Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional
Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua

EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA

OSTALARITZA ETA
TURISMOA

Oinarrizko Curriculum Diseinua

TURISMO-OSTATUAK KUDEATZEKO GOI-MAILAKO TEKNIKARIA

AURKIBIDEA

1. TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA Or. 4

2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA Or. 4
   - 2.1. Konpetentzia orokorra
   - 2.2. Kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda
   - 2.3. Lanbide-ingurunea

3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASGAIAK Or. 5
   - 3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak
   - 3.2. Lanbide-moduluen zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa
   - 3.3. Lanbide-moduluak
     1. Turismo-merkatuaren egitura.
     2. Protokoloa eta harreman publikoak.
     3. Turismo-marketina.
     4. Turismo-ostatuetako zuzendaritza.
     5. Solairu-sailaren kudeaketa.
     6. Harrera eta erreserbak.
     7. Ostatuko giza baliabideak.
     8. Ekitaldiak merkaturatzea.
     9. Ingelesa.
     10. Atzerriko bigarren hizkuntza.
     11. Turismo-ostatua kudeatzeko proiektua.
     12. Laneko prestakuntza eta orientabidea.
     13. Enpresa eta ekimen sortzailea.
     14. Lantokiko prestakuntza.

4. GUTXIENEKO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK Or. 105
   - 4.1. Espazioak
   - 4.2. Ekipamenduak

5. IRAKASLEAK Or. 106
   - 5.1. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena heziketa-zikloko lanbide-moduluetan

6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK Or. 107

7. TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZAGARRITASUN ETA EGOKITASUN LOTURAK Or. 108
   - 7.1. Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko
   - 7.2. Lanbide-moduluen egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko

1. TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA

Turismo-ostatuak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Turismo-ostatuak kudeatzea.
- Maila: Goi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Ostalaritza eta turismoa.
- Kodea: INSN-5b (Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatua).

2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA

2.1. Konpetentzia orokorra

Titulu honen konpetentzia orokorra da turismo-ostatuko establezimenduak antolatzea eta kontrolatzea, eta, horretarako, ezarritako enpresa-politikak aplikatzea, sailen helburuak, merkataritza-ekintzak eta establezimenduaren emaitza ekonomikoak kontrolatzea, ostatuen arloko zerbitzuak egitea eta bezeroen gogobetetasuna ziurtatzea.

2.2. Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionaleko kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda:

Osatutako lanbide-kualifikazioak:

a. HOT094_3. Harrera (otsailaren 20ko 295/2004 Errege Dekretua eta abenduaren 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:
    - UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.
    - UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea.
    - UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.
    - UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

b. HOT333_3. Ostatuetako garbiketak eta solairuak kudeatzea (abenduaren 14ko HOT333/3 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:
    - UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.
    - UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.
    - UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.

Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

a. HOT326_2. Landa-ostatua (abenduaren 14ko 1700/07 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:
    - UC1042_2: Landa-ostatuaren berezko zerbitzuak kudeatzea eta merkaturatzea.

2.3. Lanbide-ingurunea

Langile horrek sektore turistikoko enpresetan egin ohi du lan, eta, batez ere, turismo-ostatuen azpisektorean, hoteletan zein hotelez kanpokoetan, hala nola osasun-egoitzetan, ospitaleetan, ikasle-egoitzetan, edozein modalitatekoak izanik ere.

Oro har, besteren konturako langileak dira, ostatuak ibilgetuan inbertsio handia egitea eskatzen baitu. Harrera, erreserba, solairu eta ekitaldietako arlo funtzionaletan kudeaketa, zuzendaritza eta ikuskapeneko lanak egiten dituzte.

Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

- Harrera-lekuko burua.
- Erreserben arduraduna.
- Erreserba-arloko burua.
- Kalitateko koordinatzailea.
- Gelazainburua edo solairu- eta garbiketa-zerbitzuko arduradun nagusia.
- Gelazainburuordea edo solairu- eta garbiketa-zerbitzuren ataleko arduraduna.
- Ostatu-kudeatzailea egoitzetan, ospitaletan eta antzekoetan.
- Ostatu-kudeatzailea landetxeetan.
- Ekitaldien koordinatzailea.
- Turismo-ostatuko establezimenduetako salmenta-burua.
- Turismo-ostatuko establezimenduetako komertziala.
- Turismo-ostatuetako zuzendariordea.

3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASGAIAK

3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

1. Kudeaketa-sistemak identifikatzea, eta establezimenduaren beharretarako egokitzapena eta prestazioak aztertzea, establezimenduaren ustiapena optimizatzearren.
2. Turismo-establezimenduko sailak identifikatzea eta horien antolamendu-egiturak eta funtzioak aztertzea, kudeaketa-sistema berritzaileen ezarpena proposatzearren.
3. Sektore turistikoa aztertzea eta establezimendu motak, helmuga turistikoak eta eskariaren joerak identifikatzea, negozio-aukerak hautemateko.
4. Enpresaren baliabide ekonomikoak eta finantzarioak identifikatzea, eta kontabilitate-txostenak interpretatzea, inbertsio eta finantziazioko aukerak proposatzearren.
5. Merkataritza-estrategiak ebaluatzea eta marketin-teknikak ezagutzea, turismo-establezimenduaren produktuak eta zerbitzuak merkaturatzeko.
6. Erreserba motak eta sistemak ezaugarritzea eta aplikatzea, eta okupazioa kudeatzeko garaian duten eragin ekonomikoarekin lotzea.
7. Solairu-saila eta harrera-saila aztertzea, eta sail horiek kontrolatzeko eta ikuskatzeko beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak eta teknikoak ezagutzea.
8. Harrera-saila ezaugarritzea, eta giza baliabideak eta baliabide materialak eta teknikoak ezagutzea, saila kontrolatzeko, ikuskatzeko edo gauzatzeko, hala badagokio.
9. Ekitaldi motak aztertzea eta beren baliabideak zehaztea, baita ekitaldi horiek antolatzeko eta sustatzeko sailen arteko koordinazio-beharrak ere.
10. Egindako zerbitzuaren kalitatea ezarritako estandarrekin lotzea eta bezeroari arreta emateko teknikak aplikatzea, arreta hori ikuskatzeko.
11. Laneko segurtasuneko, ingurumeneko eta higiene eta osasuneko arauak identifikatzea, eta, horretarako, indarrean dagoen araudia, enpresako esku-liburuak eta ezarritako dokumentazioa erabiltzea, arau horiek betetzen diren ikuskatzeko.
12. Norberaren kargura dauden langileak motibatzeko estrategiak ezagutzea, eta langileak eraginkortasunez kudeatzeko eskuordetu daitezkeen funtzioak eta zereginak zehaztea.

13. Informazioaren eta komunikazioaren teknologiarekin lotzen diren tresnak identifikatzea eta laneko elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.
14. Enpresaren egitura hierarkikoa aztertzea, eta lan-taldeko kideetako bakoitzaren rolak eta erantzukizunak identifikatzea, lan-taldea antolatzearren eta koordinatzearren.
15. Inguruko errealitate sozioekonomikoak eskaintzen dituen aukerak identifikatzea, eta norberaren eta besteen arrakasta-aukerak aztertzea, bizitza osoan izpiritu ekintzailea mantentzeko.
16. Produkzio-prozesu bateko lan-jarduerak baloratzea eta prozesu orokorrean egiten duten ekarpena identifikatzea, lan-taldeetan parte hartzeko eta produkzio-helburuak lortzeko.
17. Ikasteko aukerak eta lan-munduarekin duten lotura identifikatzea eta baloratzea, eta lan-merkatuko eskaintzak eta eskaerak aztertzea, eguneratze eta berrikuntzako izpirituari eusteko.
18. Negozio-aukerak antzematea, eta merkatuko eskaerak identifikatu eta aztertzea, enpresa txiki bat sortu eta kudeatzeko.
19. Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua aztertu ondoren, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

3.2. Lanbide-moduluen zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa:

LANBIDE MODULUA	Ordu-esleipena	Kurtsoa
0171. Turismo-merkatuaren egitura	132	1.a
0172. Protokoloa eta harreman publikoak	132	1.a
0173. Turismo-marketina	165	1.a
0174. Turismo-ostatuetako zuzendaritza	260	2.a
0175. Solairu-sailaren kudeaketa	132	1.a
0176. Harrera eta erreserbak	165	1.a
0177. Ostatuko giza baliabideak	80	2.a
0178. Ekitaldiak merkaturatzea	80	2.a
0179. Ingelesa	165	1.a
0180. Atzerriko bigarren hizkuntza	120	2.a
0181. Turismo-ostatua kudeatzeko proiektua	50	2.a
0182. Laneko prestakuntza eta orientabidea	99	1.a
0183. Enpresa eta ekimen sortzailea	60	2.a
0184. Lantokiko prestakuntza	360	2.a
Zikloa guztira	**2000**	

3.3. Lanbide-moduluak: aurkezpena, ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak, edukiak eta orientabide metodologikoak

1 1. lanbide-modulua: TURISMO MERKATUAREN EGITURA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Turismo-merkatuaren egitura**
Kodea:	0171
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	132 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Lanbide-profilari lotua.
Helburu orokorrak:	3.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Sektore turistikoa, haren bilakaera historikoa eta egungo egoera dagokion testuinguruan sartzen du, eta jarduera sozioekonomiko gisa dituen ondorioak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektore turistikoa ezaugarritzen duten oinarrizko elementuak definitu ditu.
b) Turismoaren bilakaera aztertu du.
c) Sektore turistikoarekin lotzen diren erakunde publikoak eta pribatuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.
d) Turismo-jarduerak gune turistikoaren garapen ekonomikoari eta sozialari dagokionez duen garrantzia baloratu du.
e) Turismoaren alorreko topaketa nazionalak eta nazioartekoak identifikatu ditu, baita sektorerako duten garrantzia ere.
f) Teknologia berriek sektore turistikoan duten erabilera ezagutu du, baita turismoa dinamizatzeko elementu gisa duen eragina ere.

2. Tipologia turistikoak identifikatzen ditu, eta eskariarekin eta aurreikus daitekeen bilakaerarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Tipologia turistikoak definitu ditu, eta haien oinarrizko ezaugarriekin lotu ditu.
b) Banaketa geografikoaren arabera kokatu ditu tipologia turistikoak.
c) Kokapen espazialean eragina duten faktoreak zerrendatu ditu, betiere zonaren turismo motaren arabera.
d) Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak deskribatu ditu.
e) Turismo-tipologia nazionalen joerak aztertu ditu.
f) Nazioarteko turismo-tipologien joerak aztertu ditu.
g) Eskarian eragina duten faktoreak baloratu ditu, baita horien gainean eta horien banaketaren gainean sor dezakegun eragina ere.

3. Eskaintza turistikoa aztertzen du, eta haren osagai nagusiak eta bitartekaritza eta banaketako bideak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoa definitu du, eskaintzaren elementuekin eta oinarrizko egiturarekin batera.
b) Bitartekaritza turistikoko bideak ezaugarritu ditu, baita banaketa-sistema berriak ere.
c) Tipologiaren eta oinarrizko ezaugarrien arabera bereizi ditu turismo-ostatuko enpresak.
d) Garraiobide turistikoak eta horiekin lotzen diren zerbitzuak identifikatu ditu.
e) Eskaintza osagarria ezaugarritu du.
f) Gune turistikoaren berezitasunak deskribatu ditu.
g) Turismoak gune turistikoaren ekonomian duen garrantzia baloratu du.

4. Eskaintza turistikoa eta gaur egungo joerak ezaugarritzen ditu, eta eragiten duten faktoreekin eta elementuekin lotzen du eskaintza.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoaren faktoreak kontzeptualizatu eta zehaztu ditu.
b) Tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatu ditu bezeroak.
c) Eskariaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak deskribatu ditu.
d) Eskari turistikoaren motibazio nagusiak ezaugarritu ditu.
e) Eskariaren urtarokotasuna ezaugarritu du, baita urtarokotasunaren joerak iraultzeko teknikak ere.
f) Bezero motaren araberako erosketa metodologia aztertu du.
g) Eskariaren gaur egungo joerak eta garatzeko bidean diren merkatuak ikertu ditu.
h) Bezeroak ezagutzeak eskari turistikoaren dinamizatzaile gisa duen garrantzia baloratu du.

c) Oinarrizko edukiak:

1. SEKTORE TURISTIKOAREN TESTUINGURUA	
prozedurazkoak	- Turismoaren bilakaera aztertzea. - Jarduera turistikoak biztanleriagune baten garapenean duen garrantzia baloratzea.
kontzeptuzkoak	- Turismoa: definizioa, ezaugarritzen duten elementuak eta sailkapen berriak. - Sektore publikoarekin lotzen diren tokiko, eskualdeko, estatuko eta nazioarteko erakunde publikoak eta pribatuak.

jarrerazkoak	- Teknologia berriak informazio eta sustapen turistikoko iturri gisa baloratzea. - Turismo-arloko langilea bere lanbidearen esparruan baloratzea.

2. TIPOLOGIA TURISTIKOAK ETA JOERAK IDENTIFIKATZEA	
prozedurazkoak	- Tipologia turistiko bakoitzaren kokapen espazialean eragina duten faktoreak identifikatzea. - Tipologia turistiko nagusien kokapen geografikoa finkatzea. - Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak identifikatzea. - Estatuko tipologia turistikoaren joerak aztertzea. - Nazioarteko tipologia turistikoaren joerak aztertzea. - Eskarian eragina duten faktoreak baloratzea eta horien aldatzeko ahalmena baloratzea.
kontzeptuzkoak	- Tipologia turistikoak eta ezaugarriak.
jarrerazkoak	- Gaur egungo turismo-joeren bilakaeraren gaineko interesa.

3. ESKAINTZA TURISTIKOA AZTERTZEA	
prozedurazkoak	- Estatuko gune turistikoak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Eskaintza turistikoa. Definizioa eta eskaintza osatzen duten elementuak. - Bitartekaritza turistikoa. Banaketa-bideak. - Turismo-ostatuko enpresak. Definizioa. Motak eta ezaugarriak. - Garraiobide turistikoak. Garraioarekin lotzen diren zerbitzuak. - Eskaintza osagarria. - Gune turistikoa. Gune igorlea eta gune hartzailea.
jarrerazkoak	- Turismoak duen garrantzi ekonomikoaren balorazioa eta barne-produktu gordinerako ekarpena.

4. ESKARI TURISTIKOA EZAUGARRITZEA	
prozedurazkoak	- Bezeroak tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatzea. - Eskari turistikoaren motibazioak identifikatzea. - Eskari turistikoaren gaur egungo joerak aztertzea. - Bezero motaren araberako erosketa-metodologia aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Eskari turistikoa. Definizioa eta ezaugarriak. - Eskari turistikoaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak.

	- Eskariaren urtarokotasuna. Urtarokotasunaren joerak iraultzeko ekintzak.
jarrerazkoak	- Bezeroak eskariaren elementu dinamizatzaile gisa ezagutzeko interesa.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulua amaitzean ikasleak gai izan beharko du merkatu turistikoa aztertzeko eta ostatu-enpresetarako negozio-aukerak hautemateko.

Turismoaren mundurako oinarrizko sarrerarekin emango zaio hasiera, eta biztanleriaguneen garapenean duen garrantzia azaldu beharko da. Interesagarria izango da tipologia turistikoak definitzea eta horien banaketa espaziala aztertzea, toki-mailan zein nazioarte-mailan.

Ondoren, eskariaren ezaugarri nagusiak ikusi ahal izango dira, baita eskaintza turistikoa osatzen duten elementuak ere. Garrantzi handikoa izango da ostatu-sektorearen berezko ezaugarriak nabarmentzea eta sektore horren inguruko eskaintza osagarria aintzat hartzea.

Kontuan izan beharko da negozio-aukerak topatu nahi badira, teknologia berrien erabilera babestu beharko dela, gaur egun funtsezkoak baitira merkatuan lekua hartzeko. Hortaz, garrantzitsua izango da ikasleek modulu hau turismo-marketinaren moduluarekin lotzea, eta, hala, merkatuen ikerketaren zatia modulu horren azterketan aplikatu ahal izatea.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu honetan egin daitezkeen jarduera guztietatik honakoak nabarmen daitezke moduluaren helburuak eta moduluarekin lotzen diren konpetentziak lortu ahal izateko:

Merkatuak ikertzeko kasu praktikoa. Ikasle bakoitzak bere hirian ostatu-enpresa bat ezartzearen bideragarritasunari buruzko azterlana egingo du. Horretarako, bertan dauden establezimendu motak eta eskariaren beharrak identifikatuko ditu; horrela, negozio-aukeraren bat badagoen hauteman ahal izango du. Horrez gain, inbertsio eta finantziaziorako alternatibak aztertu beharko ditu.

Enpresa hori sortzen dela kontuan izanik, ikasle bakoitzak bere oinarrizko produktua eta zerbitzua definitu beharko du, eta produktu osagarriak nola merkaturatuko dituen zehaztu beharko du.

Ikasleak ikasgelan aurkeztu beharko du bere lana, eta une oro zehaztu beharko du zer publiko motari zuzenduko zaion (gainerako ikaskideek publiko horren rola hartuko dute): proiektua gauzatu ahal izateko laguntza ematea espero den tokiko administrazioa (udala edo aldundiak), establezimendua salduko duten bitartekariak (hala nola bidaia-agentziak edo erreserba-zentralak),...

Teknologia berrien erabilera sustatuko da, baita metodo berritzaileen aplikazioa ere.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Sektore turistikoarekin lotzen diren artikuluak irakurtzea eta interpretatzea.
- ✓ Interneten informazioa bilatzea.
- ✓ Sektore turistikoarekin lotzen diren tokiko entitate publikoetara eta pribatuetara bisitak egitea, betetzen duten zeregina aztertzeko.
- ✓ Argitara emandako estatistikak aztertzea, sektoreko eskaintzaren eta eskariaren joera ikusteko.
- ✓ Zona bateko garapen turistikoaren alde onak eta alde txarrak aztertzea (Benidormen kasu praktikoa).
- ✓ Azpiegituraren eta baliabide turistikoen arloko inbertsioek ostatu-sektorearen garapenean duten eragina aztertzea (Guggenheim Museoa Bilbon eta Kursaal jauregia Donostian, esate baterako).
- ✓ Hainbat ostatu motatara bisitak egitea, baita landa-turismoko elkarteetara eta hotel-kateetara ere, ostatu-eskaintzari buruzko informazioa lortzeko.
- ✓ Turismo-informazioko bulegoetara eta bidaia-agentzietara bisitak egitea, ostatu-eskariari buruzko informazioa lortzeko.

2 2. lanbide-modulua: PROTOKOLOA ETA HARREMAN PUBLIKOAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Protokoloa eta harreman publikoak**
Kodea:	0172
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	132 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	8
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea. UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.
Helburu orokorrak:	10.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Protokolo instituzionala aplikatzen du, eta, horretarako, antolamendu-sistemak aztertzen ditu eta protokolo eta lehentasun ofizialen araudia erabiltzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Protokolo instituzionala osatzen duten elementuak definitu ditu.
b) Ekitaldi ofizialetako presidentzia ezartzeko irizpideak finkatu ditu.
c) Antolatu beharreko ekitaldi motaren arabera gonbidatuak antolatzeko sistemak ezaugarritu ditu.
d) Estatuko eta beste erakunde batzuetako protokolo eta lehentasun ofizialei buruzko araudia ezagutu du.
e) Garatu beharreko ekitaldiaren araberako protokolo-programak egin ditu.
f) Protokolo-ekitaldien diseinua eta plangintza ezaugarritu du.
g) Ekitaldi moten araberako hainbat motatako gonbidapenak diseinatu ditu.
h) Protokolo-ekitaldien barruan banderen arloko antolamendua zehaztu du.

2. Enpresen protokoloa aplikatzen du, eta, horretarako, ekitaldiaren izaeraren eta motaren arabera eta helburu den publikoaren arabera, zein diseinu- eta antolamendu-elementu izango dituen deskribatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Antolatu beharreko ekitaldien izaera eta mota ezaugarritu du.
b) Protokolo eta komunikaziorako eskuliburua diseinatu du.
c) Zein publikori zuzentzen zaion identifikatu du.
d) Enpresetako protokolo-ekitaldien antolamendu eta diseinuko elementuak identifikatu ditu (presidentzia, gonbidatuak, eguna, ordua, lekua, etab.).
e) Ekitaldiaren garapenean protokoloa zuzen aplikatu dela egiaztatu du.
f) Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa zerrendatu du, ekitaldi mota kontuan izanik.
g) Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma landu du.
h) Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatu du.

3. Harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzen ditu turismoaren esparruan, eta oinarri eta elementu horiekin lotzen diren teknikak hautatu eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Harreman publikoetako oinarriak eta printzipioak definitu ditu.
b) Enpresa eta erakunde turistikoetako nortasun korporatiboaren elementuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.
c) Sektore turistikoko erakunde publikoetako eta pribatuetako marka nagusiak identifikatu ditu.
d) Irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatu eta sailkatu ditu.
e) Enpresa eta erakunde turistikoek proiektatutako irudi motak ezagutu ditu.
f) Komunikaziorako bideak eta prozesuak identifikatu ditu.
g) Hitzezko eta hitzik gabeko adierazpeneko askotariko teknikak aplikatu ditu.
h) Harreman publikoetako baliabideak ezagutu eta baloratu ditu.
i) Komunikatu beharreko produktuaren arabera hautatu ditu hedabideak.
j) Enpresa eta erakunde turistikoetako irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratu du.

4. Bezeroarekin komunikazioa ezartzen du, eta erabilitako teknikak erabiltzaile motarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroari emandako arreta zuzenaren helburuak aztertu ditu.
b) Bezeroari arreta emateko teknikak ezaugarritu ditu.
c) Bezeroari arreta emateko moduak bereizi ditu.
d) Harreman zuzenaren eta zeharkakoaren ekintzak aplikatu ditu.
e) Bezeroarekiko komunikazio-teknikak erabili ditu.
f) Bezero motak ezaugarritu ditu.
g) Bezeroari arreta emateko prozesuetako jarrerak eta trebetasunak erakutsi ditu.
h) Taldea dinamizatzeko eta taldearen elkarreraginerako teknikak definitu ditu.

5. Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzen ditu, eta bezeroa behar bezala gogobetetzearekin lotzen diren ebazpen faseak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kontzeptu formalak eta ez-formalak definitu eta aztertu ditu.
b) Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak ezagutu ditu.
c) Kexen, erreklamazioen edo iradokizunen komunikazio-bideak identifikatu ditu, baita antolamenduan duten hierarkizazioa ere.
d) Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratu du.
e) Dagokion eskumenen esparruaren barruan bezeroaren gogobetetasuna lortzeko, kexen eta erreklamazioen kudeaketan jarraitu beharreko faseak ezarri ditu.
f) Enpresa turistikoetako establezimenduetan bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia bete du.
g) Bezeroari arreta emateko eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatu ditu.

6. Bezeroari arreta behar bezala emateko jarrerak mantentzen ditu, eta jasotako tratuari dagokionez bezeroek zituzten iguripenak gainditzearen garrantzia aztertu du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezero moten iguripenak aztertu ditu.
b) Enpatiazko jarrera lortu du.
c) Sinpatia-jarreraren garrantzia baloratu du.
d) Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratu du une oro.
e) Jarrera profesionala lortu du.
f) Zuhurtasun-jarrera lortu du.
g) Irudi korporatiboaren garrantzia baloratu du.

c) Oinarrizko edukiak:

1. ERAKUNDE PROTOKOLOA APLIKATZEA	
prozedurazkoak	- Gonbidatuen antolamenduaz arduratzea. - Protokolo-ekitaldien proiekzioak egitea. - Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak aztertzea. - Protokolo-ekitaldietarako gonbidapenak diseinatzea. - Protokolo-ekitaldietako banderak antolatzea.
kontzeptuzkoak	- Protokolo instituzionala. - Presidentzia motak. - Gonbidatuen antolamendu-sistema. - Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak.
jarrerazkoak	- Estatuko eta Autonomia Erkidegoetako protokolo eta lehentasun ofizialen arloko araudiarekiko interesa azaltzea. - Ekitaldien antolamenduan protokolo-arauak errespetatzea.

2. ENPRESA PROTOKOLOA APLIKATZEA	
prozedurazkoak	- Helburu den publikoa identifikatzea eta ekitaldia egokitzea. - Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma lantzea.

	- Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua lantzea. - Protokolo-ekitaldietarako aurrekontu ekonomikoak lantzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresetako protokolo-ekitaldien motak eta helburuak. - Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua. - Enpresetako protokolo-ekitaldien prozedurak. - Protokolo-programetako dokumentazio motak.
jarrerazkoak	- Antolatu beharreko ekitaldien programak eta kronogramak lantzeko ekimena izatea. - Protokolo-ekitaldiak prestatzeko talde-lanetan laguntzea. - Zorroztasunez jardutea protokolo-ekitaldietan arauak aplikatzean.

3. TURISMOAREN ESPARRUAN HARREMAN PUBLIKOEN OINARRIAK ETA ELEMENTUAK APLIKATZEA	
prozedurazkoak	- Harreman publikoak aplikatzea eta baloratzea turismoaren, enpresaren eta erakundeen esparruan. - Irudi korporatiboaren osagaiak eta irudi motak aztertzea. - Estatuko eta autonomia erkidegoetako turismoaren irudia aztertzea. - Irudiko arrisku faktoreak baloratzea.
kontzeptuzkoak	- Nortasunaren elementuak: markak, logotipoak, eskuliburu korporatiboak. - Irudi korporatiboaren osagaiak. - Giza harremanen baliabideak. - Nortasun eta irudi korporatiboaren eta instituzionalaren kontzeptua. - Irudi korporatibo motak, errealak eta proiektatuak.
jarrerazkoak	- Irudi pertsonala eta gorputz-adierazpena zaintzea. - Gizarte-trebetasunen gaineko interesa izatea. - Irudian eragina duten arrisku faktoreak errespetatzea.

4. BEZEROARI ARRETA EMATEKO ETA HAREKIN KOMUNIKATZEKO TEKNIKAK	
prozedurazkoak	- Bezeroari arreta ematearen helburuak baloratzea. - Ahozko eta idatzizko adierazpenaren teknikak identifikatzea eta maneiatzea. - Enpresako eta enpresaz kanpoko komunikazio-prozesua aztertzea. - Sektore turistikoaren komunikazioan aplikatutako giza harremanetako baliabideak identifikatzea eta aztertzea. - Bezeroari arreta emateko modalitateak erabiltzea: hizkuntza, harrerarako lekua, irudi pertsonala. - Bezeroekin komunikatzeko askotariko teknikak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Komunikazio-bideak. - Bezero motak, harreman zuzena eta zeharkakoa. - Bezeroari arreta emateko modalitateak. - Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren kontzeptua. - Giza harremanen baliabideen motak bezeroarekiko harremanetan. Taldea dinamizatzeko teknikak.

jarrerazkoak	- Talde-komunikazioko jardueretan laguntzea. - Bezeroari arreta egokia emateko interesa azaltzea. - Komunikazio pertsonala hobetzeko teknikak garatzean ekimena izatea.

5. IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- Kexa, iradokizuna, erreklamazioa eta erreklamazio formala identifikatzea eta bereiztea. - Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak hautatzea. - Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratzea. - Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia aztertzea. - Bezeroei arreta emateko eta kexak eta erreklamazioak kudeatzeko eskuliburu korporatiboa lantzea. - Ostalaritzako enpresetarako kexa eta iradokizunetako informazioa biltzeko dokumentuak lantzea.
kontzeptuzkoak	- Kexaren, erreklamazioaren, erreklamazio formalaren eta iradokizunaren kontzeptua. - Ostalaritza eta turismoko enpresetan bezeroaren kexak biltzeko moduak. - Kexa eta erreklamazioen kudeaketaren faseak. - Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia. Autonomia Erkidegoetako, Estatuko eta Europar Batasuneko arauak. - Bezeroen erreklamazioen sistemak, erreklamazio-orriak eta kontsumo-arbitrajea. - Kexak eta iradokizunak biltzeko sistema motak, erreklamazio-orriak, iritziak eta bezeroen gogobetetasun-inkestak.
jarrerazkoak	- Bezeroen datuak eta iritziak lortzeko tekniketan parte hartzea, informazioa biltzeko iturri gisa. - Bezeroei etengabe behatzeko jarrera izatea –bezeroen iritziaren informazioa lortzeko bide gisa–, betiere ostalaritza eta turismoko enpresetako zerbitzuari dagokionez. - Bezeroek ostalaritzako zerbitzuari buruz duten iritzia errespetatzea, eta zorroztasunez jardutea bezeroengandik jasotako informazioa aztertzeko garaian.

6. BEZEROEI ARRETA EMATEKO JARRERAK	
prozedurazkoak	- Ostalaritzako bezeroaren tratuan eta zerbitzuan profesionaltasunez jardutearen garrantzia baloratzea. - Lan-esparruaren barruan zuhurtasunaren garrantzia baloratzea. - Enpresaren irudi korporatiboan bezeroei arreta emateko jarrerek duten garrantzia baloratzea. - Bezeroekiko harremanetan enpatia eta sinpatiako teknikak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	- Bezeroei arreta emateko oinarrizko arauak. - Bezeroekiko harremanetan enpatia eta sinpatiako teknikak. - Ostalaritza eta turismoko enpresen zerbitzuan izan beharreko jarrera

	profesionalaren oinarrizko ezaugarriak.
jarrerazkoak	- Ostalaritzako enpresetan bezeroei arreta emateko eta zerbitzatzeko tekniken gaineko interesa. - Bezeroekiko, goragokoekiko, mendeko langileekiko eta lankideekiko errespetua. - Zerbitzuan jarrera profesionala bilatzeko sentsibilizazioa.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honen helburua da ekitaldi publikoetako protokolo-teknikak ezagutzea eta garatzea, baita enpresen irudietan eta bezeroekiko harremanetan harreman publikoak aplikatzea ere.

Hasieran, komeni da harreman publikoen kontzeptua, enpresen irudi korporatiboa eta irudi hori transmititzeko elementuak aztertzea.

Ondoren garatuko dira bezeroekin komunikatzeko teknikak –bezero motaren arabera–, arreta modalitateak eta bezeroekin harremanetan jartzeko oinarrizko arauak.

Arreta berezia eskainiko zaio bezeroen kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketari, eta kasu horietan aplika daitekeen araudia ezagutu eta aztertuko da.

Azkenik, enpresaren eta erakundeen ekitaldietan dagokien protokoloa erabiliko da, eta kasu horietan aplika daitekeen araudia ezagutu eta aztertuko da.

Honako sekuentziazio-ibilbideari jarraituko zaio:

- Harreman publikoak eta sektore turistikoaren enpresen esparruan duten aplikazioa:
  - Turismo-ostatuko enpresetako bezeroen aurrean izan beharreko jarrera eta komunikazio-teknikak.
  - Turismo-ostatuko enpresetan kexa, erreklamazio eta iradokizunen kudeaketa.
- Protokoloa eta enpresen eta erakundeen ekitaldietan duen aplikazioa.

2) Alderdi metodologikoak

Harreman publikoetako eta protokoloko teknikak aztertzera eta aplikatzera zuzentzen da modulua, betiere turismo-ostatuko enpresen jardueren esparruan.

Komeni da irakasleek harreman publikoaren, bezeroari arreta ematearen eta protokoloaren oinarrizko kontzeptuak planteatzen hastea, eta, horrela, bezeroekiko komunikazio-teknika horien helburuak eta erabili beharreko elementuak mugatu ahal izatea.

Garrantzi handikoa da modulua ikuspegi praktikoarekin garatzea, eta teknika horien helburuak eta aplikazioa argitu eta zehaztuko duten benetako egoerak aztertzea:

- Giza harremanen, nortasun korporatiboko elementuen, marken, logotipoen eta komunikazio-eskuliburuen arloan.
- Bezeroekiko harremanen, zerbitzuko jarrera profesionalen eta kexa eta erreklamazioen aurreko arretaren arloan.
- Egintza protokolarioen antolamenduaren arloan.

Arlo horiekin lotzen diren jarduerak multzoetan bildu beharko lirateke, eta kasu zehatzak aurkeztu eta haien ebazpenak aztertu beharko lirateke.

Gai horietan, garrantzi handikoa izango da ikasleen ekimen pertsonala sustatzea, bai enpresaren irudiaren elementuak sortu eta diseinatzean, bai protokolo-ekitaldietan.

Garrantzitsua izango da ikasleak trebatzea bezeroen arretan, hitzezko eta hitzik gabeko komunikazio-moduetan, bezeroarekiko zerbitzuaren kontzeptuan eta zuhurtasun profesionalean.

Ahal den heinean, baliabide interesgarria izan daiteke hoteletan eta erakunde publikoetan antolatzen diren ekitaldietara bertaratu ahal izatea, eta, horrela, egoera erreal zehatzetan protokolo-teknikak nola aplikatzen diren ikustea eta aztertzea.

Era berean, komeni da ostatu-enpresetako langileek hitzaldiak ematea eta hitzaldi horietan erreklamazioen eta kexen egoera errealak azaltzea, ikasleek kasuak kasu hartu diren erabakiak ezagutu eta aztertu ditzaten.

Bestalde, komeni da protokoloen eta bezeroen arretaren arloko gaiak jorratzen dituzten filmak, grabazioak eta ikus-informazioak erabiltzea; izatez, baliagarriak izango dira eztabaidatzeko eta taldean lan egiteko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Harreman publikoen aplikazioa:
- Turismo-ostatuetako irudi-teknikak aztertzea.
- Turismo-ostatuetako nortasun-elementuak aztertzea.
- Irudi korporatiboko arrisku-faktoreak baloratzea.

✓ Bezeroari arreta emateko eta komunikatzeko tekniken aplikazioa:
- Ahozko eta idatzizko adierazpenaren teknikak maneiatzea.
- Hitzezkoa ez den komunikazioaren teknikak maneiatzea.

✓ Kexen eta erreklamazioen kudeaketa:
- Kexak biltzeko sistemak erabiltzea.
- Kexak kudeatzeko metodoak diseinatzea.

✓ Protokolo-tekniken aplikazioa:
- Protokolo-ekitaldiak prestatzea.
- Protokolo-ekitaldietan banderak antolatzea.
- Protokolo-ekitaldietan gonbidatuak kokatzea.
- Protokolo-ekitaldietan hizkuntza eta agur egokiak erabiltzea, betiere pertsonalitate moten arabera.

3 3. lanbide-modulua: TURISMO MARKETINA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Turismo-marketina**
Kodea:	0173
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	10
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.
Helburu orokorrak:	3.a / 5.a / 10.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Turismo-marketina ezaugarritzen du, eta berau osatzen duten oinarrizko elementuak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketinak sektore turistikoan duen garrantzia justifikatu du.
b) Zerbitzu-marketinaren berezitasunak, oro har, eta turismo-marketinaren berezko berezitasunak bereizi ditu.
c) Turismo-marketinaren kontzeptuak, definizioak eta oinarrizko tresnak deskribatu ditu.
d) Marketinaren bilakaera eta etapak bereizi ditu.
e) Marketinaren tresnen garrantzia baloratu du.
f) Marketina kontsumitzailearengana bideratzeko faktore eta irizpide eraginkorrak definitu ditu.
g) Marketin-zuzendaritzako hainbat egitura eta ikuspegi alderatu ditu.
h) Turismo-enpresaren merkataritza-funtzioan marketinaren beharra identifikatu du.
i) Turismo-marketinaren joerak aztertu ditu.

2. Merkatuaren segmentazioa eta produktuak/zerbitzuak merkatuan duen kokapena interpretatzen du, datu kuantitatiboak eta kualitatiboak kontuan izanik.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuaren segmentazioa kontzeptualizatu eta sailkatu du.
b) Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazio-aldagaiak aztertu ditu.
c) Segmentazioa eraginkorra izateko baldintzak definitu ditu.
d) Segmentazioak turismo-enpresetako merkataritza-estrategia diseinatzean duen garrantzia ezagutu du.
e) Merkatu-segmentuak identifikatu eta baloratu ditu, baita produktuaren/zerbitzuaren arabera duten erakarmena ere.
f) Merkatu-segmentuak estaltzeko estrategiak definitu ditu.
g) Produktuak merkatuan duen kokapena identifikatu du.
h) Merkataritza-tresnak baloratu ditu, baita merkatu-segmentuekin bateragarri izatea ere.

3.”Marketing mix”aren elementuak identifikatzen ditu, eta sektore turistikoan duten aplikazioa ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) ”Marketing mix”aren elementuak identifikatu ditu.
b) Produktu baten bizi-zikloko etapak identifikatu ditu, baita erabaki estrategikoak hartzearekin duen lotura ere.
c) Elementuen eta produktuaren mailak aztertu ditu, baita zerbitzugintza-sistema baten aplikazioa ere.
d) Sektore turistikoetako marka-politikak ezaugarritu ditu, eta produktua gainerakoez bereiztearen garrantzia baloratu du.
e) Prezioak eta bere baldintzatzaileek turismo-enpresetako merkataritza-tresna gisa duten garrantzia baloratu du.
f) Sektore turistikorako prezio egokiak finkatzeko metodoen bidez kalkulatu ditu prezioak.
g) Sektore turistikoan publizitatearen, harreman publikoen, salmenta-sustapenaren eta denda-marketinaren garrantzia ezagutu du.
h) Turismo-azokek eta bestelako agindu profesionalek marketin-tresna gisa betetzen duten funtzioa baloratu du, eta beste sustapen-estrategia batzuekin duten aldea ezarri du.
i) Sektore turistikoaren zuzeneko eta zeharkako banaketarako bideak eta/edo merkaturatzeko bideak identifikatu ditu.
j) Banaketa globaleko sistemen garrantzia ezagutu du, baita industria turistikoan duten eragina ere.

4. Teknologia berriak aplikatzen ditu turismo-marketinean, eta marketin horren politikak garatzean dituen aplikazioak eta aukerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Teknologia berriak eta horien erabilerak ezaugarritu ditu.
b) Marketineko teknologia berrien aplikazioak identifikatu ditu.
c) Turismo-produktuak eta/edo -zerbitzuak merkaturatzeko Sarea erabiltzea baloratu du.
d) Datu-baseen aplikazio ofimatikoak erabili ditu.
e) Merkataritza-ikerketarako eta lehiarako abantaila sortzeko, datu-basearen aplikazioa ezagutu du.
f) Zuzeneko marketinean eragina duten faktoreak zehaztu ditu.
g) Zuzeneko marketin-estrategia konbinatua garatzeko jarraibideak ezarri ditu.

5. Marketin-plana ezaugarritzen du, eta enpresa motekin eta produktuen/zerbitzuen motekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketin-plana osatzen duten oinarrizko elementuak deskribatu ditu.
b) Turismo-enpresa batean marketin-planak duen garrantzia baloratu du.
c) Marketin-planarekin lotzen diren beste enpresa- eta erakunde-plan batzuk aztertu ditu.
d) Marketin-planean eragina duten inguruneko faktore nagusiak identifikatu ditu.
e) Merkatuko lehia eta potentziala aztertu du.
f) Ekintza-plana egin du, eta estrategiak eta taktikak finkatu ditu bertan.
g) Proposatutako estrategiak ezartzeko eta marketin-planaren helburuak lortzeko beharrezko baliabideak definitu ditu.
h) Eskuratutako teknikekin marketin-planaren betetze-maila eta kalitatea kontrolatu du.
i) Ezarritako jarraibideak erabiliz aurkeztu du marketin-plana inplikatutako arduradunen aurrean.
j) Proposatutako marketin-plana osatzeak ingurumenaren gainean dituen eraginak baloratu ditu.

6. Kontsumitzaileen eroste-erabakiaren prozesua ezagutzen du, eta motibazioak eta beharrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-produktuen eta -zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatu ditu.
b) Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesuak dituen faseak identifikatu ditu.
c) Eroste-erabakiaren prozesuan inplikatutako eragileak ezaugarritu ditu.
d) Marketinaren, publizitatearen eta harreman publikoen eragin psikosoziala aztertu du, baita horiek erosteko prozesuan duten eragina ere.
e) Erosketa-osteko prozesuko funtsezko puntuak eta leial bihurtzeko aukerak ezaugarritu ditu.
f) Kalitate-kontroleko prozesuen bitartez, kontsumitzaileen ikuskera eta gogobetetasuna deskribatu eta baloratu du.

7. Kontsumerismoaren irizpideak ezaugarritzen ditu eta gizartearekin, marketinarekin eta etikarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuko ekonomien berezitasunak eta kritikak ezaugarritu ditu.
b) Kontsumerismoaren jatorria eta Espainian izan duen bilakaera identifikatu du.
c) Enpresek egoera horren aurrean duten erreakzioa aztertzeko azterlanak egin ditu.
d) Enpresen eta gizartearen erantzunak zehaztu ditu eta printzipio etikoak ezarri ditu.
e) Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea babesten duten arauak identifikatu ditu.
f) Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak aztertu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. TURISMO MARKETINA EZAUGARRITZEA	
prozedurazkoak	- Marketinak sektore turistikoan duen garrantzia justifikatzea. - Ostalaritzaren eta turismoaren sektorean marketina aplikatzea. - Marketinaren funtzioaren bilakaera aztertzea: kontsumitzailearenganako orientazioa. - Produktu ukigarrien eta turismo-zerbitzuen eta -produktuen arteko aldeak identifikatzea. - Marketin-zuzendaritzan izan berri diren aldaketak eta etorkizuneko joerak deskribatzea.
kontzeptuzkoak	- Marketina. Kontzeptua eta oinarrizko terminologia. - Turismo-marketina. Kontzeptua eta oinarrizko elementuak. - Produktu ukigarriak. Definizioa eta ezaugarriak. - Turismo-zerbitzuak eta -produktuak. Definizioa eta ezaugarriak.
jarrerazkoak	- Turismo-marketineko azken joerekiko interesa.

2. TURISMO MERKATUEN SEGMENTAZIOA INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	- Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazio-aldaerak aztertzea. - Segmentazioa turismo-enpresen merkataritza-estrategian aplikatzea. - Merkataritza-tresnak aztertzea, baita segmentuekiko bateragarritasuna ere. - Produktuak/zerbitzuak duen kokalekua identifikatzea, pertzepzio-mapak erabilita.
kontzeptuzkoak	- Merkatuen segmentazioa: kontzeptua eta erabilera. - Segmentazioa eraginkorra izateko eskakizunak. - Merkatua eta horren segmentu guztiak estaltzeko marketinerako estrategia motak. - Merkatuan duen kokalekua: Kontzeptua. Estrategiak. Kokatze-metodoak edo motak.
jarrerazkoak	

3. MARKETING MIX-A ETA HORREN ELEMENTUAK IDENTIFIKATZEA	
prozedurazkoak	- Produktuaren bizi-zikloa eta turismo-helmugak aztertzea. - Turismo-produktu berrien garapena eta merkaturatze-prozesua aztertzea. - Sektore turistikoko marka-politikak aztertzea eta produktua bereizteko estrategiak hautematea. - Banaketa globaleko sistemak aztertzea, baita industria turistikoan duten eragina ere. - Komunikazio-materialak diseinatzea eta lantzea. - Turismo-azokak eta beste sustapen-estrategia batzuk alderatzea. - Mix-aren estrategiak aplikatzea.

kontzeptuzkoak	- Marketing mix: kontzeptua eta elementuak. - Produktua/zerbitzua. Turismo-produktuen motak eta produktu horietako elementuen sailkapena. - Zerbitzugintza. - Prezioa. Prezio-politikaren helburuak eta estrategiak. Prezioak finkatzeko metodoak. Prezioak merkataritza-tresna gisa duen garrantzia. - Banaketa/merkaturatzea. Sektore turistikoko zuzeneko eta zeharkako bideak. - Komunikazioa: publizitatea, harreman pertsonalak, salmenten sustapenak, denda-marketina, turismo-azokak, Work-Shops, Fam-Trips eta beste batzuk.
jarrerazkoak	- Ingurumenarekiko errespetua, produktuen diseinuan zein komunikazio-materialen diseinuan.

4. TURISMO MARKETINERA APLIKATUTAKO TEKNOLOGIA BERRIEN ANALISIA

prozedurazkoak	- Datu-baseak maneiatzea. - Marketineko datu-base bat garatzeko helburu orokorrak identifikatzea. - Euskarri-materialak identifikatzea eta zuzeneko marketineko politiken garapena identifikatzea. - Teknologia berriek turismo-produktuen eta -zerbitzuen komunikazioan eta merkaturatzean duen eragina aztertzea. - Turismoan zuzeneko marketineko teknikak garatzea, teknologia berriei dagokienez. - Zuzeneko marketin konbinatuko estrategiak garatzea.
kontzeptuzkoak	- Teknologia berriak: definizioa eta aplikazioak. - Zuzeneko marketina: kontzeptua, eragina duten faktoreak eta motak. - Marketina Interneten: kontzeptua eta elementuak.
jarrerazkoak	- Aurrerapen teknologikoen gaineko jakin-mina. - Teknologia berriek ingurumenaren gainean duten inpaktuarekiko sentsibilitatea.

5. MARKETIN PLANA EZAUGARRITZEA

prozedurazkoak	- Turismo-enpresa baten kanpoko eta barruko egoera aztertzea: ingurunea, lehia, merkatua, barne-egoera. - Egoeraren diagnostikoa egitea. AMIA analisia egitea (ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak). - AMIA analisiaren emaitzen arabera definitzea helburuak. - Helburuak lortzeko beharrezko estrategiak diseinatzea. - Estrategiak gauzatzeko ekintza zehatzak deskribatzea eta horietarako aurrekontua ezartzea. - Plana aurkeztea eta sustatzea. - Marketin-planaren jarraipena eta kontrola egiteko sistema diseinatzea.
kontzeptuzkoak	- Marketin-plana. Kontzeptua eta helburua. - Marketin-planaren etapak. - Marketin-planaren eta beste enpresa- eta erakunde-plan batzuen arteko lotura.

	- Planaren ingurumen-ikuskapena.
jarrerazkoak	- Objektibotasuna egoera aztertzean. - Zorroztasuna diagnostikoan. - Ardura kontrolean. - Emaitzen egiazkotasunak duen garrantziaren balorazioa. - Proposatutako marketin-plana osatzean, ingurumena babesteko sentsibilitatea.

6. KONTSUMITZAILEAREN EROSTE ERABAKIAREN PROZESUA INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	- Turismo-produktuen eta -zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatzea. - Erostea erabakitzeko prozesuan inplikatutako eragileak behatzea. - Marketinak erosteko prozesuan duen eragina aztertzea. - Sektore turistikoko kontsumitzaile berriak identifikatzea. Kontsumoaren joerak. - Bezeroaren gogobetetasuna eta kalitatea kontrolatzeko tresnak erabiltzea. Sektore turistikoko enpresetan betetzea.
kontzeptuzkoak	- Erostea erabakitzeko prozesuaren faseak. - Erosketa-osteko ekintzak eta leial bihurtzeko ekintzak.
jarrerazkoak	- Gainerakoen idei, behar eta motibazioekiko errespetua.

7. KONTSUMISMOAREN IRIZPIDEAK ZEHAZTEA	
prozedurazkoak	- Kontsumerismo deritzan gizarte-mugimenduari enpresak duen erantzuna eta erreakzioa aztertzea. - Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea eta bere eskubideak arautzen dituen araudia aztertzea eta interpretatzea: legeria orokorra eta berariazkoa. - Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Merkatuko ekonomiak: kontzeptua eta kritikak. - Kontsumerismoa: kontzeptua eta bilakaera Espainian.
jarrerazkoak	- Pertsonen hainbat esparrutako eskubideak eta betebeharrak arautuko dituzten legeak egotearen garrantzia baloratzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Hiru atal bereizi behar ditugu: marketina, teknologia berriak eta, azkenik, kontsumitzailea.

Komeni da marketina definitzearekin eta justifikatzearekin hasiera ematea moduluari. Horrela, ikasleek hobeto ulertuko dute aztergai dugun “turismo-marketina” kontzeptua. Horretarako, garrantzi handikoa izango da produktu ukigarrien eta zerbitzuen arteko bereizketa nabarmentzea.

Marketinaren oinarria kontsumitzaileen beharrak gogobetetzea dela abiapuntu izanik, argituko da merkatuen segmentazioaren garrantzia eta kokalekuaren kontzeptua.

”Marketing Mix”ak hartuko ditu modulu honi eskaintzen zaizkion orduetako asko; izatez, 4 p-ak bereizita aztertuko dira (Product, Price, Place eta Promotion, hau da, produktua, prezioa, banaketa eta komunikazioa). Mix-aren ikuspegi orokorra lortu denean, marketin-planari ekingo zaio.

Teknologia berriak batera ikus daitezke Marketing Mix-aren gaiak garatzean, banaketarekin eta komunikazioarekin, baita marketin-planarekin batera –merkatuen ikerketarekin lotzen den guztian–.

Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesuaren edukiei dagokienez, komeni da alderdi hori produktuarekin batera lantzea mix-aren barruan. Izan ere, turismo-produktu berrien garapena kontsumoaren joeren eta kontsumitzaileen beharren eta motibazioen joeren mende egongo da.

Moduluari amaiera emateko, kontsumitzailea babesten duen legeriaren eta kontsumitzailearen eskubideen eta betebeharren atala geratuko zaigu.

2) Alderdi metodologikoak

Kasu praktikoei ekiteko ikasleek eduki teorikoen oinarria eduki beharko badute ere, irakasgaia ez da kontzeptuen azterketa hutsera mugatu beharko, teorian ikusitakoa praktikan jartzea lortu beharko da. Horrenbestez, eskola teorikoak eta ariketa praktikoak tartekatuko dira. Ariketa praktikoak honelakoak izan daitezke:

- Marketinarekin lotzen diren hainbat alderdiri buruzko artikuluak irakurtzea eta interpretatzea, marketinak gaur egun duen garrantzia nabarmentzeko.
- Interneten hainbat gairen inguruko informazioa bilatzea, hala nola kontsumoaren joera, kontsumitzaileen eskubideei buruzko legeria orokorra edo berariazkoa, eta ikasgelan jorratutako beste eduki teoriko batzuk.

Kasu zehatzen “Marketing Mix”eko politika aztertzea:

- Hiriko ostatu-enpresa bat hautatzea eta eskaintzen duen produktuaren elementu nagusiak aztertzea, baita zerbitzugintzaren kalitatea ere.
- Hotel-kate handi baten prezio-estrategiak aztertzea eta alderatzea.
- Establezimendu jakin baten banaketa-sistema aztertzea.
- Hiriko hainbat hotel-establezimenduren komunikazio-estrategia aztertzea eta alderatzea.

Landa-lana: ostatu-enpresa baten sorrera simulatzea. Beharrezko izapide guztiak gauzatzeko behar den dokumentazio guztia biltzea.

Turismo-produktu edo -zerbitzu berriak eskaintzen dituzten sektoreko enpresak bisitatzea, horien marketin-estrategiari buruzko ondorioak ateratzeko.
Sektoreko enpresa batean lan egiten dela pentsatuta, mix-garapen osoa egitea: produktua, prezioa, banaketa eta komunikazioa.

Nork bere marketin-plana lantzea eta ikasgelan azaltzea.

Salmenta-osteko zerbitzuari eta bezeroen gogobetetasun-maila jakiteko teknikei buruzko informazioa biltzea hainbat establezimendutan.

"Kontsumitzaileen bulegoak" bisitatzea kexarik ohikoenei buruzko informazioa biltzeko eta kexa horien tratamenduari eta gatazkak ebazteko moduari buruzko informazioa biltzeko (kontsumitzaileak babesteko mugimenduen funtzionamendua aztertzea da helburua).

Irakasleak emango ditu ariketa praktikoetako bakoitzean jarraitu beharreko jarraibideak, eta ariketa praktiko horien etengabeko jarraipena egingo du. Gainera, ikasle bakoitzari laguntza eta aholkuak emango dizkio, banakako lanetan zein taldeko lanetan.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Modulu honetan egin daitezkeen jarduera guztietatik honakoak nabarmen daitezke moduluaren helburuak eta moduluarekin lotzen diren konpetentziak lortu ahal izateko.
- ✓ Merkatuak ikertzeko kasu praktikoa. Ikasle bakoitzak bere hirian ostatu-enpresa bat ezartzearen bideragarritasunari buruzko azterlana egingo du.
- ✓ Kurtsoan zehar ikasleak "hirian beste ostatu-enpresa bat ezartzeko" proiektu horretan egingo du lan:
- ✓ produktuaren diseinua, prezio-politika, banaketa-bideak eta komunikazio-estrategiak.

  Horrela, Marketing Mix-eko planaren barruko 4 p horietako bakoitza landuko da:

- ✓ PRODUKTUA: merkatuaren segmentazioa, oinarrizko produktuaren eta zerbitzu osagarrien diseinua, merkatuen azterketa bideragarri den jakiteko.
- ✓ PREZIOA: prezioei buruzko erabakiak, lehiaren analisia, ordaintzeko moduak, beherapenak.
- ✓ BANAKETA: banatzeko bideak hautatzea, banatzeko eta merkaturatzeko teknologia berriak aplikatzea.
- ✓ KOMUNIKAZIOA: komunikazioaren mix-a diseinatzea, publizitatea, harreman publikoak, denda-marketina, publizitate-euskarriak, eta kanpainak eta liburuxkak diseinatzea.

4 4. lanbide-modulua: TURISMO OSTATUETAKO ZUZENDARITZA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Turismo-ostatuetako zuzendaritza**
Kodea:	0174
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	260 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	16
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC1042_2: Landa-ostatuaren berezko zerbitzuak kudeatzea eta merkaturatzea.
Helburu orokorrak:	1.a / 2.a / 4.a / 7.a / 8.a /10.a / 12.a / 13.a / 14.a / 16.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Ostatu-arloa eta turismo-establezimenduko gainerako arloak koordinatzen ditu eta antolamendu-egitura aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Plangintzak enpresa-administrazioaren prozesuan duen garrantzia justifikatu du.
b) Enpresa-plan nagusiak bereizi ditu.
c) Sailen erabakiak hartzeko tresnak kontzeptualizatu ditu.
d) Ostatu-arloko plangintza-prozesuak egin ditu, helburuak ezartzeko, erabakiak hartzeko eta bitartekoak hautatzeko.
e) Helburuen araberako prozesuak ezartzeko oinarrizko elementuak identifikatu ditu.
f) Arloen helburuak aldian behin berraztertzearen garrantzia baloratu du, eta zuzenketa-mekanismoak baloratu ditu.
g) Turismo-ostatuko establezimenduak antolatzeko faktore eta irizpide eraginkorrak ezarri ditu.
h) Hainbat motatako turismo-ostatuetako egiturarik eta sail-harremanik bereizgarrienak alderatu ditu.
i) Enpresen antolamendu-organigramak egin ditu, turismo-ostatuak ezartzeko berariazko tipologien eta ezaugarrien arabera.

j) Turismo-ostatuko establezimenduak antolatzeko Estatuko edo Autonomia Erkidegoko araudia ezagutu du.

2. Enpresa-inbertsioko proiektu txikien errentagarritasun finantzarioa eta ekonomikoa zehazten du, eta finantziazio-sistemak ezaugarritzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-ondarea osatzen duten elementuak kontzeptualizatu eta sailkatu ditu.
b) Turismo-ostatuko enpresaren analisi finantzarioa eta ekonomikoa egin du.
c) Establezimenduaren emaitzen kontua eta enpresa-balantzeak aztertu ditu.
d) Enpresa-erabakien araberako inbertsio motak egitearen komenigarritasuna zehaztu du.
e) Inbertsio motak identifikatu ditu, baita inbertsioak hautatzeko eta baloratzeko metodoak ere.
f) Inbertsio-kontzeptua eta enpresaren finantziazio-iturriak definitu ditu.
g) Zorpetze-maila kalkulatu du, enpresaren finantza-egituraren arabera.
h) Kanpoko inbertsio-erabakiak edo autofinantziazio-erabakiak baloratu ditu.
i) Kasuak kasu egokiena den finantziazioa hautatzeko metodoak ezarri ditu.
j) Hauta daitezkeen finantziazio-iturrien kostua baloratu du.

3. Bere gainbegiratupean dauden sailen ustiapen ekonomikoa kontrolatzen du, eta sarreren eta gastuen egitura ezagutzen eta zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-plangintzaren arabera eta bertan betetzen dituzten funtzioen arabera egin ditu aurrekontuak.
b) Enpresa-plangintzan eragina duten aurrekontu motak identifikatu ditu.
c) Aurrekontu mota bakoitza osatzen duten elementuak ezaugarritu ditu.
d) Turismo-ostatuko enpresaren antolamendurako eta plangintzarako hainbat motatako aurrekontuak egin ditu.
e) Aurrekontuak egitean, mendeko langileekin koordinatuta jardun du.
f) Sarreren eta gastuen egitura ezarri du, horien portaera orokorraren erreferentziak lortzeko.
g) Ostatu-arloko aurrekontua kalkulatu du, eta sektoreko enpresen arteko aurkezpen normalizatuko metodoak jarraitu ditu.
h) Aurrekontu-kontroleko metodoak ezarri ditu, eta, horretarako, balizko desbideratzeak zentzuz justifikatu ditu eta neurri zuzentzaileak aplikatu ditu.

4. Kalitatea kudeatzeko sistemen aplikazioa kontrolatzen du eta turismo-ostatuko establezimenduaren kudeaketa eraginkorrago batean sistema horiek duten inplikazioa baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-ostatuko enpresen azpisektoreko kalitate-kontzeptua eta haren helburuak identifikatu ditu.
b) Kalitate-sistemen aplikazioa baloratu du.
c) Arau estandarizatuetan oinarritutako kalitate-sistemaren aplikazioa ezagutu du.
d) Kalitate-sistema bat ezarri aurreko sistemak zehaztu ditu.
e) Ostatu-arloko prozesuen diseinua eta elaborazioa finkatu du.
f) Kalitatea kudeatzeko tresnak definitu ditu (autoebaluazioa, hobekuntzaren plangintza, adierazleen sistemak, inkesta-sistemak, kexa eta iradokizunen sistemak).

g) Kalitatea kudeatzeko sistema aplikatu du.

5. Ingurumen-kudeaketako sistema koordinatzen du, eta ingurumen-kudeaketako sistemak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-ostatuko establezimenduetan ingurumen-kudeaketa zuzenaren beharraz jabetu da.
b) Ingurumen-kudeaketa osatzen duten oinarrizko elementuak kontzeptualizatu ditu.
c) Ingurumen-kudeaketako sistema ezarri aurreko analisia egin du.
d) Ingurumen-kudeaketako sistemak bereizi ditu.
e) Ingurumen-kudeaketako tresnak identifikatu ditu.
f) Ingurumen-kudeaketako sistemaren dokumentuak erabili ditu.
g) Eragiketen kontrola eta larrialdi-planen eta erantzun-ahalmenaren kontrola egin du.
h) Hondakinen kudeaketa zuzena ziurtatu du.

6. Landa-ostatuko establezimenduak zuzentzen ditu, eta horien tipologia, aplika dakiekeen araudia eta kudeaketaren eta zerbitzugintzaren berezitasuna aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Landa-inguruneko turismo-ostatuei eta horiekin lotzen diren jarduerei aplika dakiekeen araudia identifikatu du.
b) Hainbat autonomia-erkidegotako landa-ostatuen tipologia ezaugarritu du.
c) Gisa horretako establezimenduen kudeaketaren berezitasunak identifikatu ditu, establezimendu motaren, modalitatearen eta ezaugarrien arabera.
d) Landa-ostatuaren arloko banaketa eta bitartekaritzako handizkari nagusiak eta erreserba-zentral nagusiak ezagutu ditu.
e) Landa-ostatuetako ingurumen-kudeaketa integralerako prozesuak identifikatu ditu.
f) Aztertzen ari den zona bateko berezko estilo arkitektonikoak eta eraikuntzak identifikatu ditu.
g) Menuetan eskain daitezkeen zona bateko elaborazio tipikoak eta gastronomia-produkturik adierazgarrienak ezaugarritu ditu.
h) Landa-ostatuko establezimenduetako berariazko kalitate-estandarrak aztertu ditu.
i) Minusbalioren bat duten pertsonek landa-ingurunean izan ditzaketen zailtasunak eta horiei eman dakizkiekeen irtenbideak aztertu ditu.
j) Landa-ostatuko establezimenduetan eskaini daitezkeen jarduerak identifikatu ditu, baita horien antolamendua eta garatu ahal izateko beharrezko baliabide materialak eta giza baliabidek ere.

c) Oinarrizko edukiak:

1. OSTATU ARLOA KOORDINATZEA	
prozedurazkoak	- Enpresako analisi-tresnak erabiltzea eta erabakiak hartzea. - Enpresa-antolamenduko motak, printzipioak eta sistemak aztertzea. - Turismo-ostatuko enpresetako sail motak aztertzea. - Ostatu-arloko enpresen organigramak interpretatzea, enpresa tipologiaren arabera eta jarduera motaren arabera. - Enpresako helburuen araberako kudeaketa-prozesu baten oinarrizko elementuak identifikatzea. - Turismo-ostatuko enpresak antolatzeko oinarrizko irizpideak identifikatzea eta hautatzea.

	- Lanpostuak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Turismo-ostatuko establezimenduen Estatuko eta Autonomia Erkidegoko araudia. - Plangintzaren kontzeptua eta oinarrizko terminologia. - Enpresa-plan baten egitura. - Enpresa-antolakundean erabakiak hartzeko eta analisiak egiteko tresnak. - Antolakunde motak, sistemak eta printzipioak. - Enpresen organigrama, motak eta formak. - Turismo-ostatuko enpresetako lanpostuak eta sailak.
jarrerazkoak	- Ostatu-enpresetako plangintza egoki baten garrantzia ezagutzea. - Sail bakoitzeko lanpostuek turismo-ostatuko enpresetako beste sail eta lanpostu batzuekin dituzten loturak eta harremanak ezagutzeko interesa izatea.

2. ENPRESA INBERTSIOKO PROIEKTU TXIKIEN ERRENTAGARRITASUN EKONOMIKOA ETA FINANTZARIOA ZEHAZTEA	
prozedurazkoak	- Enpresa-ondarearen osagaiak identifikatzea. - Balantzeak eta emaitzen kontuak aztertzea. - Turismo-ostatuko enpresetako analisi finantzarioen txostenak interpretatzea. - Inbertsioak aukeratzea eta hautespen-metodoak aztertzea. - Enpresaren finantziazio-iturriak identifikatzea eta iturri moten eta kostuen arabera hautatzeko metodoak aztertzea. - Enpresaren finantziazio moduen kostuak kalkulatzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresa-ondarearen kontzeptua. - Enpresa-ondarearen osagaiak eta ondare-markak. - Kontabilitate-balantzea eta balantze motak. - Emaitzen kontua eta osagaiak. - Enpresaren finantza-analisiaren osagaiak eta garapena. - Inbertsioaren kontzeptua eta inbertsio motak. - Finantziazioaren kontzeptua. - Enpresako finantziazio-iturriak: propioak, kapitala, autofinantziazioa, amortizazioa, kanpokoak.
jarrerazkoak	- Jardueraren kudeaketari buruzko txostenak egiteko maneiatzen den enpresa bateko dokumentazio eta informazio guztiarekiko erreserba eta konfidentzialtasuna. - Enpresa bateko txosten ekonomikoak eta finantzarioak egiteko zorroztasuna eta profesionaltasuna, independentzia eta inpartzialtasuneko irizpideak erabiliz. - Enpresako jardun ekonomikoekin eta finantzarioekin lotzen den edozein erabaki hartzeko jarrera arduratsua.

3. USTIAPEN EKONOMIKOA KONTROLATZEA	
prozedurazkoak	- Aurrekontuen eta epe laburreko eta luzeko enpresa-plangintzaren arteko lotura aztertzea. - Enpresako sarreren eta gastuen egitura aztertzea. - Turismo-ostatuko enpresetarako aurrekontu motak lantzea. - Aurrekontu-kontrola egitea.

kontzeptuzkoak	- Aurrekontuaren kontzeptua: xedea. - Enpresako aurrekontu-kontrola. - Enpresako sarreren eta gastuen egitura. - Aurrekontuak kontrolatzeko metodoak, analisi-sistemak eta neurri zuzentzaileak.
jarrerazkoak	- Aurrekontuen garrantzia baloratzea enpresen kudeaketan. - Zorroztasunez jardutea aurrekontu-planteamenduetan, epe laburrekoak edo epe luzekoak izan. - Aurrekontuak egiteko elkarlanean jardutea, eta enpresako mendeko langileek aurrekontuak egiteko lanetan parte hartu behar izatea kontuan izatea.

4. TURISMO ESTABLEZIMENDUETAKO KALITATEA KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- Kalitate-teknikak aplikatzeko, turismo-ostatuko enpresetako helburu orokorrak eta instrumentalak identifikatzea. - Kalitate-sistemen aplikazioa baloratzea. - Kalitate-sistemetarako ostatu-arloaren prozesuak diseinatzea. - Kalitate-tresnak maneiatzea. - Turismo-ostatuko enpresetako kalitatea ezartzeko eta garatzeko ereduak aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Sektore turistikoko kalitatearen kontzeptua, elementuen bilakaera eta printzipio zuzentzaileak. - Erabateko kalitateko eredua eta etengabeko hobekuntza. - Kalitatea kudeatzeko tresnak: autoebaluazioa, hobekuntzaren plangintza, adierazleen sistemak, inkesta-sistemak, kexa eta iradokizunen sistemak. - Kalitatea kudeatzeko sistemak. - Kalitate-ziurtagiriak.
jarrerazkoak	- Enpresan kalitate-sistemak aplikatzearen garrantziaren balorazioa. - Kalitatea kudeatzeko jardueretako parte-hartze aktiboa. - Ekimena kalitate-tresnak erabiltzean.

5. INGURUMEN KUDEAKETAKO SISTEMA KOORDINATZEA	
prozedurazkoak	- Ingurumen-kudeaketako araudiak identifikatzea. - . Ingurumen-kudeaketako erabilerako tresnak erabiltzea eta aplikatzea. - Hainbat zerbitzu-tipologia duten turismo-ostatuko enpresetarako ingurumen-kudeaketako plana lantzea. - Ingurumen-kudeaketako sistema baten eragiketen kontrol-planak lantzea –horren jarraipena egiteko–, baita desadostasunena ere. - Gertakizunei erantzuteko larrialdi-plana lantzea.
kontzeptuzkoak	- Ingurumen-kudeaketaren kontzeptua osatzen duten oinarrizko elementuak. - Ingurumen-kudeaketako araudiak. - ISO 14.000:96 eta EMAS ingurumen-kudeaketako sistemak.

	- Ingurumen-kudeaketako helburuak eta helmugak. - Ingurumen-kudeaketako planak. - Eragiketen kontrola eta larrialdi-planak, desadostasunen kudeaketa. - Kontu-ikuskapenen sistemak: barnekoak eta kanpokoak. - Hondakinen kudeaketa. - Kontsumo energetikoaren kudeaketa. - Ingurumen-kudeaketako sistemetako beharrezko dokumentazioa.
jarrerazkoak	- Turismo-ostatuko establezimenduetan ingurumen-kudeaketa zuzenaren beharrarekin sentsibilizatzea. - Ingurumen-kudeaketako hobekuntza-taldeetan parte-hartze aktiboa izatea. - Ingurumen-kudeaketako jardun-neurriak hartzeko garaian ekimenez jardutea. - Larrialdi-kasuetan jarduteko planekiko eta arauekiko interesa eta errespetua azaltzea.

6. LANDA OSTATUKO ESTABLEZIMENDUETAKO ZUZENDARITZA	
prozedurazkoak	- Landa-turismoko establezimenduetan jarduerak planifikatzea eta antolatzea. - Landa-turismoa kudeatzea, tipologiaren, modalitatearen eta ezaugarri zehatzen arabera. - Landa-turismoak oinarrizko zerbitzuekiko zerbitzu osagarri gisa eskain ditzakeen jarduera motak identifikatzea. - Zonako adierazgarriak diren produktu gastronomiko eta elaborazio tipikoak hautatzea. - Zonako artisautza herrikoiaren produktuak hautatzea.
kontzeptuzkoak	- Turismo iraunkorraren eta landa-turismoaren garapenaren kontzeptua, landa-ostatuko enpresei aplika dakiekeena. - Landa-turismoak eskain ditzakeen zerbitzu motak.
jarrerazkoak	- Turismo iraunkorrarekin eta ingurumenarekin lotzen diren gaiekiko sentsibilizazio berezia izatea landa-ostatuan. - Eskaintzen diren zerbitzuetarako irisgarritasunarekiko sentsibilizazio berezia izatea landa-ostatuan.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honen helburua da turismo-ostatuko establezimenduetako jarduerak aztertzea –enpresa-antolakunde diren aldetik–, eta horien egitura ekonomikoa eta finantzarioa planifikatzea.

Moduluari hasiera emateko enpresa-jardueraren kontzeptuaren aurkezpen globala egingo da, eta enpresa bat unitate ekonomiko, produktibo eta errentagarri gisa ezaugarritzen duten oinarrizko printzipioen definizioa garatuko da.

Ondoren, hotel-mailako eta hotelaz bestelako turismo-ostatuetako jardueren sailkapena arautzen duten Autonomia Erkidegoko araudiak aztertuko dira, eta, horrela, zona bakoitzean ageri diren tipologiak eta zona bakoitzean dagoen aniztasuna ezagutu ahal izango da.

Gero, enpresa-planak egiteko modua deskribatuko da, eta askotariko planak garatuko dira. Horrela, honako alderdi hauek mugatuko dira: enpresa motak, sailak osatzeko moduak eta turismo-ostatuko enpresetan egoki daitezkeen barne-antolamendurako sistemak.

Hurrengo urratsa enpresaren kontrol-sistemak aztertzea izango da:

- Ondare-kontrola, ondarearen kontzeptua eta osagaiak, inbentarioak egiteko sistemak, amortizazioak, biltegien kontrolak.
- Kontrol ekonomikoa eta finantzarioa, kontabilitate-sistema, balantzeak, emaitzen kontuak, finantziazio-iturriak, inbertsioak, eta banku-erlazioak.
- Aurrekontu-kontrola, motak, aurrekontuen kontrola, aurreikuspena eta sarreren eta gastuen kontrola.

Azkenik, honako arlo hauetako kontzeptuak, joerak eta jardunak identifikatu eta baloratuko dira:

- Kalitatearen kudeaketa, kontzeptua, bilakaera, aplikazio-sistemak, kalitateko lan-tresnak, ziurtagiriak.
- Ingurumen-kudeaketa, araudiak, jarduteko helburuak, aplikazio-tresnak.
- Moduluari amaiera emateko, aurreko enpresa-kontzeptu guztiak landa-turismoko establezimenduetan aplikatuko dira, hau da, legezko araudia, enpresa-plana, ondare-kontrola, kontrol ekonomikoa eta finantzarioa, aurrekontu-kontrola, kalitatearen kudeaketa eta ingurumen-kudeaketa.

2) Alderdi metodologikoak

Moduluaren edukia oso zabala izanik, kasuak kasu ezarri beharko dira oinarrizko kontzeptuak, eta ikasleek enpresa-egituraren eta enpresa-dinamikaren ezagutza orokorra izango dute –atal bakoitzeko kontzepturik erabilgarrienak eta praktikoenak nabarmenduko dira–. Atalek ahalik eta ikuspegirik praktikoena izan beharko dute, ikasle bakoitzak enpresen kudeaketako eta programazioko oinarrizko tresnak erabil ditzan.

Lehenik, garrantzi handikoa da ikasleek enpresaren ikuspegi orokorra izatea, enpresa-antolakundearen sail funtzionalak bereizi eta lotu ditzan. Une horretan interesgarria izan daiteke ostatu-establezimenduetara bisitaldiak egitea eta horietako bakoitzeko analisi estrukturala eta funtzionala egitea.

Ondoren, enpresa-planeko kontzeptua garatuko da. Horretarako, irakasleek plan baten edukiaren aurkezpen eskematikoa egin eta gero, ikasleek hainbat motatako turismo-ostatuko enpresak diseinatuko dituzte taldean, eta horien jarduera planifikatuko dute. Ondoren, ikasgelan aztertuko dituzte aurkeztutako planak.

Jarraitzeko, enpresaren kontrolarekin lotzen diren gaiak jorratuko dira, ondare-kontrolarekin, kontrol ekonomikoarekin eta finantzarioarekin, eta aurrekontu-kontrolarekin. Kontrol-sistema horietan erabil daitezkeen oinarrizko dokumentuak erabili eta aztertuko dira, ikasleak bidezko txostenak interpretatzen jakin dezan.

Kalitatearen kudeaketak, bestalde, enpresako kalitatearen kontzeptuaren eta garrantziaren gaineko kontzientzia piztu beharko du ikasleengan, eta langileek enpresako kalitatearen garapenean eta helburuen lorpenean duten garrantzia

nabarmenduko du. Garrantzi handikoa da kalitatearen kudeaketako tresna nagusiak taldean lantzea.

Ingurumen-kudeaketaren bitartez, kudeaketa hori garatzearen eta aplikatzearen beharraz eta garrantziaz jabetu beharko dute ikasleek. Turismo-ostatuko enpresetan, arlo horretako jardunak ezagutu eta aztertuko dira, enpresak bisitatuko dira eta horien metodoak identifikatuko dira, hobetzeko sistemak proposatuz.

Moduluari amaiera emateko landa-turismoaren analisia egingo da. Garrantzi handikoa izango da zonako landa-ostatuaren egoera ezagutzea, eta bisitaldiak eta talde-lanak egitea, establezimendu motak eta garatzen dituzten jarduera osagarriak identifikatzeko. Amaieran, landa-ostatuko enpresa baten plana egingo da, eta establezimendu mota jakin bat diseinatu eta planifikatuko da.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Egonkortzeko oinarrien analisia eta aplikazioa.

✓ Enpresaren analisia:
- Enpresaren funtzioak garatzea.
- Antolamendu-egiturak aztertzea.
- Bokabulario ekonomiko-finantzarioa erabiltzea.
- Enpresa-plana egituratzea.

✓ Ostatu-establezimenduko tipologiaren sailkapena:
- Turismo-ostatuetako araudiak maneiatzea.
- Ostatu motak bereiztea.

✓ Ostatu-enpresetako sailen antolamendua:
- Organigramak egitea.
- Enpresa-antolamenduaren motak aztertzea.
- Jardueraren kontrolak eta diagramak gauzatzea.

✓ Ondare-kontrola:
- Balantzeak aztertzea.
- Ondare-egiturak maneiatzea.

✓ Kontrol ekonomikoa eta finantzarioa:
- Emaitza-kontuak interpretatzea.
- Gastuen eta sarreren egitura baloratzea.
- Finantziazio-iturriak aztertzea.
- Inbertsio motak hautatzea.
- Banku-zerbitzuak identifikatzea.

✓ Aurrekontu-kontrola:
- Aurrekontu motak identifikatzea.
- Askotariko aurrekontuak egitea.

✓ Kalitatearen kudeaketa.
- Kalitate-tresnak maneiatzea.
- Kalitate-sistemak identifikatzea.
- Kalitate-ziurtagiriak aztertzea.

✓ Ingurunearen kudeaketa:
- Ingurumen-kudeaketako sistemak aplikatzea.

- Turismo-ostatuko enpresek ingurumenaren gainean dituzten eraginak identifikatzea.
- Ingurumen-araudiak maneiatzea.

✓ Landa-ostatuko enpresak garatzea:

- Landa-turismoko ostatu baterako enpresa-plana egitea.

5. lanbide-modulua: SOLAIRU SAILAREN KUDEAKETA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Solairu-sailaren kudeaketa**
Kodea:	0175
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	132 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	8
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea. UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea. UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.
Helburu orokorrak:	1.a / 2.a / 7.a / 11.a / 14.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Solairu-saila antolatzen du, eta establezimenduaren, langile kopuruaren, bezero motaren, okupazioaren eta errentagarritasunaren arabera justifikatzen du sailaren plangintza.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Solairu-saila antolatzeko hainbat eredu eta establezimendu motak eta modalitateak lotu ditu.
b) Zerbitzugintzan eraginkortasun handiagoa lortzeko egokiak izan daitezkeen solairu-sailaren berezko prozesuak justifikatu ditu.
c) Elementu materialak eta horien banaketa identifikatu eta justifikatu du, betiere ergonomia eta lan-jarioari buruzko irizpideen arabera eta establezimendu moten eta horien ezaugarrien arabera.
d) Langile-beharrak zehazten dituzten faktoreak zerrendatu ditu, establezimendu motaren, bezeroen eta okupazioaren arabera.
e) Sailaren berezko zerbitzugintza antolatzeko berariazko tresneria eta programa informatikoak zuzen erabili ditu.
f) Lan-planak eta produktibitate-helburuak ezarri ditu.

2. Solairu-sailaren produktuak, materialak eta ekipamenduak kontrolatzen ditu, eta birjartzeko, biltegiratzeko, kontserbatzeko eta baloratzeko prozesuak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ostatu-establezimenduetan gehien erabiltzen diren lentzeriako lanabesak, produktuak, tresnak, materialak eta piezak definitu eta sailkatu ditu.
b) Hornikuntza-beharrak eta hornitzaileen hautespena finkatu du.
c) Produktuak, materialak eta lanabesak behar bezala jaso ditu, eta eskaera eskatutakoari egokitzen zaiola egiaztatu du.
d) Gehien erabiltzen diren biltegiratzeko irizpideak justifikatu ditu, betiere erabilgarri dauden espazioen arabera, produktu moten arabera, sarreren eta irteeren kudeaketaren arabera eta biltegiko produktuen kontrolaren arabera.
e) Gutxieneko eta gehieneko bilkina eta segurtasun-bilkina kalkulatu du, baita garbiketa eta lentzeriako materialen eta produktuen segurtasun- eta txandakatze-maila eta inbentarioak ere.
f) Bere kontrolpean dauden izakinak baloratu ditu, gehien erabiltzen diren irizpideen arabera.
g) Sektoreko enpresetan ohikoenak diren eskaera-prozesuak ezaugarritu ditu.

3. Instalazioen, makineriaren eta tresneriaren mantentze-egoera berraztertzen du, eta kontserbatzeko eta mantentzeko sistemak eta prozedurak justifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Solairu, mantentze eta harrerako sailen artean mantentze-arloan ezartzen diren komunikazioko eta koordinazioko prozedurak deskribatu ditu.
b) Instalazioen kontserbazio-egoerari dagozkien kontrol-dokumentuak eta emaitzen ebaluazio-txostenak landu ditu.
c) Solairu-sailean gehien erabili ohi diren tresneria, makineria, erreminta eta lanabes motak azaldu ditu, baita horien funtzionamendua, aplikazioak, erabilera, garbiketa eta mantentze-lanak ere.
d) Instalazioak, tresneria eta lanabesak mantentzeko protokoloak ezarri ditu, eta prozesuetan erabilitako produktuak optimizatzeko protokoloak finkatu ditu, beharrezkoak ez diren kostuak eta higadurak saihestuz.
e) Hainbat prozesutan erabiltzen den tresneriaren eta makineriaren mantentze prebentiborako azterketa-sistema egokiak justifikatu ditu.
f) Garbiketarako tresnerian, makinerian, lanabesetan eta produktuetan beharrezko babesak identifikatu ditu, eta indarrean dagoen segurtasun- eta higiene-araudia zuzen interpretatu du.

4. Ostatu-unitateen eta zona komunen garbiketa eta doikuntza ikuskatzen du eta zerbitzugintzako prozesuak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Hainbat gainazal garbitzeko eta tratatzeko sistemak eta metodoak identifikatu ditu.
b) Gelak, zona nagusia eta eremu komunak garbitzeko eta doitzeko prozesu osoak deskribatu ditu.
c) Garbiketa-prozesuen eta mendeko langileen gaineko kontrol-mekanismoak finkatu ditu.
d) Ostatu-unitateak, zona nagusiak eta eremu komunak kargura dituen langileen artean esleitzeko mekanismoak ezarri ditu, betiere ezarritako kalitate-mailak une oro kontuan izanik.
e) Ostatu-unitate bakoitzaren okupazio-egoera koordinatu du harrera-sailarekin.
f) Garbiketa, desinfekzioa, txukuntasuna, dekorazioa eta bezeroekiko arreta, bestalde, finkatutako estandar ezin hobeetan ezarritakoak direla berraztertu du.

g) Garbitzera eta lisatzera eraman beharreko arropa sailkatzeko metodoak eta irizpideak ezagutu ditu, baita garbitzeko, lehortzeko, lisatzeko eta aurkezteko prozedurak ere.
h) Arropa sinpleak josteko eta egiteko teknikak deskribatu ditu, baita ostatu-establezimenduetan arropa konpontzeko beharrezko bitarteko materialak ere.
i) Garbiketa eta lentzeriako zerbitzu zuzena bermatuko duten kontrol-mekanismoak zehaztu ditu.

5. Ostatu-eremuko eta zona publikoetako dekorazioa eta girotzea gainbegiratzen du, eta estilo arkitektonikoak, altzariak, elementu apaingarriak, argiztapena eta egungo joerak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Joera arkitektoniko adierazgarrienak, eta turismo-ostatuko establezimenduetan gehien erabiltzen diren estaldura eta altzari motak ezaugarritu ditu.
b) Turismo-ostatuko establezimenduetan gehien erabiltzen diren elementu apaingarriak definitu ditu.
c) Argiztatzeko eta kolorea emateko teknikak zehaztu ditu, eta koloreen esanahi psikologikoan eta ikus-komunikazioan duten eragina interpretatu eta azaldu du.
d) Altzarien konposizio eta konbinaziorako oinarrizko arauak identifikatu ditu, erosotasun, errentagarritasun eta funtzionalitateari buruzko irizpideen arabera.
e) Turismo-ostatuko establezimenduetan apaindura eta dekorazio tipikoen eta berritzaileen aplikazioak landu ditu.
f) Enpresa-politikaren, establezimendu motaren, helburu den publikoaren eta azken joeren araberako dekorazio-planak egin ditu.
g) Turismo-ostatuko establezimenduetan diseinuaren estilo eta joera berriak baloratu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. SOLAIRU SAILA ANTOLATZEA	
prozedurazkoak	- Solairu zonetako, eremu publikoetako, garbitegiko eta lentzeriako espazio fisikoak antolatzea. - Tresneria, makinak eta altzariak plantan kokatzea eta banatzea. - Lan-planak antolatzea. - Denborak kalkulatzea eta esleitzea. Kronometratzea. - Ordutegiak eta lan-txandak egitea. - Antolamendu eskemak egitea eta zereginak banatzea.
kontzeptuzkoak	- Solairu-saila antolatzeko ereduak. - Solairu-sailaren lan-planak. - Produkzio-jarduera neurtzeko metodoak. • Produkzioa hobetzeko metodoak. • Ergonomian oinarritutako metodoak. • Esperientzian oinarritutako metodoak. - Giza baliabideak eta baliabide materialak.
jarrerazkoak	- Zereginak zuzen antolatzeko eta banatzeko interesa. - Langileen kudeaketa eta motibazio egokiaren garrantziaren balorazioa. - Espazio fisikoen banaketa eta aprobetxamenduaren garrantziaren gaineko kontzientziazioa.

2. SOLAIRU SAILEKO PRODUKTU MATERIALAK ETA TRESNERIA KONTROLATZEA	
prozedurazkoak	- Hornitzaileak hautatzea. - Erosketa eskaera egitea. - Produktuak hartzea. - Eskaerak egiaztatzea. - Inbentarioak egitea. - Izakinak baloratzea. - Biltegiko ingurumen-kudeaketako arauak betetzen diren egiaztatzea.
kontzeptuzkoak	- Hornidura-beharrak identifikatzeko metodoak. - Erosketa-prozesuak. - Hornidura-sistemak eta -prozesuak. - Biltegiko bilkinen kalkulua.
jarrerazkoak	- Biltegian txukuntasunak duen garrantzia baloratzea. - Erantzukizunez eta elkarlanean jardutea baliabideen kudeaketan.

3. INSTALAZIOEN, ALTZARIEN ETA TRESNERIAREN MANTENTZE EGOERA 3. BERRAZTERTZEA	
prozedurazkoak	- Mantentze-lanak egitea. - Dokumentazioa lantzea eta betetzea. - Instalazioen kontserbazio-maila kontrolatzea. - Mantentze prebentiboko ohitura egokiak finkatzea.
kontzeptuzkoak	- Beste sail batzuekiko harremanak, funtzioak eta helburuak. - Solairu-saileko, eremu publikoetako, garbitegiko eta lentzeriako eskumenak, betiere tresneria, instalazioak eta altzariak mantentzearen arloan. - Mantentze motak: prebentiboa, zuzentzailea eta mistoa. - Laneko segurtasun- eta higiene-arauak.
jarrerazkoak	- Instalazioak, altzariak eta tresneria mantentzeko lanetan aurreikuspenez jarduteko interesa.

4. OSTATU UNITATEEN ETA ZONA KOMUNEN GARBIKETA ETA DOIKUNTZA IKUSKATZEA	
prozedurazkoak	- Tresneria eta altzariak garbitzeko eta gainazalak tratatzeko sistemak, prozesuak eta metodoak aztertzea eta ebaluatzea. - Oinarrizko materialak eta tresneria aplikatzea. - Emaitzen jarraipena eta kontrola egitea. - Solairu-saileko, eremu publikoetako, garbitegiko eta lentzeriako berezko lokalak, instalazioak, altzariak, tresneria eta materialak erabiltzean segurtasun, higiene, garbiketa eta mantentze-arloko arauak, teknikak eta metodoak aplikatzea. - Produkzioa egunero kontrolatzea. - Hornigaien kontsumoa kontrolatzea. - Garbitzeko, lisatzeko eta josteko prozesuak koordinatzea. - Solairuetako, garbitegiko eta lentzeriako prozesuak garbitasunez eta txukuntasunez egitea.

kontzeptuzkoak	- Sailari dagozkion lokalak, instalazioak, altzariak eta tresneria garbitzeko programak. - Bajak eta bazterketak egiteko sistemak. - Produktuak erabiltzeko baldintzak. Erabilerako eta prebentzioko arriskuak. - Kontrol-dokumentuak. - Garbitegiko eta lentzeriako azpisailaren funtzionamendua. - Errentagarritasun-irizpideak.
jarrerazkoak	- Arriskuak identifikatzeko eta garbiketa-prozesuetan prebenitzeko interesa azaltzea. - Zereginak koordinatzearen garrantzia baloratzea. - Solairuetako, garbitegiko eta lentzeriako prozesuetan garbitasunez eta txukuntasunez jardutea.

5. OSTATU EREMUKO ETA ZONA KOMUNETAKO DEKORAZIOA ETA GIROA IKUSKATZEA	
prozedurazkoak	- Solairu eta eremu publikoetako altzariaren estilo eta joera arkitektonikoak identifikatzea. - Dekorazioko eta girotze-arloko materiala ostatu-kategoriaren eta -formularen arabera sailkatzea. - Turismo-ostatuko establezimenduetan dekorazioko eta girotze-arloko teknikak baloratzea. - Altzariak kokatzeko eta banatzeko zereginak egitea.
kontzeptuzkoak	- Altzariak eta dekorazioa ostatuaren ezaugarrien, funtzioen, aplikazioen, motaren eta kategoriaren arabera. - Dekorazioko baliabideak eta motak. - Girotze musikala. - Argiztatze-sistemak. - Estaldurak, alfonbrak eta errezelak. - Dekorazio-teknikak. - Lore- eta fruta-dekorazioa.
jarrerazkoak	- Gaitasun artistikoak eta dekoraziokoak garatzeko motibazioa. - Turismo-ostatuko enpresetako joera, estilo eta diseinu berriekiko interesa.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honetan honako ibilbidea jarraitzea gomendatzen da:

- Solairu-saila.
- Gelazainburua.
- Solairu-eremuko, zona nagusietako, zona komunetako, garbitegiko eta lentzeriako makineria eta tresneria.
- Garbitzeko prozesuak.

- o Altzariak, dekorazioa eta apainketa.
- o Segurtasuna eta arriskuen prebentzioa solairu-sailean.

Moduluari hasiera ematean, komenigarria dirudi solairu-saila enpresa-egituraren barruan kokatzea eta solairu-sailaren funtzionamendu zuzena bezeroak gogobetetzeko guztiz funtsezkoa dela aztertzea, sail bat beste bat baino garrantzitsuagoa ez den arren –guztiek hein berean laguntzen baitute amaierako zerbitzuan–.

Oso garrantzitsua da moduluaren hasieratik ezagutzea sailaren helburuak eta funtzioak, baita ikasleek argi eta garbi bereiztea bere eskumeneko zonak ere: zona nagusiak, zona komunak, logelak, garbitegia eta lentzeria.

Gelazainburuaren zereginak eta funtzioak ezagutzearekin jarraituko dugu, sailaren arduradun gisa eta hotelaren zuzendaritzaren aurrean erantzulea den aldetik. Eguneko lana antolatzeko garaian gelazainburuak izan ditzakeen zailtasunak ulertzeko ariketa praktikoak egingo ditu ikasleak.

Ondoren, komeni da merkatuan dagoen tresneria eta makineria aztertzea eta, hala, establezimenduko zonak garbitzeko eta mantentzeko lanak erraztea, betiere garbitzeko prozesuen analisiarekin jarraitzeko.

Establezimenduko zonak mantentzea ez ezik, arropa garbitzearekin eta doitzearekin lotzen den guztia ere jorratuko dugu.

Gero, zona komunetako zein logeletako oinarrizko altzariak eta altzari osagarriak aztertuko dira. Dekorazioaren oinarrizko ezagutzak ere landuko dira. Dekorazioko elementu garrantzitsuenak eta dekorazioan erabiltzen diren oinarrizko teknikak jorratuko dira.

Azkenik, hotel-instalazioek bete beharreko baldintzei, garbiketa-lanak egiteko baldintzei, segurtasun-alorreko legezko araudiari eta solairu-saileko arriskuen prebentzioari buruzko oinarrizko kontzeptuak eskainiko zaizkie ikasleei.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu honetan irakasleek tartekatu egin beharko dituzte, batetik, moduluaren edukien aurkezpena eta hasierako garapena eta, bestetik, jarduera praktiken hautespen egokia –zailtasun txikienetik handienerako ordenan sekuentziatuta–.

Komeni da eguneko mantentzearekin lotzen diren jarduerekin hastea, ikasleek lanbidearen jardunean eskatuko zaizkien trebetasunak arian-arian eskura ditzaten.

Moduluari amaiera ematean, ikasleek gai izan beharko dute: beharrezko materialaren aurreikuspena eta kontrola zuzen egiteko; logelak eta zona komunak mantentzeko lanak eta garbitzeko lanak gainbegiratzeko; eta establezimenduaren okupazioaren arabera lana antolatzeko.

Komeni da norbanako zein taldeko lanak egitea, ikaslea prestakuntzaren hasieratik ohitu eta jabetu beharko baitu talde-lanaren garrantziarekin, eta horrek garrantzi handia izango du lan-munduratzeko garaian.

Jarduera praktikoetarako, komeni da ostatu-logela osoa –osagai guztiak izango dituena– simulatuko duen ikasgela-lantegia edukitzea, solairuko zerbitzuetako jarduera praktikoak egiteko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Solairu-saila aztertzea:
- Zeregin nagusiak identifikatzea.
- Sailaren makineria eta tresneria identifikatzea.
- Plantako banaketa.
- Garbitegia-lentzeria.
- Beste sail batzuekiko harremanak baloratzea.
- Sektoreko alderdi berritzaileak baloratzea.

✓ Gelazainburuak saila kudeatzea:
- Okupazioen eta zerbitzuen aurreikuspena egitea.
- Eguneko lana antolatzea.
- Mantentze-lanak aurreikustea.
- Logelak blokeatzea.
- Logelak aldatzea.
- Langileen arloko kudeaketa egitea.
- Txandak antolatzea.
- Oporretako txandak planifikatzea.
- Aurrekontua kudeatzea.
- Izakinak kontrolatzea.

✓ Berraztertzeko jarduerak egitea:
- Logelak berraztertzea.
- Zona komunak berraztertzea.
- Zona nagusiak berraztertzea.

✓ Kontrol-jarduerak egitea:
- Logelen okupazioa kontrolatzea.
- Logelako edaritegiak kontrolatzea.
- Bezeroek ahaztutako objektuak kontrolatzea.
- Matxurak kontrolatzea.
- Zona nagusiak berraztertzea.

✓ Garbitzeko eta mantentzeko lanak egitea:
- Sarrerako garbiketa, irteerako garbiketa edo bezeroa dagoen aldiko garbiketa bereiztea.
- Garbitzeko eta doitzeko prozesuak.
- Solairuko office-a eta garbiketa-orga.
- Garbitzeko materialak ezagutzea eta erabiltzea.
- Sailaren makineria eta tresneria erabiltzea.

✓ Altzariak, dekorazioa eta apaindura baloratzea.
- Oinarrizko altzariak eta altzari osagarriak identifikatzea.
- Dekorazio-elementuak baloratzea.
- Dekorazio-teknikak erabiltzea.
- Logelak dekoratzea eta apaintzea.
- Zona komunak dekoratzea eta apaintzea.

✓ Solairu-saileko arriskuak identifikatzea eta prebenitzea.
- Lanbide-jardunak berekin dakartzan arriskuak ebaluatzea.
- Laneko arriskuen prebentzio-teknikak identifikatzea.

6. lanbide-modulua: HARRERA ETA ERRESERBAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Harrera eta erreserbak**
Kodea:	0176
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	10
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea. UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.
Helburu orokorrak:	1.a / 2.a / 6.a / 9.a / 11.a / 14.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Harrera-saila gainbegiratzen du eta sailaren antolamendua aztertzen du, turismo-establezimenduaren, langile kopuruaren, bezero motaren, okupazioaren eta errentagarritasunaren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Harrera, erreserba eta atezaintzako sailen eta azpisailen berezko helburuak, funtzioak eta zereginak deskribatu ditu.
b) Establezimendu tipologiaren, enpresa-helburuen, eskaintzaren segmentazioaren, eta funtzionalitatearen arabera sailak antolatzeko irizpideak azaldu ditu.
c) Sailaren funtzionamendurako beharrezkoak diren barneko eta kanpoko informazio-iturriak finkatu ditu.
d) Zerbitzugintzan eraginkortasun handiagoa lortzeko egokiak izan daitezkeen harrera, erreserba eta atezaintzako sailaren eta azpisailen berezko prozesuak justifikatu ditu.
e) Elementu materialak eta harrera, erreserba eta atezaintzako arloetan elementu horiek duten banaketa identifikatu eta justifikatu du, ergonomia eta lan-jarioari buruzko irizpideen arabera eta ostatu-establezimendu moten eta horien ezaugarrien arabera.

f) Langile-beharrak zehazten dituzten faktoreak zerrendatu ditu, establezimendu motaren, bezeroen eta okupazioaren arabera.
g) Harrera, erreserba eta atezaintzako kudeaketaren berezko informatika-aplikazioekin egin du lan.
h) Txandak aldatzean, saileko langileen artean informazioa trukatzeko protokoloak ezarri eta gainbegiratu ditu.

2. Establezimenduaren okupazioa optimizatzen du eta hainbat erreserba-sistema eta motak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Erreserba-azpisailaren berezko helburuak, funtzioak eta zereginak deskribatu ditu.
b) Turismo-ostatuko establezimenduen eskaintza identifikatu du.
c) Bezero motaren edo erreserba-iturri motaren araberako prozedurak jarraitu ditu.
d) Bezeroekin eta erreserba-iturriekin negoziatutako baldintzak eta kontratuak interpretatu ditu.
e) Prezioak eta tarifak, legezko alderdiak eta eska daitezkeen bermeak identifikatu ditu.
f) Erreserbak kudeatzeko sistemekin egin du lan, eta bezero motaren, erreserba-iturriaren edo okupazio-mailaren araberako prezioak eta tarifak diseinatu ditu.
g) Jasotako erreserbak bildu, erregistratu eta artxibatu ditu eta, horretarako, erreserbetarako informatika-aplikazioak erabili ditu.
h) Bezeroek edo erreserba-iturriek eskatuta, erreserbak aldatu edo ezeztatu ditu, eta kasuak kasu bidezkoak diren penalizazioak aplikatu ditu.
i) Aurreikusitako erreserba- eta okupazio-mailak gainbegiratu ditu eta desbideratzeak zuzentzeko protokoloak ezarri ditu, okupazio-aurreikuspenen arabera.
j) Erreserbek sortutako dokumentazioa identifikatu du, gainerako sailei horien berri emateko eta ondoren tratatzeko.

3. Bezeroak sartu aurretik eta sartzean egin beharreko eragiketak formalizatzen ditu eta eragiketa horiekin lotzen diren zereginak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroak iritsi aurretik, eta erregistratutako sarreretan oinarrituta, aurreikusitako iritsieren zerrendak lortu ditu.
b) «Overbooking» edo gainokupazioko kasuetan jarraitu beharreko protokoloak ezarri ditu eta, horretarako, beti bete du indarrean dagoen legeria eta hartu ditu kontuan errentagarritasun ekonomikoko irizpideak.
c) Ostatu-unitateak jasotako erreserbei esleitzea, betiere bezeroen eskaeretan, ostatu moten erabilgarritasunean eta funtzionalitate-irizpideetan oinarrituta.
d) Bezeroa sartu aurretik, sailen arteko harremanak deskribatu ditu –solairu, sukalde eta areto sailen artekoak eta turismo-ostatuaren ezaugarrien arabera harremana beharrezkoa den sailen artekoak–.
e) Establezimenduan sartzean, bezeroak erregistratzearen ondoriozko dokumentu guztiak identifikatu eta bete ditu –erreserba dutenak edo erreserbarik gabekoak–, eta, horretarako, informatika-aplikazioak maneiatu ditu.
f) Bezeroen aurretiazko erregistro-metodoak definitu ditu.
g) Ostatu-unitatera sartzeko elementuak eta egiaztapen-txartelak jaulki ditu, baita arreta bereziko aginduak ere, hala badagokio.
h) Bezeroak establezimendura iristean behar dituen hainbat informazio motak zehaztu ditu.
i) Ekipajea lekuz aldatzeko eta instalatzeko protokoloak aplikatu ditu, eta bezeroa ostatu-unitatera lagundu du.

j) Turismo-ostatuko establezimenduetako zerbitzu, ezaugarri, prezio eta erreserbei dagokienez indarrean dagoen legezko araudia bete du.

4. Bezeroen egonaldian harrera-zerbitzua egin eta kontrolatzen du eta fase horren ondoriozko eragiketak aztertzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ostatu, bezero eta guztizko okupazioaren araberako okupazio-zerrendak landu ditu.
b) Turismo-establezimenduen okupazio-plangintza landu eta eguneratu du.
c) Harrera-sailari dagozkion informatika eta telekomunikazioetako bitartekoekin egin du lan.
d) Eskuz edo bitarteko informatiko bidez kudeatu du logelen rack-a, establezimenduaren ezaugarri teknikoen arabera.
e) Egonaldiaren estatusa aldatzearen edo eskari berezien kasuan jarduteko protokoloak ezarri ditu, betiere bezeroen eskariaren mende.
f) Bezeroen egonaldiaren estatusa aldatzeak balorazio ekonomikoa eskatzen badu, bezeroei eman beharreko informazioa eta zein euskarritan emango den zehaztuko du.
g) Bezeroen eskariak betetzeko garaian beharrezkoak diren prozedurak deskribatu ditu (ostatu-unitatea aldatzea, mantentzea, aparteko eskariak).
h) Harrerako berezko prozesuak identifikatu ditu.
i) Atezaintzako berezko prozesuak ezaugarritu ditu, eta horien artean daude: posta bideratzea, mezuak ematea, telekomunikazioez arduratzea, esnagailu-funtzioa betetzea, atzerriko moneta trukatzea, segurtasun-kutxak alokatzea, beste establezimendu batzuetan zerbitzuak erreserbatzea, ibilgailuak alokatzea, artikulu txikiak saltzea, ostatu-unitateetara sartzeko beste elementu edo egiaztapen-txartel batzuk jaulkitzea, instalazioetara sartzeko kontrola.
j) Bezeroen eguneko kontsumoak edo apartekoak erregistratu ditu, bitarteko informatikoen bidez.

5. Bezeroen irteerako zerbitzuak egin eta kontrolatzen ditu, faseak deskribatzen ditu, eta prozedura estandarizatuak aplikatzen ditu. .

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ostatu-unitate, bezero eta kopuruen araberako irteera-zerrendak egin ditu.
b) Aurretik finkatutako informazio-metodoak aplikatu ditu, sailei data jakin baterako ostatu-hartzaileen irteera jakinarazteko.
c) Bezero bakoitzaren irteeran, egonaldia ekonomikoki baloratu du eta, hala badagokio, bezero bakoitzaren kontsumoak eta apartekoak baloratu ditu.
d) Bezeroen fakturaziorako legezko dokumentu eta dokumentu formal guztiak bete ditu.
e) Turismo-ostatuko establezimenduek onartzen dituzten ordainketa-sistemak azaldu eta aplikatu ditu.
f) Ordainketa bermatzeko segurtasun-sistemak eta legezko araudia aplikatu du.
g) Bezeroen egonaldiari eta irteerari dagokion dokumentazio guztia artxibatzeko eta gordetzeko prozesuak deskribatu ditu.
h) Txandak aldatzean eta eguneko itxiera egitean, kutxako kontaketa egin eta kalkulatu du.
i) Kreditu-politikan eragina duten aldagaiak ezagutu ditu, balizko arriskuak kontuan izanik.
j) Bezeroen egonaldiaren osteko prozesu guztiak identifikatu ditu.

6. Turismo-ostatuetako berezko segurtasun-sistemak kontrolatzen ditu, eta antolamendu-egitura eta segurtasun-kontingentziak aplikatzekoak diren segurtasun-elementuekin eta -neurriekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-ostatuko establezimenduen berezko segurtasun-sistemen helburuak eta funtzioak deskribatu ditu.
b) Segurtasun-arloan gerta daitezkeen kontingentzia nagusiak identifikatu ditu.
c) Segurtasun-tresneria eta tresneria horren aplikazioak identifikatu ditu.
d) Ekipamendu horien erabilera eta identifikatutako kontingentziak lotu ditu.
e) Antolamendu-egituraren arabera aplika daitezkeen segurtasun-sistemaren elementuak identifikatu ditu.
f) Turismo-ostatuko establezimenduetako segurtasunaren inguruan jarraitu beharreko protokoloak deskribatu ditu.
g) Establezimendu bakoitzaren antolamenduan banatuta egon daitezkeen segurtasuneko berariazko funtzioak ezaugarritu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. HARRERA SAILA GAINBEGIRATZEA ETA ANTOLATZEA	
prozedurazkoak	- Harrera-saila antolatzea. - Giza baliabideen eta baliabide materialen eta ekonomikoen kudeaketan negoziazio-teknikak aplikatzea. - Harrerako lanak antolatzeko eta kontrolatzeko bilerak dinamizatzea. - Lan-plangintza ezartzea eta zereginen lehentasuna finkatzea. - Langile-beharrak zehaztea. - Laneko txandak eta zereginak esleitzea.
kontzeptuzkoak	- Harrera-sailaren helburuak, funtzioak eta zereginak. - Harrera-sailaren egitura fisikoa, antolamendukoa eta funtzionala. - Harreraburuaren eta beste sail batzuetako buruen eta zuzendaritzaren arteko harremanak.
jarrerazkoak	- Taldean eta jardueran integratzea. - Jarrera aktiboa eta dinamikoa izatea langileak kontrolatzeko. - Harrera-saila kontrolatzeko, antolatzeko eta berritzeko garaian testuingurura egokitzea.

2. ESTABLEZIMENDUAREN OKUPAZIOA OPTIMIZATZEA	
prozedurazkoak	- Erreserba-eragiketak egitea. - Ezeztatzeko, aldatzeko eta penalizatzeko sistemak erabiltzea. - Okupazioa kontrolatzeko teknikak erabiltzea eta aztertzea. - Erreserbak kudeatzeko informatika-sistemak aplikatzea. - Sailen arteko kudeaketarako eta informaziorako teknikak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Erreserba-azpisailaren berezko helburuak, funtzioak eta zereginak. - Turismo-establezimenduetako eskaintza: ostatu-unitateak,

	zerbitzuak, osagarriak, establezimenduaren banaketa-planoak. - Erreserba-iturrien, bezeroen eta okupazio-mailaren araberako tarifen diseinua. - Erreserbak hartzeko prozedura: banakakoak eta taldekoak. Bezero moten ezaugarriak. - Bidaia-agentziekin eta -enpresekin egindako ostatu-kontratuak. Negoziazioa. - Overbooking. Gainokupazioa. - Erreserba-dokumentazioa. Artxibo historikoa. - Prezio, berme eta erreserbei buruzko legezko araudia.
jarrerazkoak	- Zorroztasuna erreserbak zuzen hartzean eta ondoren kudeatzean.

3. BEZEROAK SARTU AURRETIK ETA SARTZEAN EGIN BEHARREKO ERAGIKETAK FORMALIZATZEA	
prozedurazkoak	- Ostatu-unitateen erabilgarritasuna kontrolatzea. - Overbooking-egoerak aztertzea: sailen arteko kudeaketa eta informazioa bideratzea. - Ostatu-unitateak esleitzean, funtzionaltasun-irizpideak hautatzea. - Erreserba duten edo erreserbarik ez duten bezeroak onartzeko prozedurak egitea. - Bezeroak aurretik erregistratzeko metodoak erabiltzea. - Establezimenduaren barne-informazioa lantzea eta kanpoko informazioak aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Overbooking: kontzeptua eta kausak. Irtenbideak. - Gainokupazioa. - No-shows. - Bezeroaren sarrerari buruzko dokumentazioa. - Bezeroen erregistroa. - Bezeroei zuzendutako informazio motak. - Aplikatzekoa den legezko araudia.
jarrerazkoak	- Okupazioaren kudeaketa egokiaren garrantziaren balorazioa. - Informazioa helarazteko interesa.

4. BEZEROEN EGONALDIETAN SORTUTAKO ERAGIKETAK KONTROLATZEA ETA EGITEA	
prozedurazkoak	- Kontratatutako zerbitzuak aldatzeko eragiketak egitea. • Bezeroak eskatuta edo establezimenduaren eskakizunen ondorioz. - Harrera eta atezaintzako zerbitzuak eta prozedurak definitzea: • gutunak, mezuak, esnagailua, moneta-trukea, segurtasun-kutxen alokairua, barneko zein kanpoko beste zerbitzu batzuen erreserba edo salmenta, eta abar. - Kontsumoak erregistratzeko eta baloratzeko sistemak hautatzea eta erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Zerrenda operatiboen motak. - Kontrol-dokumentuak: planning, rack, slip.

jarrerazkoak	- Bezeroen egonaldian zerbitzuak egitean enpatia izatea.

5. BEZEROEN IRTEERAKO ERAGIKETAK KONTROLATZEA ETA EGITEA	
prozedurazkoak	- Bezeroen irteeraren eraginpean dauden sailentzako informazioa lantzea eta helaraztea. - Zerbitzuak fakturatzeko lan guztiak egitea. - Ordaintzeko eta kobratzeko legezko araudia aplikatzea, araudi orokorra eta, zehazki, sektore turistikoarena. - Bezeroaren egonaldiaren osteko prozesuak egitea eta merkataritzaren eta leial bihurtzearen ikuspuntutik baloratzea.
kontzeptuzkoak	- Irteera-zerrendak egitea. - Fakturazio-kontuak: karguak, ordainketak, mistoak. - Fakturazio-prozesuaren diagrama. - Kobratzeko sistemak: eskudirutan, kreditua, gonbidapenak, doako zerbitzuak, komisioen likidazioak. - Kreditu-politikak: komisioak eta arriskuak. - Fakturatzeari eta kobratzeari dagozkion dokumentuak eta artxiboak.
jarrerazkoak	- Zorroztasuna zerbitzuak fakturatzean. - Arreta kobratzeko zereginetan.

6. TURISMO OSTATUETAKO ESTABLEZIMENDUETAKO SEGURTASUN SISTEMAK KONTROLATZEA	
prozedurazkoak	- Arriskuen prebentziorako prozedurak eta tresnak identifikatzea. - Larrialdi-kasuetarako prozedurak lantzea.
kontzeptuzkoak	- Ostatuko segurtasun-kontzeptua. - Segurtasun-zerbitzua: tresneria, instalazioak eta langileen prestakuntza. - Segurtasun eta larrialdiko planak. - Aseguruak. Estaltzen dituzten arriskuak. - Turismo-ostatuko establezimenduetako segurtasun eta prebentzioaren alorreko legezko araudia.
jarrerazkoak	- Segurtasun-alorreko araudia behar bezala betetzearen garrantzia onartzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Enpresaren ezagutzan eta bezeroak ostatu-establezimenduarekin izango duen harremanean jarraituko duen prozesuaren logikan oinarrituko da edukiak sekuentziatzeko eta antolatzeko proposamen hori.

Honako ibilbideari jarraituko zaio:

- Turismo-ostatuko enpresak.
- Mostradore-azpisaila.
- Fakturazio edo zerbitzu-liburuko azpisaila.
- Kutxa-azpisaila.
- Kreditu-azpisaila.
- Atezaintza.
- Bezeroarentzako arreta.
- Harrerako zuzendaritza.
- Arriskuen prebentzioa eta segurtasun-sistemak.

Moduluari hasiera emateko garaian, ostatu-enpresen motak, antolamendua eta, zehazki, harrera-saila aztertuko da.

Ondoren, azpisailetako bakoitza landuko da, bezeroarekiko harremanaren ordena logikoari jarraituz: erreserbak, mostradorea, fakturazioa edo zerbitzu-liburua, kutxa. Bezeroaren egonaldiak, beraz, koordinatuta joan beharko duten hainbat zeregin eskatuko ditu, bezeroari behar bezalako zerbitzua egingo bazaio, betiere enpresaren helburuen arabera.

Gero, kreditu-saila aztertuko da, enpresarentzat kobratzeko dauden zenbatekoen kudeaketa zuzenak duen garrantzia ikusteko.

Atezaintzako sailarekin emango zaio jarraipena, sail horrek harrerako zerbitzugintzako lanetan ematen duen laguntza ikusteko. Gaur egun, maiz harrerarekin lotuta egoten da fisikoki mostradore berean; alabaina, nork bere antolamendua eta funtzioak dituzte.

Bezeroak ezagutzea nahitaezkoa izango da zerbitzu-enpresa batean. Hortaz, bezeroei arreta emateko eta zerbitzuak egiteko jarrera sustatu beharko da ikasleen artean, horrela lortuko baita kalitatezko zerbitzugintza egitea eta bezeroak leial bihurtzea. Bezeroaren arretari berariazko lan-unitate bat eskain dakioke, baina gainerako unitateetan ere landu beharko da alderdi hori.

Harreraburuaren irudiarekin jarraituko da, eta, hala, harreraburuak saila nola funtzionarazi behar duen ezagutuko da. Giza baliabideak eta baliabide materialak nola planifikatzen eta kudeatzen dituen aztertuko da.

Azkenik, ikasleei turismo-establezimenduetako segurtasun-kontrolari buruzko eta segurtasun eta arriskuen prebentzioaren arloko legezko araudiari buruzko oinarrizko kontzeptuak emango zaizkie.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu honetan irakasleek moduluaren edukien aurkezpena eta hasierako garapena egin beharko dute, betiere ingurune sozio-ekonomikoa eta hurbileko gaurkotasun turistikoa kontuan izanik.

Puntu hori abiapuntu izanik, ikasleek kontzeptuak zehazteko aukera emango dieten ariketak eta jarduerak egingo dituzte. Era berean, harrerako ohiko zereginak egiteko

beharrezko trebetasunak garatzea ahalbidetuko dieten ariketak eta jarduerak egingo dituzte –bezeroarekiko tratuan zuzenean egiten diren zereginak zein sailaren barne antolamendukoak–. Bestalde, establezimenduko gainerako sailen arteko harremana jorratuko da, establezimenduaren kudeaketa zuzenerako beharrezkoa izango baita.

Komeni da norbanako zein taldeko lanak egitea, ikasleak prestakuntzaren hasieratik ohitu eta jabetu beharko baitu talde-lanaren garrantziarekin, eta horrek garrantzi handia izango du lan-munduratzeko garaian.

Jarduera praktikoetarako, komeni da turismo-ostatu baten harrera-lekua –osagai guztiekin– simulatuko duen ikasgela-lantegia edukitzea, bertan harrera-zerbitzuaren ariketa praktikoak egiteko.

Interesgarria da harrerako zereginetan kudeaketa-programaren bat aplikatzea, hau da, benetako ostatu-enpresetan jarduera kontrolatzeko erabiltzen den tresna informatikoren bat aplikatzea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Harrera-saila aztertzea:
- Funtzio nagusiak identifikatzea.
- Azpisailak identifikatzea.
- Inprimakin ofizialak betetzea.

✓ Erreserbak egitea:
- Aplikatzekoak diren tarifak identifikatzea.
- Overbooking-a eta horren ondorioak aztertzea.
- Erreserba-dokumentazioa.
- Erreserben plangintza.
- Cardex-a baloratzea.
- Zerbitzuak aurreikustea.

✓ Mostradore-azpisailaren berezko zereginak zehaztea:
- Mostradorearen berezko funtzioak identifikatzea.
- Logelak esleitzeko irizpideak baloratzea.
- Hainbat rack motak erabiltzea.
- Norbanako eta taldeko bezeroen "check-in"ak egitea.
- "Check-out"ak egitea.
- Dokumentuak betetzea.
- "No show" bezeroak baloratzea.

✓ Zerbitzuak fakturatzea:
- Ostatuko eta jatetxe-arloko zerbitzuak identifikatzea.
- Hotel-enpresek eskaintzen dituzten bestelako zerbitzuak identifikatzea.
- Kargu eta ordainketa kontuen eta kontu mistoen funtzionamendua finkatzea.
- Zerbitzuak baloratzea.
- Fakturazioaren sekuentzia finkatzea.
- Faktura aztertzea.
- Komisioak eta kenkariak likidatzea.
- Bidaia-agentziek eta enpresek gure zerbitzuen salmentan bitartekari gisa betetzen duten funtzioa baloratzea.
- Zergak kitatzea.

✓ Fakturak kobratzea:
- Kutxako berezko funtzioak identifikatzea.

- Kutxako likidazioa egitea
- Kredituen likidatzea.
- Dibisak likidatzea.
- Txanden araberako kutxako kontrola egitea.

✓ Atezaintzako berezko zereginak zehaztea:
- Atezaintzako berezko funtzioak identifikatzea.
- Ekipajeak kontrolatzea.
- Barruko zein kanpoko informazioa aztertzea.
- Dokumentuak betetzea.

✓ Bezeroaren arreta:
- Bezeroarekiko tratuaren garrantziaren balorazioa.
- Bezeroen analisia.
- Hitzezko eta hitz gabeko komunikazioa.
- Idatzizko komunikazioa.
- Telefono bidezko komunikazioa.
- Kexen eta erreklamazioen arreta.

✓ Harrerako zuzendaritza:
- Saila antolatzea eta kontrolatzea.
- Lan-txandak antolatzea.
- Beste sail batzuekin koordinatzea.

✓ Turismo ostatuko enpresetako segurtasuna baloratzea:
- Arriskuak identifikatzea eta prebenitzea.
- Larrialdi kasuan jarraitu beharreko prozedurak deskribatzea.

7. lanbide-modulua:
OSTATUKO GIZA BALIABIDEAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Ostatuko giza baliabideak**
Kodea:	0177
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	80 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea. UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.
Helburu orokorrak:	1.a / 2.a / 12.a / 14.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Arloko langileen aukeraketa proposatzen du eta lanbide-profilak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Plantilla planifikatzeko etapak eta langile-beharrak identifikatu ditu.
b) Langile erdikualifikatuen eta kualifikatuen lanpostuak definitzeko metodo nagusiak aztertu ditu.
c) Langile erdikualifikatuak eta kualifikatuak hautatzeko metodo nagusiak aztertu ditu.
d) Lan-taldeetako postu bakoitzaren erantzukizun-mugak, funtzioak eta zereginak definitu ditu.
e) Lanbide-jarduera adierazgarrienen lan-denborak ebaluatu ditu.
f) Sailaren edo arloaren esparruan printzipio deontologiko bereizgarriak baloratu ditu.

2. Giza baliabideak planifikatzen ditu eta mendeko langileen antolamendu-sistemak aztertzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mendeko langileek bete beharreko funtzioak ezaugarritu ditu.
b) Mendeko langileen artean funtzioak esleitzeko sistemak ezarri ditu.
c) Establezimenduak behar bezala funtzionatzeko beharrezko txandak definitu ditu.
d) Mendeko langileentzako lerrunak esleitzeko irizpideak diseinatu ditu.
e) Mendeko langileen ordutegi-koadrantea finkatu du.
f) Enpresaren helburuen eta irizpideen eta langileen eskakizunen arabera egin du oporren egutegiaren plangintza.
g) Indarrean dagoen legezko araudia hartu du aintzat.
h) Lan-esparruan indarrean dagoen legezko araudia baloratu du.

3. Turismo-establezimenduaren antolamendu-egituran integratzen ditu mendeko langileak, eta langileak kudeatzeko tresnak ezagutzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Integrazio-funtzioaren helburua justifikatu du, antolamendu-funtzioaren funtzio osagarri gisa.
b) Langileak kudeatzeko tresnetan barne hartzen diren kontzeptuak ezagutu ditu.
c) Sartu berri diren langileen harrerarako eskuliburuak landu ditu.
d) Lanpostuaren eta garatu beharreko funtzioaren araberako egokitzapen-aldiak diseinatu ditu.
e) Motibazio-neurri gisa, taldeen arteko komunikaziorako teknikak aplikatu ditu (agintea eskuordetzea, ekimen pertsonala, sormena eta erantzukizuna).
f) Suspergarri-sistemak kontzeptualizatu eta ezaugarritu ditu.
g) Langile berri bakoitzak garatu behar dituen eragiketa eta prozesurik adierazgarrienak identifikatu ditu.
h) Lanbidea betetzearen eta lortu beharreko emaitzen ebaluazio-irizpideak ezarri ditu.

4. Mendeko langileak zuzentzen ditu eta langileen zuzendaritzarako teknikak ezagutu eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Negoziazioko ohiko prozesuak eta egoerak identifikatu ditu turismo-ostatuko establezimenduetako arloaren edo sailaren esparruan.
b) Erabakiak hartzeko prozesuen sekuentzia logikoa eta eraginak azaldu ditu.
c) Antolakundeko zuzendariaren eta buruaren irudia justifikatu du.
d) Taldeak eta laneko bilerak zuzentzeko eta dinamizatzeko teknikak deskribatu ditu, sailari edo arloari aplikatzekoak zaizkionak.
e) Mendeko langileak motibatzeko prozesuak definitu ditu.
f) Produktibitatea suspertzeko politikak diseinatu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. LANGILEAK HAUTATZEA	
prozedurazkoak	- Enpresako langileen beharrak aurreikusteko prozesua diseinatzea. - Ostatu-enpresetako lanpostuak definitzea jarduera motaren arabera. - Langileak hautatzeko metodo nagusiak aztertzea. - Ostalaritzako sailetako edo arloetako printzipio deontologikoak

	baloratzea. - Langileak hautatzea eta aukeraketaren arduradunen iritziak baloratzea.
kontzeptuzkoak	- Plantillaren plangintza egiteko etapak eta sistemak. - Ostatu-enpresetako lanpostuak definitzeko metodoak. - Ostatu-enpresetako lan-arloen funtzio eta zeregin nagusiak. - Enpresako plantillaren plangintza eta aurreikuspena egiteko tresnak.
jarrerazkoak	- Zorroztasuna ostatu-enpresetako lanpostuak definitzean. - Langileak hautatzeko ardura dutenen iritziekiko errespetua.

2. GIZA BALIABIDEEN PLANGINTZA EGITEA

prozedurazkoak	- Langileen zuzendaritzako tekniketako joerak baloratzea. - Enpresako komunikazio-teknikak maneiatzea, argibideak ematea eta iritziak trukatzea. - Langileek iritzi eta iradokizun profesionalak emateko garaian parte har dezaten sustatzeko teknikak hautatzea eta erabiltzea. - Funtzioak eta zereginak antolatzeko eta planifikatzeko teknikak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	- Langileen zuzendaritza-arloko teknikak. - Langileak kudeatzeko tresnak. - Enpresetako komunikazio-teknikak. - Iritziak eta iradokizunak emateko sistemetan parte hartzeko teknikak. - Enpresan funtzioak eta zereginak esleitzeko sistemak eta irizpideak. - Lanaren antolamendua ezartzeko sistemak eta irizpideak, txanden, ordutegien eta oporren arabera. - Ostatu-enpresen arloko kudeaketako, komunikazioko eta lan-harremanetako legezko arau nazionalak eta autonomikoak.
jarrerazkoak	- Langileen zuzendaritza eta kudeaketako joera berriekiko interesa. - Enpresako komunikazio-teknikak erabiltzeko ekimena eta partaidetza. - Lan-talde bateko kideen iritzi profesionalekiko errespetua. - Ostalaritza-enpresetako langileak motibatzearen garrantziagatiko interesa.

3. ENPRESAREN EGITURAREN MENDEKO LANGILEEN INTEGRAZIOA

prozedurazkoak	- Sartu berri diren langileen harrerarako eskuliburuak lantzea. - Sartu berri diren langileen egokitzapenerako aldiak eta programak diseinatzea, bete beharreko funtzioaren arabera. - Langileak enpresan integratzeko pertsonen eta taldeen arteko komunikazio-teknikak hautatzea, hala nola agintea eskuordetzea, ekimena, sormena, eta erantzukizuna. - Ostalaritza-sektoreko langileentzako prestakuntza-programak lantzea, sail bakoitzaren arabera. - Langileen jardun profesionala ebaluatzeko irizpideak hautatzea.
kontzeptuzkoak	- Giza baliabideen kontzeptua. - Langile bat enpresan integratzeko tekniken barruko harrerako eskuliburua.

	- Langileak enpresan integratzera egokitutako pertsonen eta taldeen arteko komunikaziorako teknikak. - Integraziora zuzendutako enpresako pizgarri-sistemak. - Integraziora zuzendutako prestakuntza-programak. - Langileen jardun profesionalaren emaitzak ebaluatzeko oinarrizko irizpideak eta printzipioak.
jarrerazkoak	- Enpresara sartu berri diren langileen integrazioaren eta egokitzapenaren gaineko sentsibilizazioa. - Langile berriak enpresan eta beren lanpostuetan integratzen laguntzeko jarrera.

4. LANGILEEN ZUZENDARITZA	
prozedurazkoak	- Negoziazioko ohiko prozesuak eta egoerak identifikatzea turismo-ostatuko establezimenduen arloan. - Negoziazio-prozesu batean antolakundeko zuzendariaren eta buruaren funtzioak baloratzea. - Langileak motibatzeko prozesuak eta pizgarri-politikak hautatzea eta baloratzea. - Jarduera, txanda eta oporretako aldiak eta programak diseinatzea.
kontzeptuzkoak	- Aldi baterako lan-gatazketan negoziatzeko eta gatazka horiek ebazteko sistemak. - Negoziazio-prozesu batean antolakundeko zuzendariaren eta buruaren funtzioak. - Taldeak eta lan-bilerak zuzentzeko eta dinamizatzeko teknikak. - Langileak motibatzeko prozesuak eta pizgarri-politikak. - Ostatu-enpresetan jarduera-programak, ordutegi-koadranteak, egun libreak, txandak eta oporrak esleitzeko ereduak.
jarrerazkoak	- Parte hartze aktiboa izatea lan-taldeen bileretan eta arreta jartzea taldea dinamizatzeko tekniketan. - Lan-taldeen jardueretan elkarlanean eta integratuta jardutea. - Jarrera arduratsua izatea lan-gatazkak negoziatzeko prozesuetan.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu hau enpresako langile-taldea planifikatzeko hainbat modu aztertzera eta zuzendaritza-teknikak baloratzera eta langileak dinamizatzera zuzenduta dago.

Itxuraz, komeni da irakasleak giza baliabideen kudeaketan eta enpresako langileen zereginen eta lanpostuen antolamenduan erabili beharreko oinarrizko terminologia eta kontzeptuak zehaztearekin hasiera ematea moduluari.

Gero, garrantzi handikoa da legezko esparrua identifikatzea, eta lan-harremanen eta enpresako komunikazioaren arloko legezko araudiak ezagutzea eta aztertzea.

Ondoren, langile-taldeak enpresa motaren arabera planifikatzeko metodoak eta etapak ezarriko dira, eta denboraldiaren eta zerbitzu motaren beharrak aurreikusiko dira.

Turismo-ostatuko enpresetako lanpostuak deskribatuko dira, baita horien arlo eta sailen araberako antolamendua ere, betiere enpresa moten arabera eta lanpostu bakoitzaren lanbide-profilak, funtzioak eta garatu beharreko egitekoak adierazi eta definituz.

Enpresak honako arloetara zuzenduko dituen giza baliabideak aztertuko dira: informazioaren komunikazioaren arlora, argibideak eman eta jasotzearen arlora, langileen lanbide-jarduna kontrolatu eta ebaluatzearen arlora, prestakuntzaren arlora, eta langileentzako pizgarrien eta motibazioaren sistemen arlora.

Azkenean, honako arloetan aztertuko dira langileak kudeatzeko teknikak: langileak hautatu eta kontratatzeko arloan; harrera eta integrazioko sistemen arloan; funtzioak esleitzeko irizpideen arloan; lana, ordutegiak, txandak eta oporrak antolatzeko arloan; eta gatazkak ebazteko orientabideen arloan.

Honako sekuentziazio-ibilbideari jarraituko zaio:

- Giza baliabideen kudeaketako legezko araudia eta oinarrizko terminologia.
- Plantillen plangintza, lanpostuak eta lanbide-profila, turismo-ostatuko enpresetan.
- Giza baliabideak eta langileen komunikazioa, kontrola eta motibazioa.
- Langileen kudeaketa, kontratazioa eta funtzioen esleipena.

2) Alderdi metodologikoak

Kontzeptu teorikoek zehatzak izan beharko dute, eta ikasleen parte-hartze aktiboari, talde-lanari eta iritzi eta balorazioen trukeari eman beharko diote lehentasuna.

Honako ariketa praktikoak egitea gomendatzen da:

- Hainbat mota eta modalitatetako turismo-ostatuetako plantillen plangintza egitea eta lan-taldeetan aztertzea turismo-ostatuko hainbat enpresatako plantilla-egoera errealak aztertzea.

- Turismo-ostatuko enpresetako solairuko eta harrerako lanpostuen lanbide-profilak diseinatzea.

- Ikasleek parte-hartze aktiboa izango duten langileen aukeraketa egitea.

Interesgarria izango litzateke turismo-ostatuko enpresetako langileekin kanpoan hitz egitea, esperientziak kontatzeko eta ikasleen galderei erantzuteko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Oinarrizko kontzeptuak eta terminologia erabiltzea:
- Giza baliabideen kudeaketako terminoak erabiltzea.
- Antolamendu funtzionalarekin lotzen diren terminoak erabiltzea.
- Lan-harremanetako legezko araudia aztertzea.

✓ Plantillak planifikatzea:
- Plantillak osatzeko metodologia eta etapak diseinatzea.
- Langile-beharrak aurreikustea, enpresaren aldagaien eta ostatu motaren arabera.

- ✓ Turismo-ostatuko plantillak osatzea:
  - Ostatu-enpresetako lanpostuak hautatzea.
  - Langileak arloka eta sailka antolatzea.
  - Lanpostu bakoitzaren lanbide-profila diseinatzea.
  - Lanpostu bakoitzeko funtzioak eta zereginak diseinatzea.

- ✓ Enpresako komunikazioa aztertzea:
  - Argibideak emateko eta jasotzeko sistemak identifikatzea.
  - Informazioa komunikatzeko teknikak identifikatzea.

- ✓ Langileen kudeaketa antolatzea:
  - Langileak hautatzeko sistemak aztertzea.
  - Langileen harrera eta integraziorako teknikak diseinatzea.
  - Langileen pizgarri eta motibaziorako teknikak diseinatzea.
  - Zereginak eta funtzioak esleitzeko irizpideak ebaluatzea.
  - Lana, txandak, ordutegiak eta oporrak antolatzeko sistemak egitea.
  - Langilea kontrolatzeko eta lanbide-emaitzak ebaluatzeko sistemak egitea.
  - Gatazkak ebazteko metodoak aztertzea.

8. lanbide-modulua: EKITALDIAK MERKATURATZEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Ekitaldiak merkaturatzea**
Kodea:	0178
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	80 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotua
Helburu orokorrak:	1.a / 2.a / 10.a / 11.a / 14.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Ekitaldien eskaintza merkaturatzen du eta establezimenduaren ezaugarriekin eta eskariarekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ekitaldien merkatuko eskaintza aztertu du, eta zerbitzuak, langileak, instalazioak, tresneria eta zerbitzu osagarrien hornitzaileak ezaugarritu ditu.
b) Ekitaldien eskaria osatzen duten aldagaiak ezaugarritu ditu.
c) Ekitaldi mota bakoitza osatuko duten zerbitzuak zehaztu ditu.
d) Prezioen politika diseinatu du.
e) Eskaintzen diren produktuak banatzeko estrategiak landu ditu.
f) Komunikazio-estrategiak eta horien garapen fase bakoitzean lor daitezkeen helburuak deskribatu ditu.
g) Programatutako ekintza komertzialen eraginkortasun-maila ebaluatzeko aukera ematen duten tresnak eta aldagaiak ezarri ditu.
h) Bezeroen, kanpoko zerbitzuen hornitzaileen eta eskainitako zerbitzuen datu-basea diseinatu du, datuak babestearen arloan indarrean dagoen araudia betez.

2. Ekitaldiak merkaturatzeko saila antolatzen du eta horren plangintza justifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sailaren helburuak eta antolamendua identifikatu du.

b) Ekitaldiak antolatzeko eta gauzatzeko zereginean inplikatuta dauden sailekin koordinatzeko eta komunikatzeko bideak definitu ditu.
c) Eskainitako produktuak sortzeko edo hobetzeko proiektuak egin ditu, betiere bezeroen eskaeretan edo aurreko ekitaldien historikoetan oinarrituta.
d) Sailaren salmenta eta emaitza ekonomikoen maila egokiak kalkulatu ditu.
e) Zerbitzu osagarriak egingo dituzten enpresak hautatzeko irizpideak ezarri ditu.
f) Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriekin eta aplikazio ofimatikoekin egin du lan.
g) Norbanakoaren lana talde-lanean barne hartu du.
h) Ekitaldi erreserbatuen eta kontratatuen kronograma diseinatu du.
i) Establezimenduko gainerako sailekin salmenta gurutzatuak egiteko aukerak aztertu ditu.

3. Ekitaldien plangintza egiten du eta horien tipologiarekin eta helburuekin lotzen ditu kudeaketa-metodoak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etorkizuneko ekitaldien eskarien eskaintzak bideratu ditu.
b) Kontratatu beharreko ekitaldia garatu ahal izateko establezimenduaren baliagarritasuna aztertu du.
c) Ekitaldi bakoitzaren oinarrizko zerbitzuak bezeroen eskakizunetara moldatu ditu.
d) Ekitaldia helburuaren arabera antolatzeko metodoak iradoki ditu, betiere sormenari eta orijinaltasunari garrantzia emanez.
e) Hornitzaileekin eta bezeroekin negoziatzeko teknikak eta prozedurak aztertu ditu.
f) Ekitaldia egiteko kanpo-zerbitzuak kontratatzeko beharrak definitu ditu.
g) Guztizko aurrekontua eta zerbitzuen araberako xehapena kalkulatu du.
h) Bezeroek ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezkoa den informazioa berresteko metodoak zehaztu ditu.
i) Ordaintzeko baldintzak eta bermeak definitu ditu, baita bezeroek kontratatu beharreko zerbitzuak baieztatzeko prozedurak ere.
j) Ezarritako dokumentu-kudeaketako protokoloak jarraitu ditu.

4. Ekitaldiak gainbegiratzen ditu eta aldez aurretik ezarritako kalitate-estandarrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ekitaldiaren programaren denbora- eta espazio-garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko metodoak ezarri ditu, ezarritako kalitate-mailen arabera.
b) Ekitaldiaren programaren denbora- eta espazio-garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko metodoak ezarri ditu, ezarritako kalitate-mailen arabera.
c) Antolatu beharreko ekitaldi motaren arabera ezaugarritu ditu muntatzeko sistemak.
d) Sailak eta kanpoko enpresak egin beharreko zerbitzuaren antolakundean koordinatu eta gainbegiratu ditu.
e) Ekitaldiaren garapenean establezimenduaren denda-marketina planifikatu eta kontrolatu du.
f) Ekitaldia egitean sortutako ezustekoak arretaz eta berehala ebatzi ditu.
g) Estrak baimentzeko eta berresteko metodoak definitu ditu.
h) Pertsona baimenduak instalazioetara sartzeko kontrol-metodoak ezarri ditu.
i) Gogobetetasunari buruzko galdera-sortak diseinatu ditu.

5. Ekitaldien benetako itxiera kontrolatzen du, eta prozesu ekonomikoa eta egindako zerbitzuaren kalitatea aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroen gogobetetze-mailari buruzko galdera-sortak erregistratu eta interpretatu ditu.
b) Egindako ekitaldiaren alderdi sendoak eta hobe daitezkeen alderdiak hautemateko metodoak ezarri ditu.
c) Kontabilitate-dokumentuak bildu ditu eta horiek bideratzeko ardura duen sailari helarazi dizkio.
d) Bezeroari ekitaldiaren emaitza ekonomikoaren berri emateko metodoak ezarri ditu.
e) Bezeroek bideratutako zuzenketa-eskaerak ebazteko prozesua definitu du.
f) Establezimendurako interes edo prestigio berezia duten ekitaldien material grafikoak biltzeko sistema ezarri du (argazkiak, bideoak, hedabideetan izandako agerpena, ...).
g) Sailaren datu-basearekin egin du lan eta datu-basea eguneratu du.
h) Salmenta-osteko jardunak definitu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. EKITALDIAK MERKATURATZEA	
prozedurazkoak	- Ekitaldi bakoitza osatzen duten zerbitzuak identifikatzea. - Ekitaldi bakoitzerako prezioak diseinatzea. - Eskaintza banatzeko estrategiak lantzea. - Komunikazio-estrategiak lantzea. - Programatutako merkataritza-ekintzak ebaluatzea. - Bezeroen eta kanpoko zerbitzuen hornitzaileen datu-basea maneiatzea. - Merkaturatzea diseinatzean sormen-teknikak erabiltzea. - Ekitaldietako azken joerak aztertzea. - Establezimenduko sailen artean salmenta gurutzatuak egiteko aukerak aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Turismo-ostatuko establezimenduek eskaintzen dituzten ohiko eta ezohiko ekitaldiak.
jarrerazkoak	- Datuen babesari buruz indarrean dagoen araudia betetzea.

2. EKITALDIAK MERKATURATZEKO SAILAREN ANTOLAMENDUA	
prozedurazkoak	- Ekitaldiak antolatzeko eta gauzatzeko zereginean inplikatuta dauden sailekin koordinatzeko metodoak eta komunikatzeko bideak ezartzea. - Helburuen araberako kontrola kudeatzea. - Prozesuen araberako kontrola kudeatzea. - Lan-taldeak definitzea. - Eskaintzen den produktu bakoitza saltzeko maila egokiak kalkulatzea. - Hornitzaileak hautatzea. - Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak eta aplikazio ofimatikoak erabiltzea. - Eskainitako ekitaldien kronogramak diseinatzea.
kontzeptuzkoak	- Ekitaldiak merkaturatzeko sailaren antolamendua: motak eta helburuak. - Prozesuen eta helburuen arabera kontrolatzeko metodoak.
jarrerazkoak	- Norbanakoaren lana talde-lanean barne hartzea.

3. EKITALDIEN PLANGINTZA EGITEA	
prozedurazkoak	- Negoziatzeko teknika eta prozedurak aztertzea. - Kontratatutako ekitaldiaren garapena estaltzeko establezimenduaren ezaugarriak eta oinarrizko zerbitzuak aztertzea. - Oinarrizko zerbitzuak bezeroen eskakizunetara egokitzea. - Kanpoko zerbitzuak kontratatzeko beharra baloratzea. - Ekitaldiaren eta zerbitzuen aurrekontu orokorra kalkulatzea. - Bezeroekin komunikatzeko metodoak diseinatzea. - Ordaintzeko baldintzak eta bermeak finkatzea. - Dokumentuak kudeatzea. - Antolatu beharreko ekitaldiaren arabera sekuentziatzea muntatzeko sistema.
kontzeptuzkoak	- Ekitaldiak antolatzeko modalitateak. - Hornitzaileekin eta bezeroekin negoziatzeko teknikak eta prozedurak.
jarrerazkoak	- Egindako lanean txukuntasunez eta sistematikoki jardutea. - Ekitaldiak diseinatzean sormena eta orijinaltasuna baloratzea.

4. EKITALDIAK GAINBEGIRATZEA	
prozedurazkoak	- Eskaintzen diren zerbitzuak gainbegiratzeko eta kontrolatzeko metodoak ezartzea. - Ekitaldi mota bakoitzerako denda-salmentako teknikak aplikatzea. - Aparteko zerbitzuak baimentzeko eta berresteko metodoak diseinatzea. - Antolatutako ekitaldietara sartzeko kontrol-sistemak diseinatzea. - Ebaluaziorako galdera-sortak diseinatzea.
kontzeptuzkoak	- Denda-salmenta: definizioa eta teknikak.
jarrerazkoak	- Ezusteko egoeretan erantzuteko gaitasuna.

5. EKITALDIEN ITXIERA KONTROLATZEA	
prozedurazkoak	- Egindako ekitaldiaren itxierako faseak deskribatzea. - Gogobetetasunari buruzko galdera-sorten bidez jasotako informazioa tabulatzea eta prozesatzea. - Bezeroei fakturak zein epetan eta modutan helarazten zaien ezartzea. - Faktura zuzentzeko prozesuak definitzea. - Salmenta-osteko jardunak definitzea. - Establezimenduari prestigio eta publizitate positiboa eskaintzen dioten ekitaldien material grafikoak biltzeko sistemak ezartzea.
kontzeptuzkoak	- Kontabilitate-dokumentazioa.
jarrerazkoak	- Bezeroekiko eta hornitzaileekiko enpatia eta adeitasuna. - Sentsibilitatea kexen eta/edo faktura zuzentzeko eskaeren tratamenduan doitasunez eta zorroztasunez jokatzeko garaian.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulua ekitaldi baten garapen faseen arabera sekuentziatzea proposatzen da: ekitaldia diseinatzea, gauzatzea eta ixtea.

Komeni da turismo-ostatuko establezimenduek eskainitako ohiko eta ezohiko ekitaldien sailkapenarekin hasiera ematea moduluari. Horrela, ekitaldi bakoitza zer zerbitzuk osatzen duten identifikatu beharko da, ekitaldia bera diseinatu ahal izateko eta prezioa finkatu ahal izateko.

Ekitaldiak diseinatzean eta planifikatzean garrantzi handikoa da, batetik, establezimenduaren sailen arteko koordinazioaren eta komunikazioaren beharra nabarmentzea eta, bestetik, hornitzaileekin eta bezeroekin negoziatzeko prozedurak eta teknikak lantzea.

Ekitaldia diseinatu ostean, ekitaldia gauzatzeari ekin beharko zaio. Horretarako funtsezkoa izango da honakoa ikustea: ekitaldi mota bakoitzerako denda-salmentako teknikak; zerbitzuak baimentzeko orotariko moduak; sarrerak kontrolatzeko sistemak; eta ebaluazioak egiteko galdera-sortak diseinatzeko moduak. Horrenbestez, komeni da erakundeen eta enpresen protokoloarekin lotzen diren alderdiak lantzea.

Ekitaldiaren itxierak etorkizuneko zerbitzuetarako funtsezko informazioa eskaini beharko du. Horrela, itxierarekin berarekin lotzen diren gaiak landu beharko dira, hala nola fakturak kobratzeko eta likidatzeko metodoak. Dena den, oso garrantzitsua izango da etorkizuneko ekitaldietarako ondorioak ateratzeko aukera emango diguten teknikak ikustea –ebaluaziorako galdera-sortak tabulatzea, salmenta-osteko jardunak ezartzea, kexak tratatzeko prozesuak ezartzea, material grafikoak biltzeko sistemak finkatzea,...–.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu honetan egin daitezkeen jarduera guztien artean, honako faseak dituen proiektua proposatzen da:

- Ikasle bakoitza arduratuko da turismo-ostatu bateko ekitaldi mota bat antolatzeaz. Horrela, ekitaldia antolatzen duen bezeroaren ezaugarrien inguruko oinarrizko datu batzuk abiapuntu izanik, ikasleek ekitaldia diseinatu beharko dute, prezioa jarri beharko diote, nola banatuko den pentsatu beharko dute, eta komunikazio-estrategia ezarri beharko dute.

- Lana garatu ahal izateko honakoari buruzko informazioa bilatu beharko du: zerbitzu erantsien hornitzaileei buruzkoa, aplikatu beharreko protokolo motari buruzkoa, komunikazioko eta kudeaketako teknologia berriak aplikatzeari buruzkoa.

Azkenean, ikasleek turismo-ostatuko establezimenduek eskain ditzaketen ekitaldiak planifikatzeko, antolatzeko, merkaturatzeko, jarduteko eta ixteko funtzioak bete beharko dituzte.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Turismo-ostatuetan ekitaldiak antolatzearekin lotzen diren alderdiei buruzko artikuluak irakurtzea eta interpretatzea.
- ✓ Interneten informazioa bilatzea.
- ✓ Hainbat ostatu motetara bisitak egitea, baita landa-turismoko elkarteetara, hotel-kateetara eta antzekoetara ere, ekitaldien eskaintzari eta eskaerari buruzko informazioa lortzeko.
- ✓ Turismo-informazioko bulegoetara eta bidaia-agentzietara bisitak egitea, ostatuetako ekitaldien eskariari buruzko informazioa lortzeko.
- ✓ Azken urte hauetan sektoreak ekitaldien antolamenduan izan duen bilakaera aztertzea.
- ✓ Teknologia berriak aplikatzea informazioa bilatzeko garaian zein ekitaldia diseinatzeko garaian, batez ere kanpoko komunikazioaren materialari dagokionez.
- ✓ Eskainitako zerbitzuak kudeatzeko aplikazio ofimatikoak erabiltzea.

9. lanbide-modulua: INGELESA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Ingelesa**
Kodea:	0179
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Ingelesa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Edozein komunikazio-bitarteko bidez hizkuntza estandarrean egindako orotariko ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, eta mezuaren edukia interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.
b) Hizkuntza estandarrean ahoskatutako irrati bidezko mezuen helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hiztunaren aldartea eta tonua identifikatu du.
c) Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.
d) Hiztunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.
e) Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezu eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.
f) Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehetasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.
g) Hitzaldi, solasaldi eta txostenetako ideia nagusiak atera ditu, baita hizkuntza-mailan konplexuak diren aurkezpen akademiko eta profesionaleko beste modu batzuetako ideia nagusiak ere.

h) Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

2. Idatzizko testu zailetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkorrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Independentzia-maila handiarekin irakurri du, eta irakurmenaren abiadura eta estiloa testuetara eta xedeetara egokitu du eta erreferentzia-iturri egokiak modu selektiboan erabili ditu.
b) Bere espezialitateari dagozkion gutunak interpretatu ditu, eta erraz ulertu du funtsezko esanahia.
c) Zehatz-mehatz interpretatu ditu testu luze eta zail samarrak, bere espezialitatearekin lotzen direnak eta lotzen ez direnak, betiere atal zailak berriro irakurtzeko aukera badu.
d) Aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du testua.
e) Berehala identifikatu du askotariko gai profesionalei buruzko albisteen, artikuluen eta txostenen edukia eta garrantzia, eta analisi sakonagoa behar den erabaki du.
f) Testu zailen itzulpenak egin ditu, eta, beharrezkoa izan denean, laguntza-materiala erabili du.
g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezu teknikoak interpretatu ditu.
h) Bere espezialitateko jarraibide luzeak eta zailak interpretatu ditu.

3. Ahozko mezu argiak eta ondo egituratuak ematen ditu, eta egoeraren edukia aztertzen du eta solaskidearen hizkuntza-erregistrora egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.
b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoei eta profesionalei buruz, edo aisialdiko gaiei buruz, eta argi lotu ditu ideiak.
c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstantzien araberako formaltasun-maila egokiaz egin du.
d) Aurkezpen formaletan eta informaletan protokolo-arauak erabili ditu.
e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.
f) Argi eta garbi adierazi eta babestu ditu bere ikuspuntuak, eta azalpen eta argudio egokiak eman ditu.
g) Bere konpetentziako lan-prozesu bat deskribatu eta sekuentziatu du.
h) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hautatzea xehetasun guztiekin argudiatu du.
i) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4. Sektoreko edo bizitza akademikoko eta eguneroko bizitzako dokumentuak eta txostenak egiten ditu, eta hizkuntza-baliabideak xedearekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espezialitatearekin lotzen diren askotariko gaiei buruzko testu argiak eta zehatzak idatzi ditu, eta hainbat iturritatik jasotako informazioak eta argudioak laburtu eta ebaluatu ditu.
b) Informazioa zuzentasunez, doitasunez, koherentziaz eta kohesioz antolatu du, eta informazio orokorra edo zehatza eskatu eta/edo eman du.

c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak nabarmendu ditu eta lagungarriak izango diren xehetasun garrantzitsuak eman ditu.
d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoa bete du.
e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoa aplikatu ditu.
f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bestelako dokumentu idatzi batzuk laburbildu ditu, eta, horretarako, hiztegi zabala erabili du, errepikapenak saihestearren.
g) Landu beharreko dokumentuaren berezko adeitasun-formulak erabili ditu.

5. Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.
b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.
c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.
d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.
e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.
f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. AHOZKO MEZUAK ULERTZEA	
prozedurazkoak	- Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irrati bidezkoak edo grabatuak–. - Ahozko testu baten ideia nagusiak eta bigarren mailakoak identifikatzea. - Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.
kontzeptuzkoak	- Ostatu-kudeaketaren sektoreko berariazko terminologia. - Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Adibidez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak,... - Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.
jarrerazkoak	- Ulertzeko interesa izatea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2. IDATZIZKO MEZUAK INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	- Mezuak, testuak, eta oinarrizko artikulu profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

	- Edozein euskarri tradizionaletan edo telematikoetan (fax, e-posta, burofaxa) emandako testuak ulertzea. - Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu-tipologiak ezagutzea. - Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.
kontzeptuzkoak	- Turismo-ostatuko sektoreko berariazko terminologia. - Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak : aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak... - Sektorean ohikoenak diren testu-tipologien egitura.
jarrerazkoak	- Ulertzeko interesa izatea. - Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomiaz jardutea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea. - Informazio-iturriekiko jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3. AHOZKO MEZUAK SORTZEA	
prozedurazkoak	- Honako hizkuntza-baliabideak ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak. - Gizarte-harremanetarako hizkuntza-adierazgailuak, adeitasun-arauak eta erregistro desberdinak erabiltzea. - Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: hitz egiteko txanda hartzea, mantentzea eta lagatzea, sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea, eta abar. - Intonazioa ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa erabiltzea: intonazio-ereduak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeari dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak,... - Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak. - Sektore turistikoaren berezko terminologia. - Fonetika, intonazioa eta erritmoa, ahozko mezuei dagokienez.
jarrerazkoak	- Ikasgelan ingelesa erabiltzearen aldeko jarrera positiboa izatea. - Informazio-trukean bete-betean parte hartzea. - Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4. IDATZIZKO TESTUAK SORTZEA	
prozedurazkoak	- Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adieraztea eta betetzea. - Testu koherenteak lantzea: o Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

	o Testuaren mota eta formatua. o Hizkuntza-aldaera. o Erregistroa. o Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Garapena eta iritsiera: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena. o Sektorearen berariazko terminologia egokia erabiltzea. o Egitura sintaktikoak hautatzea. o Puntuazio-markak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko terminologia espezifikoa. - Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa. - Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Loturak: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast… - Eratorpena: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak. - Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna. - Sektorean ohikoenak diren testu-tipologien egitura.
jarrerazkoak	- Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea. - Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak sortzeko beharrezko baliabideak erabiltzeko autonomia izatea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

5. INGELESAREKIN LOTZEN DIREN KULTURA ELEMENTURIK ADIERAZGARRIENAK IDENTIFIKATZEA ETA INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	- Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea. - Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokienak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako kultura-elementu esanguratsuenak.
	-
jarrerazkoak	- Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokolokoak baloratzea. - Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Hizkuntzaren arloan prozedurazko edukiek dute pisu gehien, eta, horrenbestez, oso garrantzitsuak izango dira ikasgelako lan-prozesua antolatzeko garaian.
Bestalde, lanbidearen inguruko hizkuntza-komunikazioko egoeretan prozedura horiek landuko dituen ibilbide didaktikoa antolatu beharko da.

Gauzak horrela, oinarrizko hizkuntza-konpetentziak (entzumena, irakurmena, mintzamena eta idazmena) garatzea izango da helburua, betiere lanbide-postu horretan gertatu ohi diren egoerei dagokienez.

Ondoren, eta irakasleari laguntzearren, ingelesaren arloan lantzeko garrantzitsuak izan daitezkeen titulu honetako moduluetako hainbat gairen zerrenda iradokiko dugu:

- Turismo-merkatuaren egitura
- Protokoloa eta harreman publikoak
- Harrera eta erreserbak
- Turismo-marketina
- Laneko prestakuntza eta orientabidea
- Ekitaldiak merkaturatzea
- Enpresa eta ekimen sortzailea.

Zerrendaren ordena horrekin ez da irakasgaiaren sekuentziazioa finkatu nahi. Are gehiago, bidezkoa da gai horiek batera lantzeko ingeles-irakaslearen eta moduluetako gainerako irakasleen arteko koordinazioa egotea.

2) Alderdi metodologikoak

Komeni da irakasleak komunikazio-egoera errealetan oinarritzea ikuspegi metodologikoa, hizkuntza baten ondoriozko jakintza-konplexu globala eskuratzeko bitarteko gisa.

Ingelesa izango da ikasgelako komunikazio-tresna eta ikasleek erabil dezaten bultzatuko da, nahiz eta adierazpena zuzena ez izan.

Aurreko atalean aditzera emandako bost hizkuntza-konpetentziak garatzea da helburua, eta pixkanaka sortuko diren hizkuntza-beharren mende landuko dira kontzeptuzko edukiak.

Horrela, helbururik garrantzitsuenetako bat ikasleek ikasten ikastea da, hau da, ikasleak zereginak, proiektuak eta abar planifikatzeko autonomoak izatea eta, horrenbestez, honakoa egiteko gauza izatea:

- Ikaskuntzako helburuak finkatzeko.
- Materialak, metodoak eta zereginak hautatzeko.
- Lana egiteko.
- Ebaluazio-irizpideak ezartzeko eta erabiltzeko.

Hori guztia norbanaka zein taldeka egin beharko dute, ezin baitugu ikaskuntzako faktore soziala ahaztu. Hori lortuko bada, lana planifikatzeko, garatzeko eta ebaluatzeko benetako aukera eman beharko diegu ikasleei. Horrek ikasleek ikasgelan gero eta inplikazio eta protagonismo handiagoa izatea ekarriko du.

Ikasgelako espazioaren antolamenduari dagokionez, talde-lanari, bikoteko lanari eta norbanako lanari erraz egokitu ahal izango zaion ikasgela izango da egokiena. Ikasgela horretan materiala, interneterako konexioa duten ordenagailuak, bideo-proiektagailua, lan-taldeentzako lan-plangintza jasoko duten txartelak jartzeko kortxoak, eta abar eduki ahal izango da.

Materialei dagokienez, askotariko bitartekoak eta benetako materiala erabiltzea gomendatzen da: aldizkariak, web-orriak, liburuxkak, dokumentuak, ikus-entzunezko materiala,...

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Modulu hau garatzeko erabilgarriak izan daitezkeen jarduerak eta ideiak deskribatuko ditugu.

- ✓ Proiektuak lantzea. Beste gai batekin hasteko garaian, “brainstorming” edo ideia-zurrunbiloa egin daiteke talde txikitan. Askotan honako formula da baliagarria: gai jakin horren inguruan zer dakizun, zer zalantza duzun, zer ikasi nahi duzun, edo zer egiten jakin nahi duzun. Ikasleek –talde txikitan edo bikoteka– gaiaren zer alderdi nahiago duten garatu hautatu behar dute. Lana egin ostean, ahoz aurkeztuko dira proiektuak, eta gainerako ikaskideekin partekatuko dira gaiaren edukia, ikasitako bokabularioa edo adierazpideak eta proiektuak lantzean erabilitako prozedurak.

- ✓ Kexen inguruan, produktu bat merkaturatzean –eta beste egoera batzuetan– sor daitezkeen arazoak ebaztea izango da aurreko jardueraren aldaeretako bat. Honakoa izan daiteke jarraitu beharreko prozesua:
  - Arazoa identifikatzea.
  - Arazoarekin ohitzea (arazo horren edozein alderdiren inguruan zer dakigun egiten).
  - Zereginak planifikatzea eta garatzea (eztabaidaren eta ikerketaren bitartez ebatziko dira gaiak).
  - Emaitzak gainerakoekin trukatzea ahoz zein idatziz.
  - Ikasi dutenari buruzko gogoeta egitea, eta ondorengo proiektuetarako ondorioak ateratzea (zer egon den ondo eta zer hobetu behar dudan).

- ✓ Gai baten inguruko eztabaidak. Prozedura: ikasleek gaiarekin lotzen diren testuak irakurtzen dituzte eta eztabaidatu beharreko galderak erantzuten dituzte. Talde bakoitzean koordinatzaile bat izendatuko da eta bateratze-lana egingo da. Azkenean, moderatzaileak biltzen ditu ondorioak.

- ✓ Ikasturtean web-orri bat edo blog bat garatzea, eta bertan ikasle bakoitzak etorkizunean baliagarriak izan dakizkiokeen web-estekak, jarduerak, hiztegia eta ideiak jaso ahal izatea.

- ✓ Elkarrizketa-txartelak. Ikasle bakoitzak txartel batean gai edo egoera bat eta hainbat galdera idatziko ditu (bezero baten, erreklamazioen, azalpen zehatz baten, informazio laburren eta abarren gaineko galderak). Astero txartel bat aterako da, eta talde bakoitzak gai horren inguruan hitz egingo du edo egoera antzeztuko du.

- ✓ Sektorearekin lotzen diren dokumentuak interpretatzea eta lantzea: merkataritza-gutunak, liburuxkak, katalogoak, erreserbak, itzulpenak, txostenak, curriculumak...

- ✓ Hizkuntzaren eduki kontzeptualekin lotzen diren jarduerak. Zereginak ebaluatzean, kontzeptuzko edukiekin lotzen diren arazoak hautematen badira, denbora-tarte jakin bat eskainiko da ikasle bakoitzak behar duenaren gainean lan egin dezan. Horretarako, gramatikak, web-orriak eta audioak erabiliko ditu. Ikasleek bateratze-lana egingo dute eta ikasi dutena besteekin partekatuko dute.

- ✓ Lan-prozesuaren auto-ebaluazioa. Zereginak amaitzean, ikasleek auto-ebaluazioko orria beteko dute, eta ikasi dutenari buruz eta etorkizuneko beharrei buruzko ondorioak aterako dituzte.

10. lanbide-modulua: ATZERRIKO BIGARREN HIZKUNTZA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Atzerriko bigarren hizkuntza**
Kodea:	0180
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	120 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Atzerriko hizkuntza (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Hizkuntza estandarrean egindako ahozko diskurtso argi eta errazetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du eta mezuaren eduki globala identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua lanbide-testuinguruan kokatu du.
b) Mezuaren ideia nagusia jaso du.
c) Mezuan biltzen den berariazko informazioa identifikatu du.
d) Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatu du.
e) Hedabide baten bitartez emandako mezu baten ideia nagusiak atera ditu.
f) Ikusitako komunikazio-egoera baten argumentuaren haria identifikatu du.
g) Ikusitako sekuentzia batean ageri diren rolak finkatu ditu.

2. Idatzizko testu errazetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkorrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lanbide-esparruko berariazko testuak modu ulerkorrean irakurri ditu.
b) Erabilitako terminologia doitasunez identifikatu du.
c) Bere lanbideari dagokion testu batetik, informaziorik adierazgarriena atera du.

d) Testu espezifiko errazen zuzeneko eta alderantzizko itzulpenak egin ditu, eta, horretarako, kontsultarako materiala eta hiztegi teknikoak erabili ditu.
e) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.
f) Aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du testua.
g) Nolabaiteko independentziaz irakurri ditu hainbat motatako testuak, eta irakurtzeko estiloa eta abiadura egokitu egin du, ohikoak ez diren esamoldeen zailtasunekin topo egin arren.

3. Ahozko mezu errazak, argiak eta ondo egituratuak egiten ditu, eta eskuratutako hizkuntza-egiturekin lotzen du mezuaren xedea.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Formula errazak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabilita komunikatu da.
b) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.
c) Bere lanbide-sektoreko lan-arloko lehentasunak eman ditu aditzera.
d) Hurbileko lanbide-ingurunea nolabaiteko etorriarekin deskribatu du.
e) Lanbide-sektoreko produkzio-prozesu baten berezko jarduerak sekuentziatu ditu.
f) Dagokion espezialitatearen barruko gai baten aurkezpen laburrak eta prestatuak modu argian egin ditu.
g) Bere mailara egokitutako aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.
h) Lanbideari buruzko galdera laburrak erantzun ditu.
i) Berariazko informazioa arin samar trukatu du, eta, horretarako, egitura sinpleko perpausak erabili ditu.

4. Testu sinpleak lantzea eta gramatika-arauak testuen helburuarekin lotzea.

a) Hainbat motatako dokumentuetan eskatzen den oinarrizko informazioa bete du.
b) Lan-eskaintza jakin bat abiapuntu izanik, lan-eskaera egin du.
c) Curriculum laburra idatzi du.
d) Gaineratutako ikus-euskarriekin eta hizkuntza-gakoekin osatu da testu jakin bat.
e) Komunikazio-xede zehatza izango duen txosten laburra egin du.
f) Argibide jakin batzuk abiapuntu izanik, eta eredu batzuen arabera, idatzi du merkataritza-gutuna.
g) Testu sinpleen laburpen laburrak egin ditu eta lanbide-ingurunearekin lotu ditu.

5. Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.
b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.
c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.
d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.
e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.
f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

c) Oinarrizko edukiak:

1. AHOZKO MEZUAK ULERTZEA	
prozedurazkoak	- Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea. - Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea. - Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea. - Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehentasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak. - Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatzea: eskakizuna, haserrea, ironia. - Elkarrizketa batean edo komunikazio-egoera batean parte hartzen dutenen lanbide-rolak zehaztea.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko terminologia espezifikoa. - Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa eta bestelakoak. - Ahozko hizkuntzaren mailak: egunerokoa, protokolozkoa, lanbidearen arabera.
jarrerazkoak	- Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzea. - Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea. - Arau eta protokolo sozioprofesionalekiko errespetua azaltzea.

2. IDATZIZKO MEZUAK INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	- Mezuak, testuak, oinarrizko artikulu profesionalak eta egunerokoak ulertzea. - Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea. - Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna. - Prentsan agertutako lan-eskaintza interpretatzea. Hiztegiak eta kontsultarako beste material eta iturri batzuk erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko berezko lanbide-terminologia. - Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa. Web-orriak.
jarrerazkoak	- Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea. - Beste kultura batzuen alderdi profesionalekiko interesa erakustea.

3. AHOZKO MEZUAK SORTZEA	
prozedurazkoak	- Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea. - Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea eta beste batzuk, erantzun laburrei erantzunez eta informazio zehatzak trukatuz. - Intonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa. - Sektoreko lan-lehentasunak adieraztea.

	- Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea. - Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Lanbidearen, jardueren eta hurbileko lan-ingurunearen berezko terminologia. - Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkarteak. - Bere mailari dagozkion aurkezpen sinpleetako protokolo arauak. - Koherentziaz galdetzeko eta erantzuteko egitura sinpleak.
jarrerazkoak	- Informazio-trukean bete-betean parte hartzea. - Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4. IDATZIZKO TESTUAK SORTZEA

prozedurazkoak	- Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea. - Testua komunikazio-testuingurura egokitzea. - Puntuazio-markak erabiltzea. - Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea. - Testu koherenteak lantzea. - Curriculum vitaea lantzea, aurkezpen eta/edo motibazioko gutun batekin batera.
kontzeptuzkoak	- Lanbide-arloko idatzizko hizkuntzaren erregistroak. - Curriculuma aurkezteko eredua. - Merkataritza-gutunen ereduak: eskariak, fakturak, erreserbak, izena emateko orriak.
jarrerazkoak	- Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea. - Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea. - Dokumentuak betetzeko garaian zuzentasuna baloratzea.

5. HERRIALDEAREN BEREZKO ERREALITATE SOZIOKULTURALA ULERTZEA

prozedurazkoak	- Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea. - Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako kultura-elementu eta protokolo esanguratsuenak. - Hainbat herrialdetako sektoreko berezko alderdi sozioprofesionalak.
jarrerazkoak	- Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokolokoak baloratzea. - Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Eduki-multzoen aurkezpenak prestakuntza-prozesua antolatzea helburu ez duenez gero, behar-beharrezkoa da antolatuko den ibilbide didaktikoak lehentasuna ematea beharrezkoak diren ulermenezko eta adierazpenezko gaitasunak lortzeari –hizkuntza-komunikazioko lan-testuinguruko egoera bati eduki-multzo horiekin konponbidea aurkitzeko beharrezkoak diren gaitasunak izango dira–.

Modulu honen programazioa antolatzeko, prozedurek irakasteko prozesua zuzen dezaten proposatzen da, berebiziko garrantzia baitute hizkuntza bat komunikazio-tresna gisa irakasteko. Gainera, berehala erabilgarri izateak motibazioa sortzen du irakasleengan. Lanbidearen berezko komunikazio-egoera batek prozedura jakin batzuk dakartza eta horiek kontrolpean izan behar dira egoera eraginkortasunez konponduko bada. Eduki lexikalek, morfologikoek eta sintaktikoek ez lukete inongo zentzurik ulertu edo adierazi behar den mezu bat eraman edo transmitituko ez balute.

Horrenbestez, oinarrizko lau hizkuntza-gaitasunak, hots, entzumena, irakurmena, mintzamena eta idazmena garatzea da lortu beharreko helburua.

Beren lanpostuan sortzen diren egoeren aurrean, ikasleek nolabaiteko segurtasunarekin moldatu beharko dute atzerriko hizkuntzan.

Irakasleek erabiliko dituzten metodologia eta materialak alde batera utzirik, lanbidearen berezko egoera erraz bat aukeratzea oso baliagarria izango da ikasleak beren ikaskuntzan bertan inplikatzeko. Egoera horren inguruan antolatuko dira dagozkion gramatika-egoerak (aditz-denbora, hiztegia, etab.), hizkuntza-erregistroarekin, arau edo protokolo sozial eta/edo profesional egokiekin batera. Horrekin guztiarekin osatuko dira programazioan dagokien denboralizazioarekin batera agertuko diren unitate didaktikoak.

Beharbada komenigarria izango litzateke hasieran –modulua ikasleei aurkeztean–, ikasleekin batera gogoeta egitea, etorkizunean bizitza profesionalean aurrez aurre izango dituzten egoera ohikoenak zein izango diren ondorioztatzeko. Gogoeta horren bitartez, gainera, lan egingo duten produkzio-sektorean atzerriko hizkuntza zein beharrezkoa izango duten jabetuko dira, eta beste ohitura eta kultura batzuetara irekitzea zein aberasgarria izango den konturatuko dira. Gogoeta horrek ikasteko aukeretan irmotu beharko lituzke, gero eta autonomoagoak izan daitezen eta sortzen zaizkien arazoak konpontzeko gaitasuna izan dezaten beren lanpostuetan daudenean. Komenigarria da atzerriko hizkuntzak zikloko beste modulu batzuekin duen zeharkako erlazioa behin eta berriz azpimarratzea, jakitun izan daitezen zein lanbide-profiletarako prestatzen ari diren.

Azkenik, kontuan izan behar da, halaber, aurreko hezkuntza-etaparen ondorio den ingelesezko oinarrizko prestakuntza. Esperientziak erakusten digunez, ikaskuntza horretan zehar eskuratutako lorpenak askotarikoak izaten dira, gazte bakoitzaren idiosinkrasia pertsonalaren parekoak ia.

Komunikazio-gaitasun batzuk urriak direla irizten bazaio edo taldearen aniztasunean oinarrizko ezagutzak homogeneizatu beharra antzematen bada, dagozkion ezagutzak osatu edo indartzeari ekingo zaio. Horretarako beharrezkoak diren unitate didaktikoak definituko dira.

2) Alderdi metodologikoak

Hizkuntza lanbide-munduan komunikatzeko tresna bezala ulertuta, metodo aktiboa eta parte-hartzailea erabiltzen da ikasgelan.
Erdi-mailako zikloak diren arren, arreta berezia eskaini beharko zaio ahozko hizkuntzari, lanbide-egoerek hala eskatzen dute-eta.

Ikasgelan ingelesa erabiltzen da beti eta irakasleak etengabe bultzatzen ditu ikasleak hura erabiltzera, nahiz eta zuzen mintzatu ez. Irakasleak konfiantza eman beharko dio ikasle bakoitzari, komunikatzeko aukeren jakitun izan dadin, aukerak baditu-eta. Lehentasuna emango zaio mezuaren ulermenari zuzentasun gramatikalaren gainetik, eta ahoskera eta jarioa azpimarratuko dira, mezua hartzailearengana igarotzeko baldintzatzaileak dira-eta.

Talde-lanak gazteen hasierako lotsa gainditzen laguntzen du. Halaber, audio- eta bideo-grabazioak erabiliko dira, bere burua behatzeak eta bere akatsak aztertzeak ikaskuntza bere alderdi neketsuenean hobetzen lagun diezaion ikasleari, hots, ahozko mezuak sortzen. Hizkuntza bat ikasteak pertsonaren alderdi guztiak mobilizatzea eskatzen du, oso jarduera konplexua da-eta.

Irakasteko eta ikasteko prozesuan aplikatutako komunikazio-metodologia sektoreko enpresak (ahal dela ingelesak) bisitatuz edo jarduneko langileak gonbidatuz aberats daiteke. Hartara, lanbide-ingurunetik datozen eta lan-esperientzia duten horiek lanpostuaren ikuspegia, zailtasunak eta abantailak azalduko dizkiete etorkizuneko profesionalei.

Metodo/testuliburu bat eta metodoak berak dakarren audio- eta bideo-materiala erabiltzeaz gain, ikastetxeak dituen beste audio- eta bideo-euskarri batzuk ere erabiliko dira, betiere lanbide-egoerak ardatz dituztenak. Halaber, benetako materialarekin lan egingo da: kartak, fakturak, gidak eta liburuxkak, eta web-orri ingelesak kontsultatuko dira.

Hizkuntza bat eskuratzea ikastunaren barne-faktore askoren emaitza da, eta gizabanako bakoitzak bere behar, estilo, erritmo eta interesak ditu. Horregatik, beren beharretara egokitzen diren hainbat motatako materialak (idatzizkoak, ahozkoak, irudiak, musika, teknologia berriak, etab.) eskaini behar zaizkie ikasleei.

Teknologia berriak ezin dira ikaskuntzatik kanpo geratu, lan-munduan eta gizartean ere ez baitira kanpoan geratuko: Internet, e-posta, burofaxa, etab.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Irakasleek dinamizatzaile eta bideratzaile gisa jardungo dute ikasgelan ahozko ingelesa erabil dadin, egoerak ahalik eta sinesgarrienak izan daitezen, eta ikasleak ahalik eta gehien inplikatuko dituzte beren ikaskuntzan eta materiala bilatzeko eta erabiltzeko lanetan.

- ✓ Lehentasunez ahozko hizkuntza erabiltzea lanbide-inguruneari dagozkion materialekin: erabilera-eskuliburuak, liburuxkak, piezen edo produktuen krokisak, zenbakiak, datak, orduak, eskainitako produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarri deskribatzaileak.

- ✓ Sektoreko enpresei edota produktuei eta zerbitzuei buruzko ingelesezko publizitate-materialak aztertzea, erabilitako hiztegi teknikoa eta adjektiboak barne.

- ✓ Arazo errazak konpontzea: bezeroen galderak, istripu txikien aurreko jarraibideak, unean uneko azalpenak.
- ✓ Bisitan datorren bezero atzerritar bati enpresaren edo lanpostuaren inguruko informazio laburrak ematea.
- ✓ Unean uneko oharrak egitea norbaiti edo norbaiten mandatua uzteko, zereginari buruzko zehaztasunak emateko, entregatzeko datak edo kantitateak adierazteko, sortutako arazoen berri emateko.
- ✓ Faktura / ordainketa-gutuna edota bidalketa/entrega baten onarpena aurkeztea eta azaltzea.
- ✓ Ikasgelan lanbidearen egoera bat simulatzen duen ikasle talde baten elkarrizketak bideoz grabatzea, geroago aztertzeko.

11. lanbide-modulua:
TURISMO OSTATUA KUDEATZEKO PROIEKTUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Turismo-ostatua kudeatzeko proiektua**
Kodea:	0181
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	50 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Ostatu-arloko merkatua, produktuak, antolamendu ekonomiko eta produktiboa eta aukerak identifikatzen ditu, eta ezarri nahi den proiektuarekin lotzen du guztia.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ikastetxearen ingurunean dagoen sektoreko enpresa-ehuna sailkatu du, enpresaren tamainaren eta elaboratutako produktu motaren arabera.
b) Ereduzko enpresak ezaugarritu ditu eta, horretarako, sail bakoitzaren funtzioak eta antolamendu-egitura eman du aditzera.
c) Ostatu-merkatua aztertu du: txosten ekonomikoak, salmenten estatistikak, sektorearen berezko beste estatistika batzuk (okupazioa, RevPar, etab.), lanbidearen arloko aldizkarietako informazioa, handizkari espezializatuak, erreserba-zentralak eta beste batzuk, betiere kontsumo-joerak identifikatuz.
d) Sektoreko enpresen lehiakortasuna aztertu du, eskaintzen den produktu/zerbitzu motaren arabera.
e) Konplexutasun teknologikoa eta produktuen elaborazioaren kostu ekonomikoa aztertu du, baita produktuen/zerbitzuen eskaintza ere.
f) Beharrezko giza baliabideen eta baliabide materialen erabilgarritasuna aztertu du.
g) Produktu/zerbitzu mota bakoitzerako merkaturatze-biderik ohikoenak identifikatu ditu.
h) Sektoreko enpresetan erabilitako logistika zehaztu du, eta, besteak beste, biltegiratzearen, garraioaren, denda-marketinaren eta abarren beharrak.

i) Ostatu-arloko zerbitzuen/produktuen eskaintzarekin lotzen den berariazko legeria identifikatu du.
j) Elikagaien sektoreari, laneko segurtasunari eta ingurumen-segurtasunari dagokionez sektorean eragina duen araudia identifikatu du.
k) Sektoreko enplegu eta autoenplegu aukerak hauteman ditu.
l) Lortutako informazioaren arabera hautatu du produktu edo zerbitzu sorta/lerro jakin baterantz bideratzea proiektua.

2. Tituluan adierazitako konpetentziekin lotzen den ostatuko proiektua diseinatzen du, eta bideragarritasun ekonomikoa eta teknologikoa aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektorearekin lotzen diren proiektuak tipologiaren arabera sailkatu ditu.
b) Proiektua ezartzeko zonaren edo eskualdearen egokitasuna aztertu du.
c) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu, eta proiektuaren iritsiera identifikatu du.
d) Proiektuaren bideragarritasun teknikoari eta ekonomikoari buruzko azterlana egin du.
e) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia identifikatu du.
f) Proiektua egiteko beharrezkoak diren baliabide materialak eta pertsonalak aurreikusi ditu.
g) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia zehaztu ditu.
h) Diseinatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu du.
i) Proiektua aplikatzeko baldintza-orria landu du.
j) Proiektuaren kalitatea bermatzen duten adierazleak definitu ditu.

3. Proiektua gauzatzeko lanak definitzen eta gauzatzen ditu, eta garapenaren faseak eta dagokion dokumentazioa zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Dauden beharrak eta egin beharreko eragiketak identifikatu ditu eta atera ditu proiektutik.
b) Jarduerak sekuentziatu ditu eta osatzeko premien arabera antolatu ditu.
c) Jarduera bakoitzerako beharrezko logistika eta baliabideak finkatu ditu.
d) Jarduerak gauzatzeko baimenen beharrak identifikatu ditu.
e) Jarduerak gauzatzeko edo jarduteko prozedurak finkatu ditu.
f) Proiektua ezartzeari datxezkion arriskuak identifikatu ditu, eta arriskuei aurrea hartzeko plana eta beharrezko bitartekoak eta ekipamenduak definitu ditu.
g) Proiektuarekin lotzen diren ingurumen-arriskuak eta horien inplikazioak zehaztu ditu.
h) Baliabide materialen eta pertsonalen eta gauzatzeko denboren esleipena planifikatu du.
i) Proiektua garatzeko beharrezko balorazio ekonomikoa egin du.
j) Proiektua gauzatzean kalitatea bermatzen duten adierazleak definitu ditu.
k) Proiektua ezartzeko edo gauzatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

4. Proiektua kudeatzen du eta jarraipen eta kontroleko prozedura definitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ezarritako plangintzaren arabera esleitu du eragiketen jarduna.
b) Jarduerak edo esku-hartzeak ebaluatzeko prozedura definitu du.
c) Jarduerak egitean ager daitezkeen gertakariak kudeatzeko prozedura definitu du (gertakariaren analisia, irtenbidea eta erregistroa).

d) Baliabideetan eta jarduеretan izan daitezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura definitu du, horiek erregistratzeko sistema barne.
e) Proiektua amaitzeko eta ixteko prozedura definitu du.
f) Jarduerak eta proiektua amaitzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.
g) Proiektuaren baldintza-orria betetzen dela bermatzeko sistema ezarri du.

5. Proiektua aurkezten eta babesten du, eta proiektua lantzean eta heziketa-zikloko ikaskuntza-prozesua garatzean eskuratutako konpetentzia teknikoak eta pertsonalak eraginkortasunez erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Proiektuaren memoria-dokumentua landu du.
b) Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak erabiliko dituen aurkezpena prestatu du.
c) Proiektuaren azalpena egin du, eta, horretarako, proiektuaren helburua eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta bertan jasotzen diren jardun-proposamenen aukeraketa justifikatu du.
d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du, azalpena antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra izan dadin.
e) Proiektua babestu du, eta arrazoituta erantzun die epaimahai ebaluatzaileak planteatzen dituen galderei.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honen helburua da heziketa-zikloaren barruan landu diren konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak indartzea eta finkatzea, proiektu bat taldean lantzearen bitartez.

Bi edo hiru ikasleko taldeak osatzea izango da lehen urratsa. Talde horien bidez ikasle guztiak proiektuaren garapenean inplika daitezen lortuko da. Talde homogeneoak eta gaitasun osagarriak izango dituztenak ezartzen saiatuko da.

Taldearen lehen zeregina garatu beharreko proiektua aukeratzea izango da. Modulu hau lantokiko prestakuntzarekin batera garatuko denez gero, praktikak egingo diren enpresa hori ideia-iturri egokia izan daiteke proiekturako. Edonola ere, komeni da tutoreak teknikoki bideragarriak izango diren eta garatzeko moduan izango diren proiektuak edukitzea.

Ondoren, eta proiektua garatzeko txantiloiari jarraituz, proiektuaren faseak landuko dira:

- Diseinua.
- Plangintza.
- Gauzatzea eta jarraipena egitea.
- Itxiera eta ebaluazioa.

Azkenik, talde bakoitzak proiektuaren aurkezpena eta defentsa prestatu eta gauzatuko du, eta, horretarako, informazioaren eta komunikazioaren teknologietan oinarritutako aurkezpen-teknikak erabiliko ditu.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu hau antolatzeko garaian, irakatsi eta ikasteko metodologia aktiboak erabiltzea proposatzen da, hala nola talde-lana eta PBL-AOI (Problem Based Learning - Arazoetan Oinarritutako Ikaskuntza). Zehazki, zikloko moduluen konpetentziak zeharka integratuko dituen proiektuak garatzean berariaz oinarritutako PBL metodologia erabil daiteke. Metodologia horiek behartuta, ikasleek arazoak identifikatu beharko dituzte, arazo horiek ebazteko aukerak bilatu beharko dituzte, beharrezko baliabideak mobilizatu beharko dituzte, eta informazioaren kudeaketa egokia egin beharko dute.

Gainera, metodologia horiek banako laneko uneak sustatzen dituzte, eta lan horiek garrantzi handikoak dira taldea osatzen duten ikasleetako bakoitzak proiektua defendatzean erakutsi beharko dituen ezagutzak eta konpetentziak eskuratzeko.

Bestalde, talde-lanak harreman-konpetentziak garatzen ditu ikasleengan, eta taldeen funtzionamenduarekin eta ondoriozko guztiarekin ohitzen ditu ikasleak: talde-antolamenduarekin, rolen eta zereginen banaketarekin, pertsonen arteko komunikazioarekin, gatazken ebazpenarekin, eta abar.

Ikasleen auto-ikaskuntza osatzeko, talde bakoitzaren aldian behingo jarraipenak egitea proposatzen da. Horrela, ikaskuntza gidatu ahal izango da, eta finkatutako helburuen barruan mantendu ahal izango da taldea. Bestalde, eta sortuko diren beharren arabera, komeni da laguntza-azalpenen bat edo mintegiren bat antolatzea, proiektua garatzean beharrezkoak diren metodologiei edo berariazko edukiei dagozkien jakintza-defizitak estaltzeko.

Azkenik, talde bakoitzak landutako proiektuaren azalpena egitea proposatzen da. Azalpen horrek helburu bikoitza izango du:

- Ikasle bakoitzak proiektuaren garapenean eskuratutako konpetentzia teknikoak ebaluatzea.
- Ikasleen komunikazioaren arloko konpetentzia pertsonalak eta sozialak ebaluatzea.

Azalpena prestatzeko eta garatzeko teknologia berriak erabiltzea proposatuko zaie ikasleei –diapositiba bidezko aurkezpenak prestatzeko informatika-aplikazioen bitartez, web-orriko formatuen bitartez, eta abar–. Horretarako, proiekzio-kainoiak eta ordenagailuak ere erabili ahal izango dituzte, eta lan-munduan erabilgarriak izango zaizkien tresnekin ohitu egingo dira.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Modulua ebaluatzeko garaian, garrantzitsua da proiektuaren –amaierako produktu gisa– eta proiektua egiteko jarraitu den prozesuaren ebaluazioa egitea. Talde-lanaren funtzionamenduari buruzko informazioa jaso beharko da, baita taldekide bakoitzak proiektuan eta zereginetan izandako inplikazioari buruzko informazioa, taldean sortutako zailtasunei buruzko informazioa, eta ikasle bakoitzak eskuratutako konpetentzia pertsonalei eta sozialei buruzko informazioa ere, besteak beste.

Halaber, kalifikazioaren zati batek proiektuaren azalpenari eta babesari dagokion irakasleen balorazioa islatzea proposatzen da. Zehazki, honakoak izan daitezke azalpena ebaluatzeko adierazleetako batzuk:

- Diseinuaren kalitatea, proiektua aurkeztean.

- Aurkezpena lagunduko duten baliabideen erabilera: informatika-baliabideak, ereduak, maketak, eta abar.
- Azalpenaren argitasuna.
- Azalpenaren antolamendua.
- Azalpenaren dinamismoa.
- Azalpenaren eraginkortasuna.
- Erakutsitako komunikazio-trebetasunak: ahots-doinua, hitzezko adierazpena, hitzik gabeko komunikazioa.
- Irakasle ebaluatzaileek egindako galderei erantzuteko gaitasuna.

Behar-beharrezkoa izango da taldeko ikasle guztiek bete-betean parte hartzea proiektua babestean. Horrela, norbanako ebaluazioa egin ahal izango da, eta ikasle bakoitzak proiektuko moduluarekin lotzen diren ikaskuntzaren emaitzak lortu dituela erakutsi ahal izango du. Gauzak horrela, taldea osatzen duten pertsona guztiek proiektuaren garapenean lagundu dutela bermatuko da.

Azkenik, komeni da produktua, prozesua eta proiektuaren azalpena ebaluatzean hautemandako puntu sendoak eta ahulak nabarmenduko dituen erantzun xehatua ematea proiektuko talde bakoitzari. Horrela ikasleek erraz identifikatu ahal izango dituzte lan-jardunean egin eta azaldu beharreko beste proiektu batzuetan zer alderdi hobetu beharko duten.

12. lanbide-modulua: LANEKO PRESTAKUNTZA ETA ORIENTABIDEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Laneko prestakuntza eta orientabidea**
Kodea:	0182
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	99 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Laneko prestakuntza eta orientabidea (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	2.a / 11.a / 12.a / 16.a / 17.a / 19.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatzeko aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.
b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.
c) Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.
d) Titulodunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.
e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.
f) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.
g) Erabakiak hartzeko nortasuna, helburuak, jarrerak eta norberaren prestakuntza baloratu ditu.

2. Talde-laneko estrategiak aplikatzen ditu, eta erakundearen helburuak lortzeko duten eraginkortasuna baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Profilari lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.
b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.
c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.
d) Taldekideek bere gain hartutako denetako eginkizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.
e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundeen alderdi ezaugarritzat onartu du.
f) Gatazka motak eta horien sorburuak identifikatu ditu.
g) Gatazkak konpontzeko prozedurak zehaztu ditu.

3. Lan-harremanen ondoriozko eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzen ditu, eta lan-kontratuetan horiek onartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-zuzenbidearen oinarrizko kontzeptuak identifikatu ditu.
b) Enpresaburuen eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.
c) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.
d) Kontratazio modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.
e) Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratu ditu.
f) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.
g) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.
h) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkak ebazteko prozedurak aztertu ditu.
i) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak zehaztu ditu.
j) Lan-antolamenduaren ingurune berrien ezaugarriak identifikatu ditu.

4. Estalitako kontingentzien aurrean, Gizarte Segurantzako sistemaren babes-ekintza zehazten du eta prestazio mota guztiak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko funtsezko oinarri gisa baloratu du Gizarte Segurantzaren eginkizuna.
b) Gizarte Segurantzak estaltzen dituen kontingentziak adierazi ditu.
c) Gizarte Segurantzako sisteman dauden araubideak identifikatu ditu.
d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.
e) Suposizio sinple batean, langilearen kotizazio-oinarriak, eta langilearen eta enpresaburuaren irudiari dagozkion kuotak identifikatu ditu.
f) Gizarte Segurantzako sistemaren prestazioak sailkatu eta eskakizunak identifikatu ditu.
g) Legez egon daitezkeen langabezia-egoerak zehaztu ditu.
h) Oinarrizko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5. Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneko lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.
b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.
c) Jardueraren arrisku-faktoreak eta horien ondoriozko kalteak sailkatu ditu.
d) Tituluaren lanbide-profilari lotutako lan-ingurunean ohikoenak diren arrisku-egoerak identifikatu ditu.
e) Enpresan dauden arriskuak ebaluatu ditu.
f) Lanbide-profilari lotutako lan-inguruneetan, prebentziorako garrantzitsuak diren lan-baldintzak zehaztu ditu.
g) Tituluaren lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen motak sailkatu eta deskribatu ditu, bereziki lan-istripuei eta lanbide-gaixotasunei dagokienez.

6. Enpresa txiki batean, arriskuen prebentziorako plana egiten laguntzen du, inplikatutako agente guztien erantzukizunak identifikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Laneko arriskuen prebentzioan dauden eskubide eta betebehar nagusiak zehaztu ditu.
b) Enpresan prebentzioa kudeatzeko moduak sailkatu ditu, laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudian ezarritako irizpideen arabera.
c) Arriskuen prebentzioari dagokionez, enpresan langileak ordezkatzeko moduak zehaztu ditu.
d) Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak identifikatu ditu.
e) Enpresan, larrialdirik izanez gero jarraitu beharreko jardun-sekuentziazioa barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.
f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.
g) Enpresa txiki edo ertain baterako larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7. Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-inguruneko arrisku-egoerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalteak sorburuan saihesteko eta, saihestezinak badira, haien ondorioak ahalik eta gehien murrizteko aplikatu behar diren prebentzio-teknikak, eta norbera eta taldea babestekoak zehaztu ditu.
b) Mota guztietako segurtasun-seinaleen esanahia eta hedadura aztertu ditu.
c) Larrialdietarako jardun-protokoloak aztertu ditu.
d) Larrialdietan, larritasun-maila desberdinetako biktimak daudenean, zaurituak sailkatzeko teknikak identifikatu ditu.
e) Istripuaren lekuan bertan hainbat kalteren aurrean aplikatu beharreko lehen laguntzetako oinarrizko teknikak identifikatu ditu, baita botikinaren osaera eta erabilera ere.
f) Langileen osasuna zaintzeko eskakizunak eta baldintzak zehaztu ditu, eta prebentzio-neurri gisa duten garrantzia adierazi du.

c) Oinarrizko edukiak:

1. LAN MUNDURATZEKO ETA BIZITZA OSOAN IKASTEKO PROZESUA	

prozedurazkoak	- Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.
	- Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.
	- Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.
	- Norberaren ibilbidea planifikatzea:
	  ▪ Beharrekin eta hobespenekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.
	  ▪ Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarekiko helburu errealistak eta koherenteak.
	- Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzeko zerrenda bat ezartzea.
	- Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitaea...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

kontzeptuzkoak	- Lana bilatzeko teknikak eta tresnak. - Erabakiak hartzeko prozesua. - Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua. - Europan ikasi eta enplegatzeko aukerak. Europass, Ploteus.
jarrerazkoak	- Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea. - Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea. - Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea. - Lan-munduratze egokirako lan-ibilbideak baloratzea. - Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2. GATAZKA ETA LAN TALDEAK KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea. - Antolamendu-egiturak aztertzea. - Kideek lan-taldean izan ditzaketen eginkizunak aztertzea. - Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea. - Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea. - Gatazkak ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea. - Lan-taldeen sorrera aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa. - Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera. - Lan-taldeen sorrera aztertzea. - Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarrizko elementu gisa. - Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak. - Gatazkaren definizioa: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak. - Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzea eta arbitrajea.

jarrerazkoak	- Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea. - Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea. - Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea. - Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteko partaidetzazko jarrera izatea. - Gatazkak ebazteko sistemak aztertzea.

3. LAN KONTRATUAREN ONDORIOZKO LAN BALDINTZAK	
prozedurazkoak	- Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea. - Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea. - Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta alderatzea, haien ezaugarrien arabera. - Nomina interpretatzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Lan-zuzenbidearen oinarrizko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren arteztarauak, Langileen Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa. - Lan-kontratua: kontratuaren elementuak, ezaugarriak eta formalizazioa, gutxieneko edukiak, enpresaburuaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri orokorrak. - Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak, aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak. - Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaldiak (laneko egutegia eta jaiegunak, oporrak, baimenak). - Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzeak, soldata-bermeak. - Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehunekoak, PFEZ. - Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea. - Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua, sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera. - Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa. - Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana…
jarrerazkoak	- Lana arautzearen beharra baloratzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko interesa. - Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken ebazpide gisa aintzat hartzea. - Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handienak dituzten kolektiboei dagokienez. - Gizartea hobetzeko agente gisa, sindikatuen eginkizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4. GIZARTE SEGURANTZA, ENPLEGUA ETA LANGABEZIA	
prozedurazkoak	- Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea. - Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.
kontzeptuzkoak	- Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak. - Enpresaburuen eta langileen betebehar nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa. - Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliaezintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena. - Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua. - Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.
jarrerazkoak	- Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea. - Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5. ARRISKU PROFESIONALAK EBALUATZEA	
prozedurazkoak	- Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea. - Arrisku-faktoreak aztertzea. - Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea. - Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea. - Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea. - Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea. - Lanbide-eginkizunaren araberako arrisku-protokoloa ezartzea. - Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.
kontzeptuzkoak	- Arrisku profesionalaren kontzeptua. - Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarrizko elementu gisa. - Profilari lotutako lan-ingurunearen berariazko arriskuak. - Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.
jarrerazkoak	- Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia. - Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea. - Prebentzio-neurriak hartzeko interesa. - Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6. ENPRESAN ARRISKUEN PREBENTZIOA PLANIFIKATZEA	
prozedurazkoak	- Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarrizko prebentzio-tresna gisa.

	- LAP Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko oinarrizko araua aztertzea. - LAParen arloko egitura instituzionala aztertzea. - Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea. - Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak. - Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - LAPean eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak. - Prebentzioaren kudeaketa enpresan. - Langileen ordezkaritza prebentzioaren arloan (LAPeko oinarrizko teknikaria). - Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak. - Prebentzioaren plangintza enpresan. - Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.
jarrerazkoak	- LAParen garrantzia eta beharra baloratzea. - LAPeko eta LO Laneko Osasuneko agente gisa duen posizioa baloratzea. - Erakunde publikoek eta pribatuek LOan errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea. - Dagokion kolektiboaren larrialdi-planei buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7. ENPRESAN PREBENTZIO ETA BABES NEURRIAK APLIKATZEA	
prozedurazkoak	- Norbera babesteko teknikak identifikatzea. - Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea. - Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea. - Larrialdi-egoerak aztertzea. - Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea. - Langileen osasuna zaintzea.
kontzeptuzkoak	- Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak. - Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa. - Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak. - Seinale motak.
jarrerazkoak	- Larrialdien aurreikuspena baloratzea. - Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea. - Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Edukiak sekuentziatu eta antolatzeko proposamen hau ikasleak egiten ari den heziketa-zikloa amaitzean jarraituko duen lan-munduratze ibilbidearen logikan oinarritzen da, hau da: zikloa amaitzen duenetik lana lortu eta lan horretan finkatu arte edota lan-harremana amaitu arte eman beharko dituen urratsak.

Ikasleak jarraituko duen ibilbideak 4 une hauek izango ditu:

a) Lana bilatzea.
b) Enpresan sartzea eta egokitzeko aldia.
c) Lanpostuan jardutea.
d) Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea.

a) Lana bilatzea:

Heziketa-zikloa amaitu ondoren ikasleak egin beharreko lehen gauza lana bilatzea da, eta hori da LPO moduluaren hasieran eduki horiek garatzeko proposamenaren arrazoia. Zehazki, gai hauei buruzko edukiak garatuko dira:

- Lanbide-proiektua eta -helburua.
- Europan lan egin eta ikasteko aukerak.
- Lan publikoan, pribatuan edo norberaren konturakoan sartzea.
- Lana bilatzeko informazio-iturriak.

b) Enpresan sartzea eta egokitzeko aldia:

Jarraian, ikasleak lana bilatzeko prozesuan arrakasta izan badu, enpresan sartzeko garaia iritsiko zaio. Lan-bizitzaren aldi horretan, honako eduki hauekin lotutako gaitasunak erabili beharko ditu:

- Lan-zuzenbidea eta haren iturriak.
- Lan-harremanen ondoriozko eskubideak.
- Kontratazio modalitateak eta kontratazioa bultzatzeko neurriak.
- Gizarte Segurantzako sistema.
- Laneko hitzarmen kolektiboak.
- Enpresan sartzeko informazio-iturriak.

c) Lanpostuan jardutea:

Lanpostu berrian sartu eta egokitzeko hasierako aldia gaindituta, lanpostuan jarduteko aldia etorriko da. Aldi horrek legez jasotako edozein suposiziotan lan-harremana amaitu arte iraungo du. Hona hemen aldi horrekin lotutako edukiak:

- Segurtasun-baldintzak: soldata, lanaldia eta laneko atsedena.
- Soldataren edo nominaren agiria eta horren edukiak.
- Gizarte Segurantza: prestazioak eta izapideak.
- Kontratua aldatu eta etetea.
- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzea.
- Langileen ordezkaritza.
- Negoziazio kolektiboa.
- Laneko gatazka kolektiboak.
- Talde-lana.
- Gatazka.
- Lan-antolamenduaren ingurune berriak.
- Langileentzako onurak antolamendu berrietan.
- Arrisku profesionalak.
- Prebentzio- eta babes-neurriak planifikatu eta aplikatzea.

d) Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea:

Lan-harremana amaituz gero, ikasleak aldi horri aurre egiteko beharrezko gaitasunak izan beharko ditu: Eduki hauek garatu behar dira:

- Lan-kontratua deuseztatzea eta horren ondorioak.
- Hartzekoen likidazioa edo kitatzea.
- Gizarte Segurantzarekin lotutako izapideak: bajak.
- Kontzeptua eta egoera babesgarriak langabezia-babesean.
- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Lan-harremana amaitzegatik ikasleak enpresan jarraitzen ez badu, lana bilatzeko prozesuari ekin beharko dio berriz ere, enpresan sartzeko aldi berri bat hasiko du, etab.

2) Alderdi metodologikoak

Hasiera batean, egokia dirudi irakasleak moduluaren edukiak aurkeztu eta garatzea, hurbileneko gizarte- eta ekonomia-ingurunea erreferente gisa hartuta betiere.

Bigarren fasean, garrantzi handiagoa emango zaio ikaslearen partaidetza eraginkorrari. Horretarako, kontzeptuak zehazteko, eta abileziak eta trebeziak garatzeko bidea emango dioten jarduerak egingo dira: ikaslearen esperientzia pertsonalak azaltzea, prentsa-albisteak erabiltzea, IKTak (Informazio eta Komunikazio Teknologiak) erabiltzea.

Talde-lanari eta sortzen diren gatazkei buruzko atala jorratzeko, ikasgelaren ingurunean izaten diren gatazkak, ikasle eta irakasleen arteko harremanak, familiako eta lagun arteko gatazkak... erabil daitezke; aldeen portaerak eta arazoen konponbideak aztertzearren.

Modulua garatzean, egokia dirudi adituen laguntzara jotzea (enpresa-batzordeetako kideak, sindikatuetako ordezkariak, lan-arloko abokatuak, etab.), laneko egoerak eta gatazkak hurbiletik ezagutzeko.

Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez, egokia dirudi lehen laguntzetako eta suteak itzaltzeko praktikak egitea, lantokietara bisitak egitea... Horretarako, erakundeen laguntza behar da, hala nola: Gurutze Gorria, Osalan, Lan Ikuskaritza, suteak itzaltzeko zerbitzuak... Kontuan izan behar da ikasleak, modulua gainditu ondoren, laneko arriskuen prebentzioko oinarrizko mailako jardueretarako beharrezkoak diren lanbide-erantzukizunak hartzen dituela.

Gainera, metodologiari dagokionez, komeni da moduluaren edukiak metodologia aktiboen bidez garatzea, hala nola: talde-lana eta PBL-AOI arazoetan oinarritutako ikaskuntza.

Azkenik, lana bilatzeko teknikak behar bezala garatzeko, komeni da ikasleak benetako lan bat bilatzeko kasu praktiko baten simulazioa egitea: zeregin horretarako gehien erabiltzen diren dokumentuak egitea (curriculuma, aurkezpen-gutuna) eta komunikabide ohikoenetan lan-eskaintzak hautatzea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Erreferentziazko produkzio-sektorea deskribatzea:
- Erreferentziazko produkzio-sektorearen bilakaera aztertzea.
- Sektorean enplegatzeko aukerak identifikatzea.

- Estatistikak eta taula makroekonomikoak erabiltzea.

✓ Lan-harremanen motak eta lan-kontratazioen modalitateak identifikatzea:
- Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea.
- Lan-kontratazioaren formak identifikatzea.
- Lan-kontratuaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak identifikatzea (gizarte-babeseko sistema barne dela).

✓ Lan-taldeak, eta gatazkak ebazteko teknikak zehaztea:
- Lan-taldeen tipologia identifikatzea.
- Gatazkak eta horiek ebazteko moduak aztertzea.

✓ Lanbide-jardunaren ondoriozko arrisku motak identifikatzea:
- Lanbide-jardunak berekin dakartzan arriskuak ebaluatzea.
- Laneko arriskuen prebentzio-teknikak identifikatzea.

✓ Prebentzio-plan jakin bat diseinatzea eta dauden beste batzuekin alderatzea.
- Lehen laguntzetan erabiltzen diren teknikak identifikatzea.

✓ Lana bilatzeko erabiltzen diren baliabide motak deskribatzea:
- Lana bilatzeko prozesuaren faseak identifikatzea.
- Lana lortzeko beharrezko dokumentazioa betetzea.
- IKTak lana bilatzeko tresna gisa erabiltzea.
- Bizitza osoan ikastearen garrantzia baloratzea.

13. lanbide-modulua:
ENPRESA ETA EKIMEN SORTZAILEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Enpresa eta ekimen sortzailea**
Kodea:	0183
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	60 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	4
Irakasleen espezialitatea:	Laneko prestakuntza eta orientabidea (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	1.a / 4.a / 15.a / 18.a / 19.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Ekimen sortzaileari lotutako gaitasunak ezagutu eta aintzat hartzen ditu, eta lanpostuen eta enpresa-jardueren ondoriozko eskakizunak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Berrikuntzaren kontzeptua, eta gizartearen aurrerabidearekin eta pertsonen ongizatearekin duen lotura identifikatu du.
b) Kultura ekintzailearen kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertu du.
c) Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko ezinbesteko eskakizuntzat.
d) ETE bateko enplegatuaren lanerako ekimena aztertu du.
e) Sektorean hasten den enpresaburu baten jarduera ekintzailea nola garatzen den aztertu du.
f) Jarduera ekintzaile ororen elementu saihestezintzat aztertu du arriskuaren kontzeptua.
g) Enpresaburuaren kontzeptua, eta enpresa-jarduera garatzeko beharrezko eskakizunak eta jarrerak aztertu ditu.

2. Enpresa txiki bat sortzeko aukera zehazten du, enpresa-ideia aukeratzen du eta haren bideragarritasuna oinarritzen duen merkatu-azterketa egiten du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Negozio-ideiak sortzeko prozesu bat garatu du.
b) Tituluarekin lotutako negozio baten esparruan ideia jakin bat hautatzeko prozedura sortu du.
c) Hautatutako negozio-ideiaren inguruko merkatu-azterketa egin du.
d) Merkatu-azterketatik ondorioak atera ditu eta garatu beharreko negozio-eredua ezarri du.
e) Negozio-proposamenaren balio berritzaileak zehaztu ditu.
f) Enpresen gizarte-erantzukizunaren fenomenoa eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia aztertu ditu.
g) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten balantze soziala egin du, eta sorrarazten dituen kostu eta mozkin sozial nagusiak deskribatu ditu.
h) Sektoreko enpresetan, balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatu ditu.
i) Tituluarekin zerikusia duen ETE baten bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioari buruzko azterketa egin du.

3. Enpresa-plan bat egiteko eta, ondoren, hura abiarazi eta eratzeko jarduerak egiten ditu. Dagokion forma juridikoa hautatzen du eta, horren arabera, legezko betebeharrak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa baten oinarrizko eginkizunak deskribatu ditu eta enpresari aplikatutako sistemaren kontzeptua aztertu du.
b) Enpresaren ingurune orokorraren osagai nagusiak identifikatu ditu; batik bat, ingurune ekonomiko, sozial, demografiko eta kulturalarenak.
c) Berariazko ingurunearen osagai nagusi diren heinean, bezeroekiko, hornitzaileekiko eta lehiakideekiko harremanek enpresa-jardueran duten eragina aztertu du.
d) Sektoreko ETE baten ingurunearen elementuak identifikatu ditu.
e) Enpresa-kulturaren eta irudi korporatiboaren kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura aztertu ditu.
f) Enpresaren forma juridikoak aztertu ditu.
g) Hautatutako forma juridikoaren arabera, enpresaren jabeek legez duten erantzukizun-maila zehaztu du.
h) Enpresen forma juridikoetarako ezarritako tratamendu fiskala bereizi du.
i) Indarrean dagoen legeriak ETE bat eratzeko exijitutako izapideak aztertu ditu.
j) Erreferentziazko herrian sektoreko enpresak sortzeko dauden laguntza guztiak bilatu ditu.
k) Enpresa-planean, forma juridikoa aukeratzearekin, bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioarekin, administrazio-izapideekin, diru-laguntzekin eta bestelako laguntzekin zerikusia duen guztia barne hartu du.
l) ETE bat abian jartzeko dauden kanpoko aholkularitza eta administrazio-kudeaketako bideak identifikatu ditu.

4. ETE baten oinarrizko kudeaketa administratibo eta finantzarioko jarduerak egiten ditu: kontabilitate- eta zerga-betebehar nagusiak egiten ditu, eta dokumentazioa betetzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitatearen oinarrizko kontzeptuak eta kontabilitate-informazioa erregistratzeko teknikak aztertu ditu.
b) Kontabilitate-informazioa aztertzeko oinarrizko teknikak deskribatu ditu, batez ere, enpresaren kaudimenari, likideziari eta errentagarritasunari dagokienez.
c) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten zerga-betebeharrak zehaztu ditu.
d) Zerga-egutegian zerga motak bereizi ditu.
e) Sektoreko ETE batentzako merkataritza eta kontabilitateko oinarrizko dokumentazioa bete du (fakturak, albaranak, eskabide-orriak, kanbio-letrak, txekeak eta bestelakoak), eta dokumentazio horrek enpresan egiten duen bidea deskribatu du.
f) Dokumentazio hori enpresa-planean barne hartu du.

c) Oinarrizko edukiak:

1. EKIMEN SORTZAILEA	
prozedurazkoak	- Tituluari lotutako sektorearen jardueran berrikuntzak dituen ezaugarri nagusiak aztertzea (materialak, teknologia, prozesuaren antolamendua, etab.). - Ekintzaileen funtsezko faktoreak aztertzea: ekimena, sormena, lidergoa, komunikazioa, erabakiak hartzeko gaitasuna, plangintza eta prestakuntza. - Jarduera ekintzailean arriskua ebaluatzea.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko berrikuntza eta garapen ekonomikoa. - Kultura ekintzailea gizarte-behar gisa. - Enpresaburuaren kontzeptua. - Ekintzaileen jarduna sektoreko enpresa bateko enplegatu gisa. - Ekintzaileen jarduna enpresaburu gisa. - Ekintzaileen arteko lankidetza. - Enpresa-jardueran aritzeko eskakizunak. - Negozio-ideia lanbide-arloaren esparruan. - Kultura ekintzaileari lotutako jardunbide egokiak tituluari dagokion jarduera ekonomikoan eta toki-esparruan.
jarrerazkoak	- Izaera ekintzailea eta ekintzailetzaren etika baloratzea. - Ekintzailetzaren bultzatzaile gisa, ekimena, sormena eta erantzukizuna baloratzea.

2. ENPRESA IDEIAK, INGURUNEA ETA HAIEN GARAPENA	
prozedurazkoak	- Enpresa-ideiak zehazteko tresnak aplikatzea. - Internet bidez, sektoreko enpresei buruzko datuak bilatzea. - Garatu beharreko enpresaren ingurune orokorra aztertzea. - Lanbide-arloko ereduzko enpresa bat aztertzea. - Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak identifikatzea. - Merkatu-azterketaren ondorioetatik abiatuta, negozio-eredua ezartzea. - Erabakitako ideiaren gainean berrikuntza-ariketak egitea.
kontzeptuzkoak	- Enpresaren betebeharrak berariazko ingurunearekiko eta sozietate osoarekiko (garapen iraunkorra). - Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egitea.

	- Sektoreko enpresen erantzukizun soziala eta etikoa. - Merkatu-azterketa: ingurunea, bezeroak, lehiakideak eta hornitzaileak.
jarrerazkoak	- Enpresaren balantze soziala aintzat hartu eta baloratzea. - Genero-berdintasuna errespetatzea. - Enpresa-etika baloratzea.

3. ENPRESA BATEN BIDERAGARRITASUNA ETA ABIARAZTEA

prozedurazkoak	- Marketin-plana ezartzea: komunikazio-politika, prezioen politika eta banaketaren logistika. - Produkzio-plana prestatzea. - Sektoreko enpresa baten bideragarritasun teknikoa, ekonomikoa eta finantzarioa aztertzea. - Enpresaren finantzaketa-iturriak aztertzea eta haren aurrekontua egitea. - Forma juridikoa hautatzea. Tamaina eta bazkide kopurua.
kontzeptuzkoak	- Enpresaren kontzeptua. Enpresa motak. - Enpresa baten funtsezko elementuak eta arloak. - Zerga-arloa enpresetan. - Enpresa bat eratzeko administrazio-izapideak (ogasuna eta gizarte-segurantza, besteak beste). - Lanbide-arloko enpresentzako diru-laguntzak, bestelako laguntzak eta zerga-pizgarriak. - Enpresaren jabeek duten erantzukizuna.
jarrerazkoak	- Proiektuaren bideragarritasun teknikoa eta ekonomikoa zorrotz ebaluatzea. - Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

4. ADMINISTRAZIO FUNTZIOA

prozedurazkoak	- Kontabilitate-informazioa aztertzea: diruzaintza, emaitzen kontua eta balantzea. - Dokumentu fiskalak eta lanekoak betetzea. - Merkataritza-dokumentuak betetzea: fakturak, txekeak eta letrak, besteak beste.
kontzeptuzkoak	- Kontabilitatearen kontzeptua eta oinarrizko ideiak. - Kontabilitatea, egoera ekonomikoaren irudi zehatz gisa. - Enpresen legezko betebeharrak (fiskalak, lanekoak eta merkataritzakoak). - Dokumentu ofizialak aurkezteko eskakizunak eta epeak.
jarrerazkoak	- Sortutako administrazio-dokumentuei dagokienez, antolamendua eta ordena baloratzea. - Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honi ekiteko, komenigarria litzateke ikaslea jarrera ekintzailearekin mentalizatzea, bai norberaren konturako bai besteren konturako langile gisa.

Ondoren, enpresa-ideien inguruan gogoeta eginaraziko zaio eta ideia horiek hautatzeko metodologia egokiak erakutsiko zaizkio. Lehentasunez, dagokion lanbide-arloaren ingurunean lan egingo da; baina, hala ere, ez dira baztertzen beste lanbide-sektore batzuk.

Enpresa-ideia garatzen jarraituko da: merkatu-azterketa egin, negozio-ideia jorratu, ideia horren euskarri den enpresa diseinatu eta, ikuspegi sozialetik, etikotik eta ingurumenekotik, ingurunearen gaineko eragina baloratu.

Enpresa-plana egingo da. Horretarako, haren bideragarritasun teknikoa, ekonomikoa eta finantzarioa, eta beste alderdi batzuk, besteak beste, marketin-plana, giza baliabideak, forma juridikoa, etab. aztertuko dira.

Azkenik, ikasleari oinarrizko kontzeptuak azalduko zaizkio kontabilitatearen, zergen eta administrazio-kudeaketaren inguruan.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu honetan, irakasleak entrenatzaile-lana egingo du batik bat. Proiektuen tutoretza eramango du eta, taldearen beharren arabera, bideratzaile gisa jardungo du.

Irakasleak helburuak aurkeztu eta bideari ekiteko beharrezko ezagupenen sarrera laburra egin ondoren, ikasleak berak landuko du enpresa-proiektua arian-arian, bere konturako nahiz besteren konturako ekintzailetza-gaitasunak bereganatzearren.

Ikasleak bere proiektuan aurrera egiten duen neurrian, irakasleak beharrezkoak diren ezagupenak sartuko ditu, azalpenen bidez edota ikasgelan garatutako jardueren bidez. Ikasleari liburu edo artikulu jakin batzuk ere irakurraraziko dizkio, ondoren haien edukia kurtsoko proiektura egokitu ditzan.

Irakasleak ikasleen ikasteko prozesuaren jarraipen hurbilekoa eta bana-banakoa egin behar du. Horretarako, kontrol-zerrenda batean, aurrerapenak eta zailtasunak idatziz jaso behar ditu sistematikoki.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Ekintzaile-mentalizazioan sentsibilizatzea:
- Euskal Herriko enpresa-ehuna identifikatzea. Sektoreak, tamaina, forma juridikoak, etab.
- Enpresaburuaren ezaugarriak eta gaitasunak jasoko dituen erretratua egitea.
- Enpresaburu izatearen abantailak eta eragozpenak bilduko dituen taula egitea.
- Sektorean alderdi berritzaile txikiak identifikatzea.

- Besteren konturako ekintzailearen, norberaren konturako ekintzailearen eta gizarte-ekintzailearen arteko desberdintasunak eta antzekotasunak aztertzea, talde-laneko indukzio-tekniken bidez.

✓ Enpresa-ideiak garatzea:
- Merkatuaren beharrei erantzungo dieten negozio-ideiekin taula bat egitea.
- Lan-taldeak sortzea eta horiek garatu beharreko ideiak hautatzea.
- Merkatu-azterketa bat egitea, ingurunea behatuta, Internet erabilita, etab.
- Hautatutako negoziorako AMIA (ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak) matrizea egitea.
- Ideiari alderdi sortzaileak eta berritzaileak aplikatzea.
- Negozio-eredua prestatzea, alderdi etikoak, sozialak eta ingurumenekoak kontuan izanda.

✓ Enpresa baten bideragarritasuna eta abiaraztea:
- Ezarritako ereduari jarraituz enpresa-plan bat egitea.
- Finantza-erakunde bati mailegua eskatzea (ahal dela, benetako izapideen bidez).
- Enpresak eratzeko inprimakiak betetzea.
- Internet erabilita, diru-laguntzak eta bestelako laguntzak bilatu eta aztertzea.
- Enpresa-planak bateratu eta defendatzea.

✓ Administrazio-izapideak aztertu eta betetzea:
- Diruzaintzako plan bat aztertzea: emaitzen kontua eta egoera-balantzea.
- Dokumentu fiskalak eta lanekoak betetzea.
- Merkataritza-dokumentuak betetzea: fakturak, txekeak eta letrak, besteak beste.

14. lanbide-modulua: LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	**Lantokiko prestakuntza**
Kodea:	0184
Heziketa-zikloa:	Turismo-ostatuak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Ostalaritza eta turismoa
Iraupena:	360 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	22
Irakasleen espezialitatea:	Ostalaritza eta turismoa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Lanbide-profilari lotua.
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek turismo-ostatuko zerbitzuen produkzioarekin eta merkaturatzearekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.
b) Enpresaren sare logistikoa osatzen duten elementuak identifikatu ditu: hornitzaileak, bezeroak, produkzio-sistemak, biltegiratzea eta bestelakoak.
c) Produkzio-prozesua garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.
d) Giza baliabideen konpetentziak produkzio-jardueraren garapenarekin erlazionatu ditu.
e) Sarearen elementu bakoitzak enpresaren jarduera garatzean duen garrantzia interpretatu du.
f) Merkatuaren ezaugarriak, bezero motak eta hornitzaile motak erlazionatu ditu, eta enpresaren jarduera garatzean izan dezaketen eragina aztertu du.
g) Jarduera honetan ohikoenak diren merkaturatze-bideak identifikatu ditu.
h) Enpresaren egiturak beste mota bateko enpresa-erakundeen aldean dituen abantailak eta eragozpenak adierazi ditu.

2. Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresan ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aintzat hartu eta justifikatu ditu:
   - Lanpostuak behar duen prestasun pertsonala eta denborakoa.
   - Jarrera pertsonalak (puntualtasuna, enpatia...) eta profesionalak (txukuntasuna, garbitasuna, lanposturako beharrezko segurtasuna, erantzukizuna,...).
   - Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen arriskuen prebentzioaren aurrean eta norbera babesteko neurrien aurrean.
   - Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia duten jarrerazko eskakizunak.
   - Lan-talde barruko eta enpresan ezarritako hierarkiekiko harreman-jarrerak.
   - Lanaren esparruan egiten diren jardueren dokumentazioarekin zerikusia duten jarrerak.
   - Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, esparru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.

b) Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez lanbide-jardueran aplikatu beharreko arauak eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarrizko alderdiak identifikatu ditu.

c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen eta enpresaren arauen arabera erabili du norbera babesteko ekipamendua.

d) Garatutako jardueretan, ingurumena errespetatzeko jarrera argia izan du, eta horrekin lotutako barruko eta kanpoko arauak aplikatu ditu.

e) Lanpostua edo jarduera garatzeko eremua antolatuta, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.

f) Jasotako argibideak interpretatu eta bete ditu, eta zuzendu zaion lanaz arduratu da.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldekideekin komunikazio eta harreman eraginkorra ezarri du, eta haiekin tratu erraza eta zuzena du.

h) Gainerako taldekideekin koordinatu da, eta edozein aldaketaren, behar garrantzitsuren edo ezustekoren berri eman du.

i) Dagokion jardueraren garrantzia baloratu du. Enpresaren produkzio-prozesuen barruan zuzendutako zereginetan izan diren aldaketetara eta eginkizun berrietara egokitu da.

j) Edozein jarduera edo zereginetan, arauak eta prozedurak arduraz aplikatzeko konpromisoa hartu du.

3. Solairu-arloko jarduerak gauzatzen eta koordinatzen ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua identifikatzen eta erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen arabera aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Solairu-saileko prozesu bakoitzari lotzen zaion dokumentazioa eta jasotako jarraibideak interpretatu ditu.

b) Sailaren zerbitzuak egiteko beharrezkoak diren elementu materialak, produktuak eta tresnak identifikatu eta kokatu ditu.

c) Tresneria, materialak eta produktuak behar bezala erabili eta berraztertu ditu, egin beharreko jardueren arabera.

d) Lentzeria, garbiketa-produktuak eta tresneria biltegiratzeko, sailkatzeko eta kontrolatzeko lanak egitean eta bezeroei eta tresneriari arreta jartzean, ezarritako irizpideak eta arauak aplikatu ditu.

e) Instalazioen mantentze- eta kontserbazio-egoera kontrolatu du eta txostenak egin ditu.
f) Establezimenduko ostatu-unitateak, zona nagusiak eta eremu komunak garbitzeko eta prest uzteko prozesuak gauzatu eta gainbegiratu ditu.
g) Sailaren antolamenduan parte hartze zuzena izan du.
h) Lentzeriarekin eta garbitegiarekin lotzen diren prozesuak gauzatu eta gainbegiratu ditu.
i) Establezimenduko ostatu-eremuak eta zona nagusiak apaintzeko eta girotzeko lanetan hartu du parte.
j) Laneko segurtasunaren eta higienearen arloko arauak eta jarraibideak bete ditu, baita establezimenduko ingurumen-kudeaketari eta hondakinei buruzko politika ere.

4. Erreserba, harrera eta atezaintzako arloetako jarduerak gauzatzen eta koordinatzen ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua identifikatzen eta erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen arabera eta bezeroen egoeraren arabera aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-establezimenduan merkaturatu beharreko zerbitzuen eskaintza identifikatu du.
b) Harrera, atezaintza eta erreserbako prozesuetako bakoitzari lotzen zaion dokumentazioa eta jasotako argibideak interpretatu ditu.
c) Sailaren kudeaketarako informatika-aplikazioekin egin du lan.
d) Bezero motaren edo erreserba-iturriaren araberako erreserbak kudeatzeko prozedurak jarraitu ditu.
e) Turismo-ostatuko establezimenduetan erreserben eta prezioen alorrean eska daitezkeen tarifak, bermeak eta legezko alderdiak identifikatu ditu.
f) Bezeroak sartu aurretik eta sartzen direnean egin beharreko eragiketak modu ordenatuan eta sekuentziatuta finkatu ditu.
g) Bezeroen egonaldian eta irteeran harrerako eta atezaintzako zerbitzua egin eta kontrolatu du.
h) Establezimenduko segurtasun-sistemen eta larrialdien prebentzioko sistemen helburuak, elementuak eta erabilera deskribatu ditu.

5. Ekitaldiak merkaturatzeko edo salmentako sailaren jarduerak gauzatzen ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen arabera aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Establezimenduak eskaintzen dituen ekitaldiak merkaturatzeko prozesuetako bakoitzarekin lotzen den dokumentazioa eta jasotako argibideak interpretatu ditu.
b) Ekitaldiak merkaturatzeko estrategiak eta prezioak diseinatzeko politikak hartu ditu aintzat
c) Sailaren kudeaketarako informatika-aplikazioekin egin du lan.
d) Etorkizuneko ekitaldien eskarien eskaintzak bideratu ditu eta horien jarraipena egin du.
e) Negoziatzeko eta saltzeko hainbat prozedura aztertu du.
f) Kontratatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu orokorra eta horren xehapena landu du.
g) Kontratatutako ekitaldiaren garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko lanetan hartu du parte.
h) Salmenta osteko eragiketak egin ditu, baita bezeroaren gogobetetasunaren jarraipena ere.

c) Lanpostuko ikaskuntza-egoerak

Jarraian, lantokiko egonaldian ikasleak gara ditzakeen jarduerak islatzen dituzten zenbait lan-egoera adierazten dira.

- ✓ Harrera eta atezaintzako saila:
  - Erreserbak kudeatzea eta egitea. Iritsierak aurreikustea.
  - Bezeroen sarrerak eta irteerak kontrolatzea. Check-in eta check-out.
  - Okupazio-kontroleko “planing-rack”a. Bezeroen mugimenduen estatistika.
  - Logelen esleipena eta aldaketak. Overbooking-en ebazpena.
  - Bezeroen harrera. Barne-arauak eta barne-informazioak.
  - Kontrola eta giltzak ematea. Grabagailu magnetikoak.
  - Bezeroari zuzendutako zerbitzu eta arreta osagarria. Eskaerak eta kexak bideratzea.
  - Bezeroentzako informazio turistikoa eta kanpo-zerbitzuak. Kanpoko beste zerbitzu batzuen erreserbak.
  - ”Main courant”a egitea.
  - Fakturatzea eta kobratzea.
  - Harrerako kutxa kontrolatzea. Moneta trukatzea.
  - Herritarren arreta, bisitak. Sarrerako zaintza eta kontrola.
  - Bezeroak kokatzea. Deiak eta oharrak bideratzea. Megafonia. Pertsonak bilatzea.
  - Segurtasun-kutxak kudeatzea.
  - Gutunak kontrolatzea eta banatzea.
  - Gertakariak eta matxurak bideratzea eta jarraipena egitea.
  - Ekipajeak kontrolatzea. Galdutako objektuak zaintzea.
  - Bezeroak esnatzeko arreta.
  - Zona komunetarako, garajeetarako eta zona pribatuetarako sarrera zaintzea.
  - Saila txukun izatea, mantentzea eta garbitzea.
  - Sailaren eta saileko langileen koordinazioa eta plangintza egitea.
  - Establezimenduko beste sail batzuekiko harremanak bideratzea.
  - Sailaren prozesu administratiboak eta informatikoak gauzatzea.

- ✓ Solairu eta logeletako saila:
  - Logeletako, zona komunetako eta egongeletako egokitzapena gainbegiratzea eta berraztertzea.
  - Logeletako eta zona komunetako dekorazioa eta giroa gainbegiratzea eta berraztertzea.
  - Gertakarien, matxuren, mantentze-lanen eta zerbitzu teknikoaren parteak bideratzea.
  - Logelak blokeatzea eta desblokeatzea.
  - Bezeroaren harrera eta agurra kontrolatzea. Logelen aldaketak. Ohe gehigarriak.
  - Galdutako objektuak zaintzea eta kontrolatzea.
  - Bezeroaren arreta. Eskaerak, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak bideratzea.
  - Logelak eta zona komunak garbitzea eta mantentzea.
  - Bezeroen eta zerbitzuaren garbitegiko materiala kontrolatzea.
  - Logelako edaritegia kontrolatzea.
  - Altzarien eta ekipamenduaren, oro har, etengabeko inbentarioa egitea.
  - “Oficio-office” txandatzearen kontrola egitea.
  - Lentzeria eta garbiketako materialaren eta tresnen eta kortesiazko materialaren inbentarioa egitea.

- Beste sail batzuekiko harremana finkatzea –harrera, atezaintza, sukaldea, taberna, ekitaldietarako aretoak–.
- Sailaren lana antolatzea –txandak, ordutegiak eta lan-metodoak–.

✓ Enpresaren antolamendu-egitura aztertzea.

- Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzea.
- Enpresaren jarduerak garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzea.

✓ Laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauen arabera jardutea:

- Tresnak, materialak, produktuak, ekipamenduak eta garraiobideak manipulatzearen arriskuak identifikatzea.
- Segurtasun-neurriak aplikatzea.
- Norbera babesteko ekipamendua erabiltzea.

4. GUTXIENEKO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

4.1. Espazioak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	AZALERA (m²) / 30 IKASLE	AZALERA (m²) / 20 IKASLE
Balio anitzeko gela	60	40
Garbitegiko eta lentzeriako lantegia	90	60
Harrerako ikasgela	40	40
Ostatuko ikasgela	40	40

4.2. Ekipamenduak:

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Balio anitzeko gela	- Sarean instalatutako ordenagailuak, abiadura handiko inprimagailua, proiektagailua, Internet. - Turismo-ostatuak kudeatzeko informatika-softwarea. - Ofimatikako softwarea (testu-prozesadorea, datu-basea, aurkezpenak, kalkulu-orria, etab.). - Arbela. - Ikus-entzunezko bitartekoak, atzerriko hizkuntzetarako komunak (telebista, DVDa, bideoa, CD-zinta irakurgailua, etab.).
Garbitegiko eta lentzeriako lantegia	- Jostura-materiala. - Garbiketarako orga hornituak. - Garbiketarako materiala. - Xurgagailuak. - Lentzeriako ekipamendua. - Garbigailua - Lehorgailua. - Lisatzeko guneak. - Apalategiak. - Lan-mahaiak. - Garbitegiko eta lentzeriako altzariak. - Aulkiak. - Dekorazio-materiala. - Ordenagailua eta inprimagailua. - Hainbat materialez bereizitako lurzorua (zura, moketa, plastikoa, zeramika, ...).

Harrerako ikasgela	- Fotokopiagailua. - Ordenagailua. - Inprimagailua. - Ateak irekitzeko txartelen eta zerbitzu-karguen grabagailua. - Harrerako altzariak (mostradorea, bulegoko eserlekuak, artxibagailuak, etab.). - Informazio-erakustokia.
Ostatuko ikasgela	- Logela bikoitz osoa. - Bainugela ekipatua. - Txartel bidez aktibatzen den atea eta tresneria elektrikoa. - Logelako edaritegia.

5. IRAKASLEAK

5.1. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena turismo-ostatuak kudeatzeko teknikariaren heziketa-zikloko lanbide-moduluetan

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
1. Turismo-merkatuaren egitura	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
2. Protokoloa eta harreman publikoak	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
3. Harrera eta erreserbak	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
4. Solairu-sailaren kudeaketa	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
5. Ekitaldiak merkaturatzea	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
6. Turismo-ostatuetako zuzendaritza	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
7. Ostatuko giza baliabideak .	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
8. Turismo-marketina	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
9. Turismo-ostatua kudeatzeko proiektua	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea

10. Ingelesa	• Ingelesa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
11. Atzerriko bigarren hizkuntza	• Atzerriko hizkuntza	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
12. Laneko prestakuntza eta orientabidea	• Laneko prestakuntza eta orientabidea	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
13. Enpresa eta ekimen sortzailea	• Laneko prestakuntza eta orientabidea	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
14. Lantokiko prestakuntza	• Ostalaritza eta turismoa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea

6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

OSTATUA HEZIKETA ZIKLOKO LANBIDE MODULUAK (LOGSE, 1/1990)	TURISMO-OSTATUAK KUDEATZEKO TEKNIKARIAREN HEZIKETA ZIKLOKOKO LANBIDE MODULUAK (LOE, 2/2006)
Harrera eta bezeroarenganako arreta	- 0176. Harrera eta erreserbak - 0177. Ostatuko giza baliabideak - 0172 . Protokoloa eta harreman publikoak
Solairuen kudeaketa	- 0175 . Solairu-sailaren kudeaketa
Ostatuaren antolamendua eta kontrola	- 0174. Turismo-ostatuetako zuzendaritza
Turismo-produktu eta -zerbitzuen merkaturatzea	- 0173. Turismo-marketina - 0171. Turismo-merkatuaren egitura
Atzerriko hizkuntza	- 0179. Ingelesa
Atzerriko bigarren hizkuntza	- 0180. Atzerriko bigarren hizkuntza
Laneko prestakuntza eta orientabidea	- 0182. Laneko prestakuntza eta orientabidea
Lantokiko prestakuntza	- 0184. Lantokiko prestakuntza

7. TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZAGARRITASUN ETA EGOKITASUN LOTURAK

7.1. Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko

KONPETENTZIA ATAL EGIAZTATUAK	BALIOZKOTU DAITEZKEEN LANBIDE MODULUAK
UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.	0173 Turismo-marketina.
UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea.	0176 Harrera eta erreserbak. 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.	0176 Harrera eta erreserbak. 0175 Solairu-sailaren kudeaketa.
UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.	0175 Solairu-sailaren kudeaketa. 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.	0175 Solairu-sailaren kudeaketa.
UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.	0179 Ingelesa (*)

(*) Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da.

7.2. Lanbide-moduluen egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko

LANBIDE MODULU GAINDITUAK	EGIAZTA DAITEZKEEN KONPETENTZIA ATALAK
0176 Harrera eta erreserbak. 0173 Turismo-marketina. 0171 Turismo-merkatuaren egitura	UC0263_3: Merkataritza-ekintzak eta erreserbak egitea eta horien garapena kontrolatzea.
0176 Harrera eta erreserbak. 0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	UC0264_3: Harrerako berezko lanak egitea.
0176 Harrera eta erreserbak. 0175 Solairu-sailaren kudeaketa. 0177 Ostatuko giza baliabideak	UC0265_3: Ostatu-arloko sailak kudeatzea.
0174 Turismo-ostatuetako zuzendaritza	UC1042_2: Landa-ostatuaren berezko zerbitzuak kudeatzea eta merkaturatzea.
0172 Protokoloa eta harreman publikoak. 0175 Solairu-sailaren kudeaketa. 0177 Ostatuko giza baliabideak	UC1067_3: Solairu-sailaren prozesuak definitzea eta antolatzea eta bezeroari arreta eskaintzea.
0175 Solairu-sailaren kudeaketa.	UC1068_3: Solairu-sailaren prozesuak ikuskatzea.
0179 Ingelesa	UC1057_2 Turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

ivac eei

Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional

Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua

Vía Galindo Kalea, 14
48910 – Sestao, Bizkaia

T. 944 47 40 37
F. 944 47 38 62

www.ivac-eei.eus
web@ivac-eei.eus

Fp
EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación Profesional