguridad ni a los métodos e instrumentos de evaluación. Programa las actividades descritas pero no incluye actividades alternativas en previsión de las posibles contingencias que puedan presentarse. No comprueba la operatividad de los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar durante el desarrollo de las actividades. No verifica que los elementos y detalles de ambientación en los espacios disponibles, en caso de que los hubiera, contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad. Determina la vestimenta y el material personal que deben aportar los participantes, garantizando su idoneidad con las actividades programadas.*

2	*Programa actividades lúdicas y físico-recreativas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico sin tener en consideración las características de la empresa demandante del servicio, del proyecto de animación turística y de los participantes. Elabora el fichero de juegos y de actividades a desarrollar, describiendo objetivos, contenidos y reglas, fases de desarrollo, pero no hace referencia a la metodología, al tiempo de realización, al material necesario, a las normas de seguridad ni a los métodos e instrumentos de evaluación. Programa las actividades descritas pero no incluye actividades alternativas en previsión de las posibles contingencias que puedan presentarse. No comprueba la operatividad de los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar durante el desarrollo de las actividades. No verifica que los elementos y detalles de ambientación en los espacios disponibles, en caso de que los hubiera, contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad. Determina la vestimenta y el material personal que deben aportar los participantes, garantizando su idoneidad con las actividades programadas.*
1	*No programa actividades lúdicas y físico-recreativas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	*Para desarrollar las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico explica a los participantes los contenidos, objetivos, normas y reglas que rigen la actividad, de forma clara y comprensible y puntualiza aspectos relativos a material, indumentaria y complementos más adecuados a utilizar, según necesidades personales y nivel de ejecución. Organiza a los participantes en grupos de modo que se potencie la máxima participación de todos, que se respeten los intereses individuales y promoviendo relaciones interpersonales positivas y satisfactorias. Ejecuta una demostración personal de la actividad a desarrollar, utilizando los medios establecidos. Aplica técnicas de dinamización apropiadas al grupo participante, estableciendo una comunicación clara y motivadora y animando a sus componentes a que manifiesten sus opiniones en relación a la actividad. Verifica que la conducta del grupo es respetuosa con las normas de régimen interno respecto a las instalaciones y el material. Evalúa la idoneidad de los elementos utilizados y la adecuación a los objetivos previstos en el proyecto de animación turística, utilizando los instrumentos de evaluación establecidos para ello y finalmente elabora los informes pertinentes con las conclusiones obtenidas de la evaluación del proceso y de los resultados obtenidos.*
4	***Para desarrollar las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico explica a los participantes los contenidos, objetivos, normas y reglas que rigen la actividad, de forma clara y comprensible y puntualiza aspectos relativos a material, indumentaria y complementos más adecuados a utilizar, según necesidades personales y nivel de ejecución. Organiza a los participantes en grupos de modo que se potencie la máxima participación de todos, que se respeten los intereses individuales y promoviendo relaciones interpersonales positivas y satisfactorias. Ejecuta una demostración personal de la actividad a desarrollar, utilizando los medios establecidos. Aplica técnicas de dinamización apropiadas al grupo participante, estableciendo una comunicación clara y motivadora y animando a sus componentes a que manifiesten sus opiniones en relación a la actividad. Verifica que la conducta del grupo es respetuosa con las normas de régimen interno respecto a las instalaciones y el material. Evalúa la idoneidad de los elementos utilizados y la adecuación a los objetivos previstos en el proyecto de animación turística.***

3	*Para desarrollar las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico explica a los participantes los contenidos, objetivos, normas y reglas que rigen la actividad, de forma clara y comprensible y puntualiza aspectos relativos a material, indumentaria y complementos más adecuados a utilizar, según necesidades personales y nivel de ejecución. No organiza a los participantes en grupos de modo que se potencie la máxima participación de todos, que se respeten los intereses individuales y que se promuevan relaciones interpersonales positivas y satisfactorias. No demuestra personalmente la actividad a desarrollar. Aplica técnicas de dinamización apropiadas al grupo participante, estableciendo una comunicación clara y motivadora y animando a sus componentes a que manifiesten sus opiniones en relación a la actividad. No verifica que la conducta del grupo sea respetuosa con las normas de régimen interno respecto a las instalaciones y el material. No evalúa la idoneidad de los elementos utilizados y la adecuación a los objetivos previstos en el proyecto de animación turística.*
2	*Para desarrollar las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico explica a los participantes los contenidos, objetivos, normas y reglas que rigen la actividad, de forma escueta y sin puntualizar los aspectos relativos a material, indumentaria y complementos más adecuados a utilizar. No organiza a los participantes en grupos de modo que se potencie la máxima participación de todos, que se respeten los intereses individuales y que se promuevan relaciones interpersonales positivas y satisfactorias. No demuestra personalmente la actividad a desarrollar. Aplica técnicas de dinamización sin considerar las características del grupo participante. No verifica que la conducta del grupo sea respetuosa con las normas de régimen interno respecto a las instalaciones y el material. No evalúa la idoneidad de los elementos utilizados y la adecuación a los objetivos previstos en el proyecto de animación turística.*
1	*No desarrolla las actividades lúdicas y físico-recreativas programadas para un grupo de personas en situación de ocio en el establecimiento turístico.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

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.

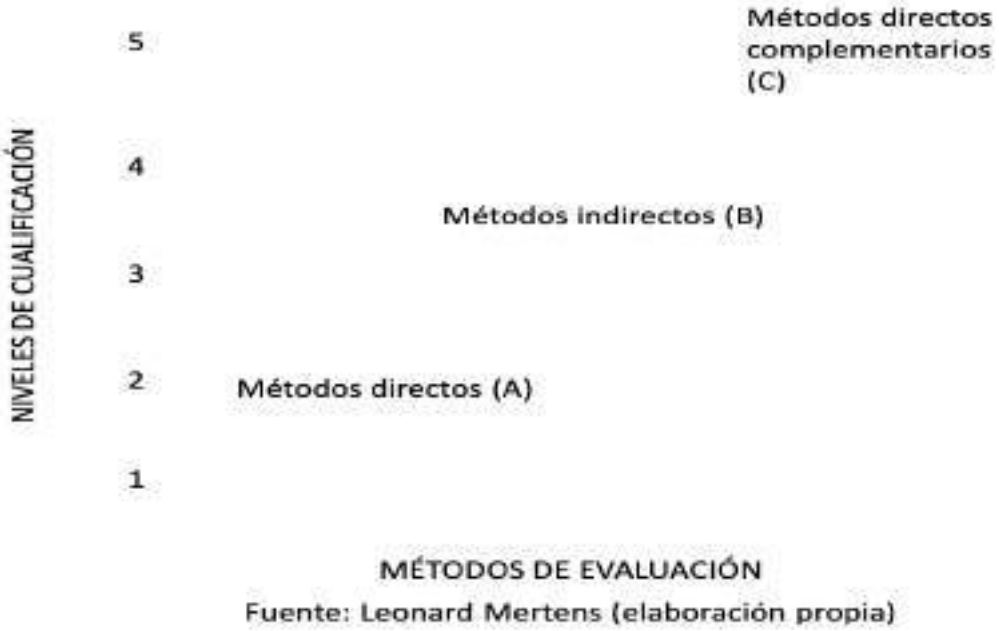
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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 organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas dirigidas a grupos en situaciones de ocio en instalaciones turísticas, 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 3. 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 establecimiento al que hace referencia la SPE puede ser:
- Todo tipo de hoteles.
- Otros alojamientos turísticos, como balnearios, apartamentos, campamentos para turismo, ciudad de vacaciones, entre otros.
- Entidades externas que prestan sus servicios de recreación para participantes turísticos.

i) En la Situación Profesional de Evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:

- Facilitar las características relativas a la empresa demandante del servicio de animación turística.
- Facilitar el proyecto de animación turística.
- Facilitar información sobre las características y expectativas del público objetivo al que se dirige la actividad y de las instalaciones y medios disponibles.
- Considerar la posibilidad de desarrollar la SPE en un entorno real con clientes reales.

Guía “UC1095_3:

Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa”.

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 UC1095_3: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa.

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 el dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la organización y desarrollo de actividades culturales con fines de animación turística y recreativa, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Programar actividades de animación cultural, en contextos de animación turística, asegurando la adecuación al colectivo al que van dirigidas, a las características y condiciones del ámbito en el que se van a desarrollar y concretando el presupuesto.***

1.1 Diseñar la actividad de animación cultural atendiendo a las características y demandas de los participantes y del entorno en el que se van a realizar.
1.2 Definir la actividad de animación cultural incluyendo objetivos, fases de desarrollo, temporalización, necesidades de recursos humanos y materiales, soportes de promoción y comunicación y procedimientos y medios de evaluación.
1.3 Concretar el presupuesto asignado a la actividad de animación cultural, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
1.4 Definir las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad según las necesidades recogidas en la programación.
1.5 Definir la promoción y comunicación concretas de las actividades, en el marco del plan general de comunicación, utilizando técnicas específicas.
1.6 Proponer a la organización la contratación de los profesionales necesarios, en función de las necesidades identificadas para llevar a cabo determinadas acciones y los perfiles de los candidatos.
1.7 Establecer los instrumentos de evaluación, adecuándolos a las actividades y a las características de los participantes.

2. ***Organizar los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural, de acuerdo con la programación establecida.***

2.1 Comprobar los espacios necesarios para la actividad que se propone, asegurando un buen estado de uso y su disponibilidad.
2.2 Preparar los materiales y equipos necesarios, comprobando que están en buenas condiciones de uso y tienen fácil acceso, con el fin de garantizar el correcto desarrollo de la actividad.
2.3 Determinar los medios necesarios en la resolución de posibles dificultades y problemas derivados de la ejecución de la actividad, en función de la previsión de contingencias.
2.4 Comprobar la adecuación de las condiciones de seguridad y accesibilidad de los servicios contratados a los participantes, analizando previamente la información sobre las características de los participantes.
2.5 Formalizar la documentación derivada de la contratación de servicios de transporte y manutención, y de los permisos, entradas u otros aspectos relacionados, preparando el material y documentos requeridos para el buen desarrollo de la actividad y presentándola en los lugares requeridos.
2.6 Preparar los archivos existentes en caso de actividades de lectura, cine-fórum, vídeo-fórum, audiciones musicales y otras de semejante naturaleza, adaptándolos a las características, necesidades y preferencias de los participantes.
2.7 Asignar tareas y responsabilidades a los profesionales que van a participar en la actividad, teniendo en cuenta las necesidades recogidas en la programación y el perfil técnico de dichos profesionales.

2.8 Determinar la participación de personas y profesionales externos identificando las necesidades futuras para el desarrollo de la actividad y teniendo en cuenta el presupuesto establecido.

3. ***Dirigir actividades de animación cultural, aplicando técnicas de dinamización de grupos en contextos turísticos y recreativos.***

3.1 Adaptar al medio y a los participantes, charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales, aplicando técnicas de organización y animación.
3.2 Informar a los participantes acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad, detallándolos de manera clara y precisa.
3.3 Ejecutar actividades sencillas explicando los modos de utilización de utensilios y materiales, demostrando por parte del animador la forma de realizarlas si fuera necesario, comprobando que todos los participantes han comprendido el modo de realización y detectando y corrigiendo los errores de ejecución.
3.4 Resolver las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad, tanto las de carácter humano mediante el uso de las dinámicas de grupos, como las de carácter material mediante el uso de material alternativo.
3.5 Informar a los participantes de los resultados de la actividad, tanto aportando "feed-back" durante la ejecución de la misma como al finalizar dicha actividad si el participante la demanda.

4. ***Evaluar los resultados de las actividades culturales determinando el grado de satisfacción de los participantes, el cumplimiento de los objetivos previstos y proponiendo mejoras.***

4.1 Determinar la adecuación de los elementos que configuran la actividad, tales como los espacios, materiales, personal implicado o actividad, aplicando los diferentes instrumentos de evaluación.
4.2 Elaborar los informes de los resultados de la evaluación, según los criterios y procedimientos establecidos.
4.3 Proponer mejoras en las actividades culturales identificando los cambios en aquellos aspectos que el propio proceso de evaluación aconseje.

b) Especificaciones relacionadas con el "saber".

La persona candidata deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1095_3: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. ***Programación de actividades de animación cultural.***

- Diseño de la actividad de animación cultural:
  - Continua o puntual.
  - Deportiva, cultural, educativa, recreativa y turística.
  - Gratuita o con coste.
  - Abierta (pública) o cerrada (privada).
  - Principal o secundaria.
  - Dirigida, guiada o libre.
- Concreción del presupuesto asignado a la actividad de animación cultural.
- Definición de las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad:
  - Principales o secundarias.
  - Remuneradas o voluntarias.
  - Programación, organización, evaluación, promoción, dirección, administración, contables y fiscales.
- Definición de la promoción concreta de las actividades:
  - Publicidad.
  - Promoción de ventas.
  - Relaciones públicas.
  - Marketing directo.
  - Ventas personales.
- Definición de la comunicación concreta de las actividades:
  - Verbal, escrita o telemática.
  - Directa e indirecta.
- Proposición de la contratación de profesionales externos o internos:
  - Tipos de contratos: Indefinidos, temporales, por obras y servicios determinados, en prácticas, de formación, a tiempo parcial u otros.
  - Tipos de profesionales: Remunerados o voluntarios. Con titulación o sin titulación. Con o sin experiencia.
- Establecimiento de los instrumentos de evaluación:
  - Observación directa.
  - Pruebas escritas.
  - Encuestas.
  - Fichas de control y asistencia.
  - Entrevistas y cuestionarios (individual y grupal).
  - Pruebas físicas.
  - Actuaciones físico-deportivas conjuntas.
  - Registros filmados.
  - Técnica sociométrica o sociograma.

2. *Organización de los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural.*

- Comprobación de los estados de uso.
- Preparación de los equipos:
  - complejos o simples.
- Determinación de los medios necesarios en la resolución de posibles dificultades y problemas derivados de la ejecución de la actividad.
  - Humanos.
  - Materiales.
- Comprobación de la adecuación de las condiciones de seguridad y accesibilidad de los servicios.
- Formalización de la documentación y de los permisos, entradas u otros aspectos relacionados.
- Preparación de archivos:

    - Lectura.
    - Cine.
    - Vídeo.
    - Musicales.
    - Otros.
- Asignación de tareas y responsabilidades:
    - De organización.
    - De seguridad.
    - Relacionadas con las actividades.
    - Otras.

3. *Dirección de actividades de animación cultural.*

- Adaptación de charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales.
- Información a los participantes acerca de los objetivos:
    - Tipos de objetivos: generales o específicos, primarios - prioritarios o secundarios.
    - Tipos de contenidos: Conceptuales, procedimentales y Actitudinales, comunes o específicos.
    - Tipos de procedimientos: De búsqueda de información, de tratamiento y análisis de la información, de planificación y organización, de resolución de problemas, de desarrollo de habilidades comunicativas, de desarrollo de habilidades metacognitivas y desarrollo de habilidades colaborativas.
- Resolución de las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad:
    - Resoluble o irresoluble.
    - Puntuales o continuas.
    - Importantes o simples.
    - Materiales, instalaciones, humanas, económicas, logísticas.
- Información de los resultados de la actividad:
    - Cuantitativos o cualitativos.
    - Positivos o negativos.
    - Apto o no apto.

4. *Evaluación de los resultados de las actividades culturales.*

- Elaboración de los informes de los resultados de la evaluación:
    - Formales o informales.
    - Verbales o por escrito.
    - Inicial, continuo y final.
    - Analítico o global.
- Proposición de mejoras en las actividades culturales:
    - Iniciales, continuas y finales.
    - Materiales, económicas, logísticas y en recursos humanos.

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

- Determinación de los elementos que configuran la actividad:
    - Espacios: Rural o urbano Interior o exterior Aéreo, terrestre o acuático Público o privado Deportivos singulares, Convencionales o áreas de actividad deportiva Cubiertos o sin cubierta.
    - Materiales: Fungibles o no fungibles, homologados o no homologados, esenciales o auxiliares y audiovisuales, deportivo fijo (espalderas, otros), deportivo móvil pesado (quitamiedos, otros), deportivo móvil ligero (balones, otros).

- Personas implicadas: Participantes, espectadores o de la organización, Remunerados o voluntarios, Con titulación o sin titulación y Con o sin experiencia.
- Ejecución de las actividades: Continua o puntual. Deportiva, cultural, educativa, recreativa y turística, Gratuita o con coste y Abierta (pública) o cerrada (privada).
- Control de los espacios, materiales, equipos y medios necesarios para el desarrollo de la actividad.
- Procesos de evaluación de las actividades.

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. En relación a la empresa deberá:

   1.1. Tener interés y compromiso por la empresa.
   1.2. Integrar como propio el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
   1.3. Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
   1.4. Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
   1.5. Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
   1.6. Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
   1.7. Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, etc.).
   1.8. Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
   1.9. Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
   1.10. Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.

2. En relación con los usuarios deberá:

   2.1. Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
   2.2. Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
   2.3. Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
   2.4. Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
   2.5. Ser capaz de dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
   2.6. Comunicarse de forma oral y escrita eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
   2.7. Ser capaz de escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
   2.8. Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
   2.9. Ser capaz de persuadir.

3. En relación con otros aspectos 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. Confiar en sí mismo.
3.4. Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
3.5. Tener convicción en los puntos de vista propios ante terceros.
3.6. Actuar en el trabajo con el conocimiento de los deberes y obligaciones así como responsabilizarse de las propias acciones.
3.7. Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
3.8. Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
3.9. Tener iniciativa y autonomía personal en la toma decisiones.
3.10. Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
3.11. Tener perseverancia en el esfuerzo.
3.12. Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
3.13. Tener capacidad de síntesis
3.14. Tener razonamiento crítico: capacidad de plantear, razonar, opinar y argumentar sobre una situación dada de forma lógica.
3.15. Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

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 UC1095_3: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa:

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 organizar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa, programando y dirigiendo las actividades,

organizando los recursos humanos y materiales, asegurando la adecuación al colectivo al que van dirigidas, a las características y condiciones del ámbito en el que se van a desarrollar y evaluando los resultados. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Programar actividades de animación culturales con fines de animación turística y recreativa.

2. Dirigir las actividades de animación culturales con fines de animación turística y recreativa.

3. Evaluar los resultados de las actividades culturales con fines de animación turística y recreativa.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de los medios y materiales necesarios para el desarrollo de la SPE.

- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.

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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Programación de actividades de animación cultural.	- Definición de las actividades de animación cultural. - Diseño de la actividad de animación cultural. - Definición de las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de los indicadores de la escala A.*

Organización de los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural.	- Comprobación de los espacios. - Comprobación de las condiciones de seguridad y accesibilidad. - Preparación de los materiales y equipos. - Determinación de los medios para solucionar problemas derivados de la ejecución de la actividad. - Asignación de tareas y responsabilidades a los profesionales que van a participar en la actividad. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de los indicadores de la escala B.*
Dirección de las actividades de animación cultural.	- Explicación del modo de realizar las actividades mediante la ejecución de alguna sencilla. - Adaptación de charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales a los participantes y el medio. - Información a los participantes acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad. - Resolución de las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de los indicadores de la escala C.*
Evaluación del desarrollo de las actividades, proponiendo mejoras y alternativas.	- Determinación de la adecuación de los elementos que configuran la actividad, tales como los espacios, materiales, personal implicado o actividad, aplicando los diferentes instrumentos de evaluación. - Elaboración de los informes de los resultados de la evaluación, determinando propuestas de mejoras. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.*

Escala A

4	*La programación de actividades de animación cultural se efectúa definiendo las actividades de animación cultural, incluyendo objetivos, fases de desarrollo, temporalización, necesidades de recursos humanos y materiales, soportes de promoción y comunicación y procedimientos y medios de evaluación, diseñando la actividad de animación cultural adaptándose a los participantes y el entorno, y definiendo las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad*
3	***La programación de actividades de animación cultural se efectúa definiendo las actividades de animación cultural, incluyendo objetivos, fases de desarrollo, temporalización, necesidades de recursos humanos y materiales, soportes de promoción y comunicación y procedimientos y medios de evaluación, diseñando la actividad de animación cultural adaptándose a los participantes y el entorno, y sin definir las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad***
2	*La programación de actividades de animación cultural se efectúa definiendo las actividades de animación cultural, incluyendo objetivos, fases de desarrollo, temporalización, necesidades de recursos humanos y materiales, soportes de promoción y comunicación y procedimientos y medios de evaluación, sin diseñar la actividad de animación cultural adaptándose a los participantes y el entorno, y sin definir las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad*
1	*La programación de actividades de animación cultural se efectúa definiendo las actividades de animación cultural, sin incluir objetivos, fases de desarrollo, temporalización, necesidades de recursos humanos y materiales, soportes de promoción y comunicación y procedimientos y medios de evaluación, sin diseñar la actividad de animación cultural adaptándose a los participantes y el entorno, y sin definir las tareas y responsabilidades de los profesionales que van a participar en la actividad*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	*La organización de los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural se efectúa comprobando los espacios, comprobando las condiciones de seguridad y accesibilidad, preparando los materiales y equipos, determinando adecuadamente los medios para solucionar problemas derivados de la ejecución de la actividad y asignando tareas y responsabilidades a los profesionales que van a participar en la actividad*
3	***La organización de los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural se efectúa comprobando los espacios, comprobando inadecuadamente las condiciones de seguridad y accesibilidad, preparando los materiales y equipos, determinando inadecuadamente los medios para solucionar problemas derivados de la ejecución de la actividad y asignando tareas y responsabilidades a los profesionales que van a participar en la actividad***
2	*La organización de los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural se efectúa comprobando los espacios, comprobando inadecuadamente las condiciones de seguridad y accesibilidad, preparando los materiales y equipos, no determinando los medios para solucionar problemas derivados de la ejecución de la actividad y no asignando tareas y responsabilidades a los profesionales que van a participar en la actividad*
1	*La organización de los recursos humanos, materiales y los medios necesarios de la actividad cultural se efectúa sin comprobar los espacios, sin comprobar las condiciones de seguridad y accesibilidad, no preparando los materiales y equipos, no determinando los medios para solucionar problemas derivados de la ejecución de la actividad y no asignando tareas y responsabilidades a los profesionales que van a participar en la actividad*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	*La dirección de las actividades de animación cultural, según lo programado y resolviendo las contingencias que se puedan presentar se efectúa explicando el modo de realizar las actividades mediante la ejecución de alguna sencilla, adaptando charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales a los participantes y el medio, informando a los participantes acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad, y resolviendo adecuadamente las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad*
3	***La dirección de las actividades de animación cultural, según lo programado y resolviendo las contingencias que se puedan presentar se efectúa explicando el modo de realizar las actividades mediante la ejecución de alguna sencilla, adaptando charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales a los participantes y el medio, informando a los participantes acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad, y no resolviendo las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad***
2	*La dirección de las actividades de animación cultural, según lo programado y resolviendo las contingencias que se puedan presentar se efectúa explicando el modo de realizar las actividades mediante la ejecución de alguna sencilla, no adaptando charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales a los participantes y el medio, no informando a los participantes acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad, y no resolviendo las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad*
1	*La dirección de las actividades de animación cultural, según lo programado y resolviendo las contingencias que se puedan presentar se efectúa sin explicar el modo de realizar las actividades mediante la ejecución de alguna sencilla, no adaptando charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales a los participantes y el medio, no informando a los participantes acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad, y no resolviendo las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

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.

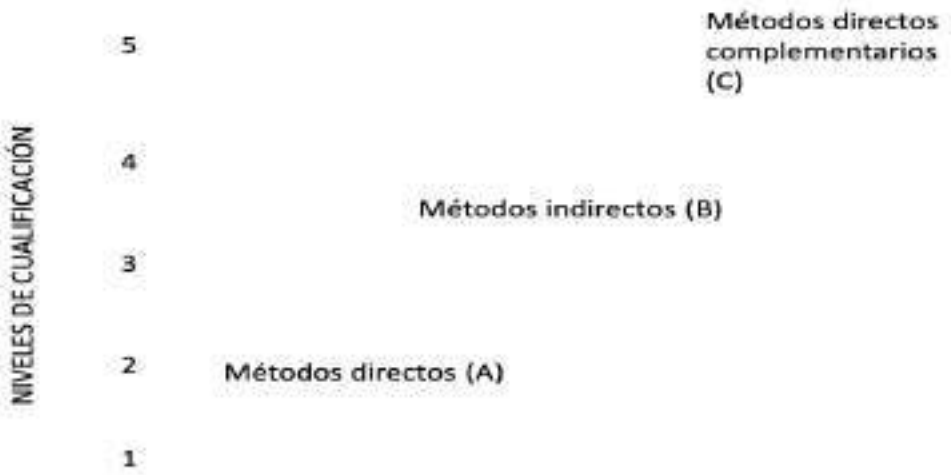
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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 organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa, 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 3. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades comunicativas y de liderazgo, 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. Esta 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) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con las

instalaciones, el equipo y material, los participantes, los miembros de la organización, la climatología, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.

Guía “UC1096_3:

Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación”.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Concretar, a partir de la programación general, actividades de veladas y espectáculos que se adecuen a los intereses de los participantes y a las características del establecimiento en el que se van a desarrollar.

CR1.1 Los recursos y medios de que se dispone se identifican para poder programar las actividades.

CR1.2 La tipología de los clientes a los que va destinada la actividad se estima, teniendo en cuenta su nacionalidad, edad, tiempo de estancia, nivel socio-económico e intereses, entre otros.

CR1.3 Las actividades de veladas y espectáculos se adaptan a la temporada y estación del año en el que se va a desarrollar el programa.

CR1.4 La concreción de la programación de actividades y espectáculos se realiza teniendo en cuenta las necesidades de diversión de los participantes y, a la vez, los intereses del establecimiento en cuanto a potenciación del consumo interno y fidelización de la clientela.

CR1.5 En caso de contingencias no previstas, como inclemencias climatológicas o de otro tipo, se prevén alternativas a las actividades programadas.

CR1.6 La prestación de servicios externos de actividades artísticas y de espectáculos se prevé, proponiendo, en su caso, su contratación para el enriquecimiento del programa de actividades.

CR1.7 La promoción y comunicación concretas de las actividades se implementan, utilizando técnicas específicas y en el marco del plan general de comunicación.

CR1.8 Para cada actividad se definen y cumplimentan en fichas de actividad:

- Objetivos.
- Fases de desarrollo.
- Temporalización.
- Necesidades de recursos humanos y materiales.
- Soportes de promoción y comunicación.
- Procedimientos y medios de evaluación.

RP2: Supervisar y organizar los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar el buen desarrollo de la actividad, comprobando su adecuación a las directrices expresadas en el proyecto de animación de referencia.

CR2.1 El guión de la actividad se elabora, determinando el tipo de actividad y sus objetivos específicos, y cumplimentando la ficha técnica, teniendo en cuenta, entre otros aspectos:

- La temporalización.
- La música.
- El vestuario.
- La decoración.
- La escenografía.
- Los materiales específicos.
- Los premios y reconocimientos.
- Las necesidades de colaboración interdepartamental.
- Los sistemas y métodos de evaluación y control.

CR2.2 Los ensayos pertinentes se fijan y convocan de modo que no interfieran con el resto de actividades programadas.

CR2.3 Los diferentes roles se reparten entre las personas que van a participar teniendo en cuenta, para cada caso, su idoneidad según el fin propuesto.

CR2.4 El espacio en el que va a tener lugar la actividad se prepara, adecuándolo a las necesidades del guión.

CR2.5 El espacio se decora con creatividad, teniendo en cuenta las exigencias del guión y rentabilizando los recursos disponibles.

CR2.6 El material necesario para su ejecución se prepara y dispone siguiendo las indicaciones del guión.

CR2.7 Los premios y otros reconocimientos, en su caso, se prevén según las indicaciones del guión.
CR2.8 Las medidas específicas de seguridad para la preparación y desarrollo de la actividad se determinan.

RP3: Conducir y ejecutar las veladas y espectáculos de forma que resulten atractivos y se consigan los objetivos propuestos, utilizando la metodología propia de la animación en este ámbito de intervención, de manera que resulten seguros y satisfactorios para los participantes.

CR3.1 Los materiales, equipos y espacios que se van a utilizar se comprueban, asegurando su buen estado y disponiéndolos para su utilización.
CR3.2 La presencia y disposición de todas las personas que van a participar en la actividad se comprueba, realizando, en su caso, las sustituciones oportunas.
CR3.3 El desarrollo y contenido de la actividad se comunica al público en la forma prevista según los objetivos del guión.
CR3.4 La actividad se ejecuta respetando el guión previsto, teniendo en cuenta en todo momento a los participantes y al público al que va dirigida, adaptándola, en su caso, a las circunstancias y eventualidades de la representación.
CR3.5 Los tiempos y pausas que se hayan fijado en el guión se respetan, adecuándolos, en su caso, a los intereses y necesidades del público y a los objetivos económicos de la empresa.
CR3.6 Las técnicas de comunicación y motivación se utilizan para conseguir en todo momento la atención del público y el cumplimiento de los objetivos.
CR3.7 En caso de contingencias no previstas se recurre a la improvisación para salvar la eventualidad con naturalidad, creatividad y buen gusto.
CR3.8 Los materiales, aparatos y equipos se utilizan de manera eficaz, contribuyendo a su duración y buen funcionamiento.
CR3.9 Finalizada la actividad, se despide a los participantes, reconociendo su colaboración, incentivando su futura participación e intentando mantener el interés del público asistente.
CR3.10 Los resultados de la actividad, si los hubiera, y las actividades del día siguiente se anuncian respondiendo, en su caso, a requerimientos concretos de información por parte del público.
CR3.11 Las medidas específicas de seguridad en la preparación y desarrollo de la actividad se aplican.

RP4: Realizar el seguimiento de veladas y espectáculos, tanto del proceso como de los resultados, aplicando técnicas e instrumentos para evaluar su idoneidad y adecuación a los objetivos establecidos, así como el grado de satisfacción de los participantes.

CR4.1 Las herramientas de evaluación que permitan recoger la información necesaria con suficiente fiabilidad se diseñan.
CR4.2 Los sistemas de recogida de datos que nos permitan tomar decisiones, a partir de información fiable, se desarrollan.
CR4.3 Los datos obtenidos se estiman y se proponen los cambios necesarios para corregir las desviaciones observadas.
CR4.4 Los informes pertinentes se elaboran según criterios y procedimientos establecidos, para adaptar las actividades a la demanda y necesidades expresadas por los participantes.
CR4.5 Los protocolos de actuación establecidos en la recogida se aplican para que los espacios y materiales queden utilizables para actividades posteriores.
CR4.6 Los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el propio proceso de evaluación aconseje, se establecen.

Contexto profesional:

Medios de producción

Programación de ofertas y actividades de veladas y espectáculos. Inventarios de material. Equipamiento y espacios para veladas y espectáculos, como instalaciones de luz y sonido, discoteca, salas de fiesta, salas de convenciones y salones, entre otros. Equipos ofimáticos. Equipos de bricolaje. Equipos y productos audiovisuales. Material gráfico. Material escenográfico. Vestuario y atrezo. Ficha técnica de actividad.

Productos y resultados

Promoción del programa y de las actividades de animación. Programas de actividades de animación de veladas y espectáculos. Motivación y animación de los participantes. Preparación y control de equipos, materiales e instalaciones. Supervisión, organización y desarrollo de las actividades de animación de veladas y espectáculos. Motivación y animación de los usuarios. Cumplimiento de objetivos. Evaluación de objetivos y resultados.

Información utilizada o generada

Guiones. Objetivos del departamento. Informe de características del establecimiento, así como del funcionamiento de los departamentos o áreas implicadas. Características de la demanda en cada período de ocupación. Archivo de actividades.

Guía “UC1072_3:

Comunicarse en inglés,
con un nivel de usuario competente,
en los servicios turísticos de guía y animación”.

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 UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

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 de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes en su ámbito de actuación, utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario competente, y que se indican a continuación:

1. ***Comunicarse oralmente en inglés, con un nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.***

   1.1. Obtener información de los mensajes complejos orales expresados por los clientes o profesionales del sector turístico en inglés, en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles,

empleando un lenguaje y una velocidad de hablante nativo y adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- El medio de comunicación, presencial o telefónico.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otras.

1.2. Informar a clientes o profesionales en inglés en situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones, entre otras, produciendo mensajes complejos, bien estructurados, empleando un léxico amplio relacionado con la actividad y pronunciados con fluidez, espontaneidad en un registro adecuado 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 y tiempo del que se dispone para la Interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otras.

1.3. Comunicarse oralmente con uno o varios clientes o proveedores en inglés en los servicios turísticos de guía y animación, produciendo mensajes orales fluidos expresados con fluidez y espontaneidad a velocidad de nativo, en un nivel competente, 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.
- Claridad de la pronunciación.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otros.

2. *Comunicarse en inglés escrito, con nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.*

2.1. Obtener información, con un alto grado de independencia, de la documentación escrita en inglés en el ámbito de los servicios turísticos de guía y animación como instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y nota, con detalle y agilidad, sin precisar un diccionario y adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales 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 inglés documentos escritos complejos, tales como instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos, y notas bien estructurados y referidos a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, resultando detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a

situaciones propias de la actividad 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.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

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 UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

1. *Comunicación oral en inglés, con un nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.*

- Atención al cliente del servicio de acompañamiento y asistencia oral en inglés en los servicios turísticos de guía y animación:
  - 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.
  - Programación, promoción y comunicación en inglés de actividades turísticas negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
  - Asistencia al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente. Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.
  - Prestación del servicio de acompañamiento y asistencia en inglés a turistas y visitantes: recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.
  - Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.
  - Promoción en ingles de actividades. Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades. Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.
  - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
  - Dinamización en inglés de juegos, actividades culturales y físico – recreativas así como de veladas y espectáculos: presentación de la actividad, conducción y coordinación del grupo en la actividad. Presentación del grupo. Presentación de las actividades. Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.
  - Interpretación en inglés oral del patrimonio y bienes de interés cultural y patrimonial
  - Resolución de conflictos.

2. ***Comunicación en inglés escrito, con nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.***

- Atención al cliente del servicio de acompañamiento y asistencia en lengua inglesa escrita en los servicios turísticos de guía y animación:
  - Procesamiento de información turística escrita en inglés sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.
  - Integración e interpretación de información turística escrita en inglés sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.
  - Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros. Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
  - Promoción en inglés escrito de una actividad.
  - Información de interés en inglés escrito para el cliente y/o proveedores
  - Documentación relativa al servicio turístico contratado.
    - Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.
    - Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.
    - Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos, entre otros.
  - Terminología de los escritos en inglés específica en las relaciones con clientes.
  - Usos y estructuras habituales en inglés escrito en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
  - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística escrita en inglés.

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

- Área de trabajo: a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local.
- Servicios turísticos de guía y animación.
- Materiales de trabajo: equipos informáticos, impresoras, faxes, teléfonos, aplicaciones, diccionarios, materiales de guía, materiales de animación, etc.
- Tratamiento de quejas y sugerencias escritas en inglés de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

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 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo personal y su proceso productivo.
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.
1.9 Saber escuchar.

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.
2.2 Capacidad de causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
2.4 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
2.5 Comunicarse de forma clara y concisa.
2.6 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
2.7 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 Confianza en sí mismo.
3.4 Orientación al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
3.6 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
3.7 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 UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, 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 el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación a partir de la petición de un cliente/proveedor sobre la actividad turística de una visita programada, en función del itinerario previsto del grupo de turistas o visitantes, utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario independiente como medio de comunicación. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:

1. Obtener información de los bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural en su ámbito de actuación.

2. Redactar un informe.

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 lengua inglesa con información turística relativa a la actividad demandada.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la 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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Obtención de información.	- Lectura e interpretación de la visita programa sobre el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de esta actividad.*
Elaboración del informe.	- Uso de vocabulario específico de ámbito profesional - Recogida de información relativa a: destinos, patrimonio cultural, bienes de interés cultura, entre otros. - Propuesta de actividad/es alternativas o complementarias a las expuestas en la petición del cliente. - Determinación de las condiciones de contratación del servicio demandado. *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.*
Locución oral.	*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.*
Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

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).

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 la prestación de servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes en su ámbito de actuación, utilizando la lengua inglesa con un nivel de usuario competente 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 3. 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) En las situaciones profesionales de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
   - Facilitar la información necesaria sobre el patrimonio cultural o bienes de interés cultural de su ámbito de actuación.

i) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a promocionar el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación se concreta en los siguientes aspectos:
   - Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
   - Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
   - Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
   - Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
   - Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
   - Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
   - Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
   - Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
   - Resolución de quejas y reclamaciones.
   - Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

Guía “UC1073_3:

Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación”.

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 UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

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 de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes en su ámbito específico de actuación, utilizando una lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario competente, y que se indican a continuación:

1. ***Comunicarse oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.***

1.1 Obtener información de los mensajes complejos orales expresados por los clientes o profesionales del sector turístico en una lengua extranjera distinta del inglés, en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles, empleando un lenguaje y una velocidad de hablante nativo y adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:
- El medio de comunicación, presencial o telefónico.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otras.

1.2 Informar a clientes o profesionales en una lengua extranjera distinta del inglés en situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones, entre otras, produciendo mensajes complejos, bien estructurados, empleando un léxico amplio relacionado con la actividad y pronunciados con fluidez, espontaneidad en un registro adecuado 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 y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otras.

1.3 Comunicarse oralmente con uno o varios clientes o proveedores en una lengua extranjera distinta del inglés en los servicios turísticos de guía y animación, produciendo mensajes orales fluidos expresados con fluidez y espontaneidad a velocidad de nativo, en un nivel competente, 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.
- Claridad de la pronunciación.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones, entre otros.

2. *Comunicarse por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés, con nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.*

2.1 Obtener información, con un alto grado de independencia, de la documentación escrita en una lengua extranjera distinta del inglés en el ámbito de los servicios turísticos de guía y animación como instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y nota, con detalle y agilidad, sin precisar un diccionario y adecuando la interpretación a los condicionantes que la pueden afectar, tales 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 distinta del inglés documentos escritos complejos, tales como instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos, y notas bien estructurados y referidos a situaciones

propias de los servicios turísticos de guía y animación, resultando detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad 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.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

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 UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Comunicación oral en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.*

- Atención al cliente del servicio de acompañamiento y asistencia oral en una lengua extranjera distinta del inglés en los servicios turísticos de guía y animación:
  - 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.
  - Programación, promoción y comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés de actividades turísticas negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
  - Asistencia al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente. Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.
  - Prestación del servicio de acompañamiento y asistencia en una lengua extranjera distinta del inglés a turistas y visitantes: recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.
  - Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.
  - Promoción en una lengua extranjera distinta del inglés de actividades. Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades. Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.
  - Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
  - Dinamización en una lengua extranjera distinta del inglés de juegos, actividades culturales y físico – recreativas así como de veladas y espectáculos: presentación de la actividad, conducción y coordinación del grupo en la actividad. Presentación del grupo. Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.
- Interpretación en una lengua extranjera distinta del inglés oral del patrimonio y bienes de interés cultural y patrimonial
- Resolución de conflictos.

2. ***Comunicación por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés, con nivel de usuario competente, con clientes y profesionales del sector en los servicios turísticos de guía y animación.***

- Atención al cliente del servicio de acompañamiento y asistencia por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés en los servicios turísticos de guía y animación:
  - Procesamiento de información turística escrita en una lengua extranjera distinta del inglés sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.
  - Integración e interpretación de información turística escrita en una lengua extranjera distinta del inglés sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.
  - Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros. Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
  - Promoción por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés de una actividad.
  - Información de interés por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés para el cliente y/o proveedores
  - Documentación relativa al servicio turístico contratado.
    - Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.
    - Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.
    - Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos, entre otros.
  - Terminología de los escritos en una lengua extranjera distinta del inglés específica en las relaciones con clientes.
  - Usos y estructuras habituales en una lengua extranjera distinta del inglés en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
  - Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés

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

- Área de trabajo: a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local.
- Servicios turísticos de guía y animación.
- Materiales de trabajo: equipos informáticos, impresoras, faxes, teléfonos, aplicaciones, diccionarios, materiales de guía, materiales de animación, etc.
- Tratamiento de quejas y sugerencias escritas en una lengua extranjera distinta del inglés de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

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 Hacer suyo el sistema organizacional del trabajo personal y su proceso productivo.
   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.
   2.2 Ser capaz de causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
   2.3 Demostrar cordialidad y amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
   2.4 Tratar al cliente y proveedor del servicio turístico con cortesía, respeto y discreción.
   2.5 Comunicarse de forma clara y concisa.
   2.6 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
   2.7 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 Demostrar confianza en sí mismo.
   3.4 Orientación al logro, proponiéndose objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior.
   3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
   3.6 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de lo planificado.
   3.7 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 UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, 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 el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación a partir de la petición de un cliente/proveedor sobre la actividad turística de una visita programada, en función del itinerario previsto del grupo de turistas o visitantes, utilizando una lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente como medio de comunicación. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:

1. Obtener información de los bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural en su ámbito de actuación.

2. Redactar un informe.

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 distinta del inglés con información turística relativa a la actividad demandada.

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la 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:

Criterios de mérito	***Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente***
Obtención de información.	- Lectura e interpretación de la visita programa sobre el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación. *El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de esta actividad.*
Elaboración del informe.	- Uso de vocabulario específico de ámbito profesional - Recogida de información relativa a: destinos, patrimonio cultural, bienes de interés cultura, entre otros. - Propuesta de actividad/es alternativas o complementarias a las expuestas en la petición del cliente. - Determinación de las condiciones de contratación del servicio demandado. *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.*
Locución oral.	*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.*

Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.	*El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.*

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.

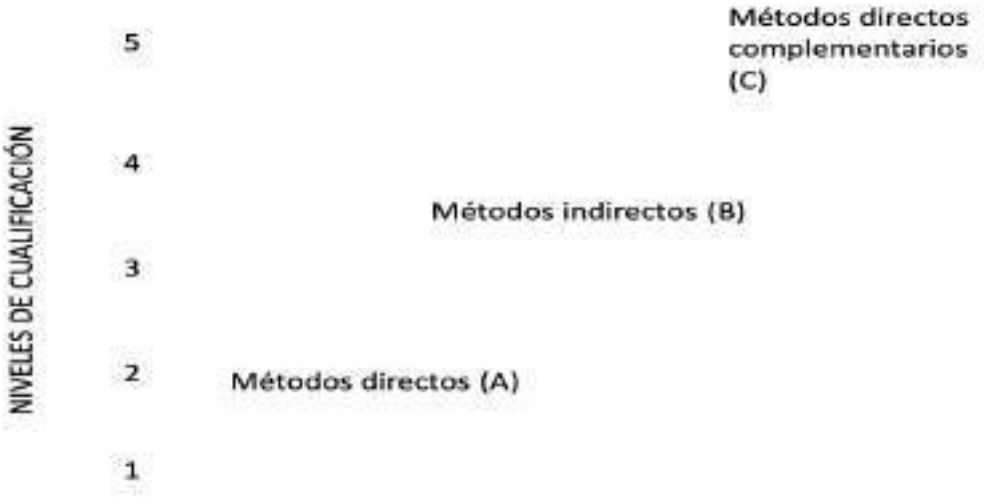
2.1 Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 prestación de servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes en su ámbito específico de actuación, utilizando una

lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario competente 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 3. 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) En las situaciones profesionales de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Facilitar la información necesaria sobre el patrimonio cultural o bienes de interés cultural del ámbito de actuación.

i) El ámbito de actuación en el que se desarrolla esta Situación Profesional referida a promocionar el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación se concreta en los siguientes aspectos:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción promocional: Conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público objetivo, acerca de los productos y/o servicios que se comercializan.

Animación turística o animación hotelera: Alternativa de entretenimiento y ocupación del tiempo libre del turista. Es un conjunto de técnicas derivadas de la recreación que permiten planificar, organizar y desarrollar diferentes actividades o juegos, con el objetivo de crear un ambiente favorable en un grupo, contribuyendo al incremento de las relaciones sociales en el mismo y a la satisfacción de los intereses y necesidades de las personas en su tiempo libre.

Conflicto: Situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Contexto de intervención: Entorno físico o de situación a partir del cual se considera un hecho y se interviene. El entorno del contexto puede ser material (algo que se presenció en el momento de ocurrir el hecho) o simbólico (por ejemplo el entorno cultural, histórico u otro) o dicho de otras palabras, es el conjunto de circunstancias en el que se produce el mensaje.

Dinamización: Técnicas y estrategias utilizadas con un grupo de niños, jóvenes, mayores, o cualquier colectivo en situaciones de ocio con características comunes. Con ellas se busca inculcar valores en los integrantes del grupo, conseguir objetivos sociales o simplemente pasar un rato agradable y divertido.

Principios de la Animación: La animación es una disciplina relacionada con el contacto con grupos de personas. Es así que existen diversas formas de intervención en el proceso de animación.

Proyecto: Plan y disposición detallados que se forman para la ejecución de una cosa.

PULSA AQUÍ:

COMENZAR EL EXAMEN