

**OINARRIZKO CURRICULUM
DISEINUA**

OSTATU ARLOKO

GOI-MAILAKO TEKNIKARIA

AURKIBIDEA

1. Tituluaren identifikazioa.....	4
1.1. Izena.....	4
1.2. Maila.....	4
1.3. Heziketa-zikloaren iraupena.....	4
2. Erreferentea (lanbide-perfila).....	4
2.1. Gaitasun orokorra.....	4
2.1.1. Lanbide-gaitasunak.....	4
2.1.2. Erantzukizuna eta autonomia.....	4
2.2. Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak.....	5
2.3. Produkzio-prozesuko kokapena.....	6
3. Irakaskuntzak.....	7
3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak.....	8
3.2. Lanbide-moduluak.....	8
1.Lanbide-modula: Harrera eta bezeroarenganako arreta.....	8
2.Lanbide-modula: Solairuen kudaketa.....	11
3.Lanbide-modula: Ostatuaren antolamendua eta kontrola.....	16
4.Lanbide-modula: Turismo-produkto eta-zerbitzuak merkaturatzea.....	19
5.Lanbide-modula: Atzerriko hizkuntza.....	21
6.Lanbide-modula: Atzerriko bigarren hizkuntza.....	24
7.Lanbide-modula: Lan-giroko harremanak (LGH).....	27
8.Lanbide-modula: Lan-prestakuntza eta-orientabidea.....	31
9.Lanbide-modula: Kalitatea eta etengabeko hobekuntza.....	35
10.Lanbide-modula: Lantokiko prestakuntza.....	36
3.3. Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa.....	38
3.3.1. Iraupenak.....	38
3.3.2. Sekuentziazioa.....	39
4. Irakasleak.....	39
4.1. “Ostatu-arloa” heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak.....	39
4.2. Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko.....	40
5. Irakaskuntzak emateko gutxieneko baldintzak.....	40
5.1. Espazioak.....	40
6. Sarbideak eta/edo ibilbideak.....	41
6.1 Oinarrizko Lanbide Heziketa.....	41
6.2. Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea.....	41

7. Konbalidazioak eta korrespondentziak.....	41
7.1. Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak.....	41
7.2. Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak.....	42

1. Tituluaren identifikazioa

- 1.1. Izena: "Ostatu-arloa".
- 1.2. Maila: Goi-mailako Berariazko Lanbide Heziketa.
- 1.3. Iraupena: 1.400 ordu.

2. Erreferentea (lanbide-perfila)

2.1. Gaitasun orokorra

Teknikari honi, produkzio-sistemaren barruan, lanbide-prestakuntzari buruzko ondoko baldintza orokorrak eskatzen zaizkio:

- Establezimenduaren helburu orokorretan oinarrituz, ostatua administratzea, bezeroaren harrera ona eta laguntza eta eremuko zerbitzuen eskaintza egokia bermatuz.

2.1.1. Lanbide-gaitasunak

- Ostatu-eremua zuzentzea, enpresaren plan orokorren esparruan departamentuaren helburuak eta planak definituz, bere kargura dauden langileak koordinatuz, salmentak, kostuak eta errendimenduak ebaluatu eta kontrolatuz eta eremuaren aurrekontua eginez.
- Harrera-, atezaintza- eta komunikazio-zerbitzua antolatu eta kudeatzea eta hainbat ekintza (hala nola bezeroarenganako zuzeneko arreta, dokumentazio-erregistroa eta telefono-komunikazioa) egitea.
- Hotel edo antzeko instalazio bateko solairuen, eremu publikoen, garbitegiaren eta lantzeriaren zerbitzuari dagozkion garbitzeko, konpontzeko eta prest uzteko lanak antolatu eta ikuskatzea, dekorazioaren eta girotzaren erantzukizuna hartzea eta mantentze-ekintzak koordinatu eta ikuskatzea.
- Marketin-planera eta establezimenduaren publizitate eta sustapenera zuzendutako ekintzak egitea beharrezkoak diren marketin-teknikak aplikatuz.
- Zerbitzuaren prestazioa eraginkortasun-, ekonomia- eta produktibitate-irizpideen arabera optimizatzea eta bezeroaren iguripenak betetzea.
- Bezeroekin eta banaketa-bideetako langileekin gutxienez atzerriko bi hizkuntzatan komunikatzea.
- Enpresaren irudia bere lanaren emaitzetan nahiz kanpoarekiko harremanetan islatzea.
- Ostatu-mota desberdinetan egindako zerbitzuaren ikuspegi orokor eta integratua izatea eta instalazioen funtzioa eta bere lanak prozesuan dituen giza dimentsioak eta dimentsio tekniko, ekonomiko eta antolamenduzkoak ulertzea.
- Ostatu-zerbitzuari lotutako tekniketan, lan-antolamenduan eta alderdi ekonomikoetan izandako aldaketen ondorioz sortutako lan-egoera berrietara moldatzea.
- Koordinatzen duen talde funtzionaleko kideekin etengabe harremanetan egotea, taldeari esleitutako helburuen lorpenaz arduratuta, besteen lana errespetatuta, zeregin kolektiboak antolatu eta zuzenduta eta sortzen diren zailtasunak gainditzen lagunduta.
- Bere lana garatzerakoan establezimenduko beste eremu edo departamentu batzuekin komunikazio eraginkorrak izatea, aginduak eta informazioa interpretatuz, agindu garbiak emanez eta, kontingentziarik izanez gero, dagokionari jakinaraziz eta laguntza eskatuz.
- Balizko larrialdi-baldintzetan, alarma-seinaleak bizkortasun eta lasaitasunez transmitituz jokatzeko, bere taldeko kideen zereginak zuzenduz eta, hala badagokio, bezeroak establezimendutik ebakuatzeko plana eta pertsonentzako arriskuak saihesteko edo zuzentzeko ezarritako segurtasun-baliabideen aplikazioa koordinatuz.
- Bere aginpidearen esparruan arazoak ebaztea eta bere edo beste batzuen jardueri buruzko erabaki indibidualak hartzea, ezarritako arauak identifikatu eta jarraituz eta erabaki horiei buruzko kontsultak eginez ekonomian, zerbitzuan edo beste eremu batzuekiko koordinazioan eragin garrantzitsuak dituztenean.
- Eremuan edo departamentuan aurreikusi gabeko egoeren aurrean, beste batzuei noiz kontsultatu behar dien –pertsona egokiarengana joz– eta bere menpekoen autonomia noiz errespetatu behar duen bereiztea.

2.1.2. Erantzukizuna eta autonomia

Ostato-arloko Goi-mailako Teknikaria, ostatu-zerbitzua eskaintzen duen turismo-establezimendu edo hotel bateko erdi-mailako agintarien taldean sartuko da. Normalean mailaz goragoko agintari baten menpe egongo da; honengandik agindu orokorrak jasoko ditu eta berari dagoen informazioa emango dio. Bere kargura egongo den ostalaritzako teknikari-talde baten lana antolatzeaz arduratuko da. Azkenik, profesional bakoitzari agindutako lanak bete diren ikuskatuko du.

Halaber, establezimenduko eremu edo departamentuen arteko jardueren koordinazioa eskatzen duten lanetan lagunduko du (hala nola sukaldaritzan, mantentzean edo kalitate-kontrolan).

Teknikari hau autonomoa da ondoko funtzio edo jarduera orokorretan:

Ostato-eremuko departamentuetako jardueren antolamendua eta kontrola (harrera, atezaintza, komunikazioak, solairuak, garbiketa, garbitegia eta lentzeria barne). Bezeroarenganako arretarako prozeduraren definizioa. Harrera-departamentuaren berezko jardueren burutzapena. Bezeroarekiko tratuan sortutako eskarien eta kexen soluzioa. Txostenen jaulkipena, mailaz goragokoek eskatuta.

2.2. Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak

Ondokoak dira profesionalak burutu eta/edo azaldu behar dituen burutzapen eta portaera esanguratsuenak:

1. Harrera-, atezaintza- eta komunikazio-zerbitzua antolatu, kudeatu eta ikuskatzea.

- Erreserbak ahalik eta okupazio-indizerik handiena lortzeko moduan kudeatzea eta bezeroen nahiak eta iguripenak betetzea.
- Bezeroen sarrerak eta irteerak formalizatzea, bezeroei tratua arretatsu eta adeitsua emanaz eta zerbitzuaren prestazioa programatzea ahalbidetuko duen informazioa sortuz.
- Bezeroei beren egonaldian arreta eskaintzerakoan, beren iguripenak eta establezimenduaren kalitate-estandarra betetzea.
- Dokumentazioa formalizatzea eta ostatu emateko eragiketarik eratorritako informazioa kudeatzea, enpresarentzat eta beste departamentu batzuentzat baliagarria izan dadin eta establezimenduaren ekonomia- eta administrazio-kontrol egokia ahalbide dezan.
- Bezeroek kontsumitutako zerbitzuak erregistratu, kontrolatu eta kobratzea eta establezimenduko salmenta-puntu desberdinetako produkzio orokorra egiaztatzea ekonomia- eta administrazio-kontrol egokia egiteko eboluzio ekonomikoa ezagutu ahal izan dadin.
- Kanpo- eta barne-telekomunikazioei arreta eskaintzea, bezeroek eta departamentuek fidagarritasunez, azkar eta zuhurtasunez igorri eta jaso ditzaten.
- Harrera-, atezaintza- eta komunikazio-zerbitzurako beharrezkoak diren baliabideak antolatzea eta prozesu egoki eta errentagarriak ekarriko dituen egitura eraginkor bat finkatzea.

2. Solairuen, eremu publikoen, garbitegiaren eta lentzeriaren zerbitzua antolatu eta ikuskatzea eta laguntza tekniko eta operatiboa ematea.

- Zerbitzua egiteko beharrezkoak diren materialen, tresnen, lentzeriaren, ekipoen eta altzarien zuzkidura kontrolatu eta mantentzea kopurua eta errotazio- eta kontserbazio-maila ezagutu ahal izan dadin eta eskuragarri dauden baliabideetatik ahalik eta etekin ekonomikorik handiena lor dadin.

- Mantentze-plan orokorra abiapuntutzat hartuta, solairu eta eremu publikoen zonako eta lentzeria- eta garbitegi-departamentuetako instalazioak, altzariak eta ekipoak mantendu eta konpontzeko ekintzak programatzea eta azken emaitzak ikuskatzea.
- Solairu eta eremu publikoen zonaren dekorazioa eta girotzea zuzentzea bezeroak ingurune erosoan izan dezan eta establezimenduaren zerbitzu-motarekin bat etorriko den irudi eguneratu bat eskain dadin.
- Solairu eta eremu publikoen departamentuan ostatu-zerbitzua egiteko beharrezkoak diren baliabideak antolatzea eta prozesu egoki eta errentagarriak ekarriko dituen egitura eraginkor bat finkatzea.
- Gela eta eremu komunak garbitzeko eta prest uzteko prozesuak ikuskatzea eta akabera-maila egokia ziurtatzea.
- Lentzeria, bezeroen arropa eta langileen arropa garbitu eta txukuntzeko prozesuak ikuskatzea eta akabera-maila egokia ziurtatzea.
- Gelak eta eremu komunak prest uztean eta garbitegiaren eta lentzeriaren berezko prozeduretan laguntza tekniko eta operatiboa ematea menpeko langileen lana errazteko eta prozesua arintzeko.
- Ostalariek planteatutako eskaerei eta kexei zuzenean edo harrera-lekuan erantzutea bezeroei ahalik eta asebetetze-, erosotasun- eta segurtasun-mailarik handiena eskaintzearen.

3. Ostatu-eremua planifikatu eta kontrolatzea.

- Bere mailan, bideragarriak izango diren eta establezimenduaren plangintza orokorrean barne hartu ahal izango diren bere erantzukizunpeko departamentu edo eremurako helburuak eta planak proposatzea.
- Bere erantzukizunpeko departamentu edo eremuaren aurrekontuak egitea.
- Plangintza estrategikoaren eta jasotako norabideen esparruan, bere departamentu edo eremuan beharrezkoa den pertsona-taldea definitu eta antolatzea.
- Menpeko langileak zuzendu eta koordinatzea eta langile horiek helburuetan inplikatzeko eta motibatzea bezeroen beharrei erantzuteko gaitasun handia izan dezaten eta beren profesionaltasuna gara dezaten.
- Bere erantzukizunpeko departamentu edo eremuan, definitutako kalitate-politika antolatu, gauzatu eta kontrolatzea.
- Bere erantzukizunpeko departamentu edo eremuaren salmentak, kostuak eta errendimenduak ebaluatu eta kontrolatzea ekonomia- eta administrazio-jarraipen egokia egiteko.

4. Merkataritza-ekintzen garapena antolatu, burutu eta kontrolatzea.

- Establezimenduaren marketin-plana definitzeko informazio baliagarria jaso eta aztertzea.
- Bere erantzukizunpeko departamentu edo eremuko publizitate- eta sustapen-ekintza antolatu, prestatu eta kontrolatzea.

2.3. Produkzio-prozesuko kokapena

- Lanbide- eta lan-ingurunea

Irudi honek, nagusiki, “Ostalaritza eta turismoa” sektorean, ostatu-eremuaren barruan eta harrera-atezaintzari, komunikazioei, solairuei eta eremu publikoei lotutako departamentuetan burutuko du bere jarduera.

Horrez gain, lanbide-espazio garrantzitsua du ostatu ez-turistikoetan.

Bere jarduera ondoko azpisektoreetan garatu ahal izango du nagusiki:

- Ostatu turistikoak. Ondoko establezimendu-motak barne hartzen dituzte:
 - Ostalaritza tradizionala.
 - Kanpinak.
 - Apartamentu turistikoak.
 - Oporretarako hiriak.
 - "Time-sharing" establezimenduak.
 - Ostatu-formula berriak.

- Ostatu ez-turistikoak. Hauetan, beren zerbitzuak turistez bestelako bezeroei eskaintzen dizkieten establezimendu publiko edo pribatuak barne hartzen dira (ospitaleak, zaharren egoitzak, ikastetxe nagusiak eta abar).

Ostatu-arloko Goi-mailako Teknikaria, ostatu-zerbitzua eskaintzen duen turismo-establezimendu edo hotel bateko erdi-mailako agintarien taldean sartuko da. Normalean mailaz goragoko agintari baten menpe egongo da; honengandik agindu orokorrak jasoko ditu eta berari dagoen informazioa emango dio. Bere kargura egongo den ostalaritzako teknikari-talde baten lana antolatzeaz arduratuko da. Azkenik, profesional bakoitzari agindutako lanak bete diren ikuskatuko du.

Halaber, establezimenduko eremu edo departamentuen arteko jardueren koordinazioa eskatzen duten lanetan lagunduko du (hala nola sukaldaritzan, mantentzean edo kalitate-kontrolan).

- Ingurune funtzionala eta teknologikoa

Irudi hau establezimendu txikien gerentziako, zerbitzuaren produkzio eta banaketako, administrazio-kudeaketako, kalitate-kontrolako eta publizitate- eta sustapen-ekintzen burutzapeneko funtzio/azpifuntzioetan kokatuta dago.

Teknika eta ezagutza teknologikoen ondoko esparruak barne hartzen dituzte:

- Ostatuaren kudeaketa: jardueraren plangintza, aginduen prestaketa, giza baliabideen kudeaketa, zerbitzuaren kalitatea eta turismo-legeria.
- Harrera-zerbitzuaren prestazioa: giza baliabideen eta baliabide materialen antolamendua, harreran aplikatutako administrazio-teknikak eta -prozesuak.
- Solairu eta eremu publikoetako zerbitzuaren prestazioa: giza baliabideen eta baliabide materialen antolamendua, zerbitzua prest uzteko eragiketak.
- Merkataritza-ekintzak: marketin-politikak eta aplikatutako publizitate- eta sustapen-teknikak.
- Bezeroarenganako arreta: komunikazio- eta adierazpen-teknikak eta gizarte-trebetasunak.
- Hizkuntzak.

- Lanbideak, eredu- eta lanposturik garrantzitsuenak

Adibide moduan eta lanbide-orientaziorako, ondoren tituluaren perfilean zehaztutako lanbide-gaitasuna bereganatuz gero bete ahal izango diren lanbide do lanpostuen zerrenda ageri da:

- Ostatu-eremuko zuzendaria.
- Harrera-burua.
- Erreserba-burua.
- Harreragilea.
- Komunikazio-arduraduna.
- Gelazainburua.
- Gelazainburuordea.
- Garbitegi- eta lentzeria-arduraduna.
- Harreman publikoak.
- Ostatu-sustatzailea.
- Kanpineko arduraduna.
- Kanpineko harreragilea.

3. Irakaskuntzak

3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak

- I. Ostatuen tipologia desberdinek eskaintzen dituzten zerbitzuak ebaluatzea eta giza baliabideek baliabide materialen beharretan eta antolamenduan betetzen duten funtzioa aintzat hartzea.
- II. Ostatu-eremuko enpresa-plangintza, -antolamendu eta -kontrolako funtzioak aztertzea eta dagokion esparruan bere berariazko prozedurak garatzea.
- III. Ostatu-zerbitzua egiteko prozesuak aztertu eta garatzea, ondokoak identifikatuz, deskribatuz eta/edo aplikatuz: eragiketa nagusiak, ekipoak eta materialak, lan-prozedura zuzenak eta prozesuen errentagarritasuna.
- IV. Ostatu-zerbitzuak merkaturatzeko estrategia desberdinak ebaluatzea, merkatu-egoera zehatzetara hobekien egokitzen diren komunikazio-ekintzak kontuan hartuz.
- V. Lan-giroko harremanen nahiz bezeroekiko harremanen esparruan informazioa zuzen transmititu eta jasotzeko eta gatazka-egoerak ebazteko komunikazio-estrategiak menperatzea eta gutxienez atzerriko bi hizkuntzetan zuzen moldatzea.
- VI. Ostatu-zerbitzuaren kalitate-kontrolako prozesuak ebaluatu, definitu edo burutzea eta zerbitzu honen kalitate-ezaugarriak esanguratsuenak identifikatzea.
- VII. Higiene- eta osasun-arauak edo segurtasun-arauak ez betetzeak bezeroen osasun pertsonal eta kolektiboan eta erosotasunean eragin ditzakeen ondorio negatiboekiko gainerakoak sentikor bihurtzea, arriskuei aurre egiteko edo segurtasun-baldintzak hobetzeko neurriak edo babesak kontuan hartuz eta proposatuz.
- VIII. Turismo-jarduera erregulatu eta baldintzatzen duen lege-, ekonomia- eta antolamendu-esparrua ulertzea eta lan-harremanetatik eratorritako eskubide eta betebeharrak identifikatzea.
- IX. Beharrezkoak diren ezagutza teknikoak eta ondo egiteko ahalmena autonomiaz erabiliz eta ezarritako prozeduretarako hobekuntzak eta lan-kontingentzietarako soluzioak proposatuz jokatzeko.
- X. Menpeko pertsonal laguntzailea hobeto informatu eta orientatzeko dokumentazio teknikoak aztertu, egokitu eta, hala badagokio, sortzea.
- XI. Bere kasa ikasteko gaitasuna garatzea eta bere lanbide-gaitasunak sektoreko teknologia- eta antolamendu-aldaketetara egokitu eta bilakatzea ahalbidetuko dioten lanbideari lotutako informazio-iturri desberdinak aukeratu eta kritikoki baloratzea.
- XII. Lanaren kalitatea hobetzea eta lanbide-hobekuntzarako motibatzea ahalbidetuko duten ekimen, erantzukizun, nortasun eta lanbide-heldutasuna garatzea.

3.2. Lanbide-moduluak

1. lanbide-modulua. HARRERA ETA BEZEROAREN GAITASUNAK

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Harrera-departamentuetan ohikoenak diren egitura funtzional eta antolamenduzkoak aztertu eta azaltzea.
2. Ofimatika- eta komunikazio-ekipoak erabiltzea, harrerari lotutako informatika-aplikazioak ustiatzea eta erabilera ostatu-motaren arabera justifikatzea.
3. Harrera-departamentu batean informazioa kudeatzeko erabiltzen diren prozedurak aztertu eta aplikatzea.
4. Erreserba- eta egonaldi-prozesuak eta sarrera-irteerakoak eta harrera-, atezaintza- eta komunikazio-departamentuko zerbitzuak aztertzea eta horiek praktikan jartzeko prozedura eta eragiketa egokiak aplikatzea.
5. Bezeroek harrera-departamentuan informazioa eskatzeko eta erreklamazioak eta kexak aurkezteko egoerarik ohikoenak aztertzea eta tratamendu egokia aplikatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Harrera-departamentuetan ohikoenak diren egitura funtzional eta antolamenduzkoak aztertu eta azaltzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Departamentuaren berezko helburuak eta funtzioak deskribatzea.
- Harrera-departamentua antolatzeko modu desberdinak azaltzea.
- Ostatu-motaren arabera, harrera-departamentua irudikatuko duten organigramak egitea.
- Ostatu-mota eta bere ezaugarriak kontuan hartuta, grafiko batean harrera-departamentu bateko elementu materialen kokapena identifikatzea eta banaketa ergonomiari eta lanaren arintasunari lotutako irizpideen arabera justifikatzea.
- Ostatu-arloko entitate baten barruan, harrera-departamentuaren eta beste departamentu batzuen artean dauden harremanak azaltzea.
- Departamentuko lana egiterakoan lehentasunak ezartzen dituzten irizpideak identifikatzea.

2. Ofimatika- eta komunikazio-ekipoak erabiltzean, harrerari lotutako informatika-aplikazioak ustiatzean eta erabilera ostatu-motaren arabera justifikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bulegoko, telekomunikazioetako eta ikus-entzunezko ekipoak eta ostatu-arloko enpresetan erabilitako informatika-aplikazio nagusiak identifikatzea.
- Ekipo eta informatika-aplikazio hauen erabilera ostatu-mota desberdinekin eta hauen ezaugarriekin erlazionatzea.
- Bulegoko, telekomunikazioetako eta ikus-entzunezko ekipoak behar bezala erabiltzea.
- Informatika-sistema behar bezala dabilela egiaztatze beharrezkoak diren urratsak deskribatzea.
- Segurtasun- eta konfidentziasun-irizpideak kontuan hartuta, erabilera anitzeko “software” batean datuak sartu eta erregistratzea.
- Erabilera anitzeko “softwarean” artxibatutako informazioa inpresio bidez eta pantailan berreskuratzeko urratsak azaltzea.
- Informatika-aplikazio baten bidez eta hainbat datutan oinarrituta, ondokoak egitea: erreserba-plangintzak, okupazio-aurreikuspenak, gelen egoera kontrolatzeko egoera-orriak, departamentuen produkzioaren laburpenak, bezeroen kontuen egoera eta departamentuak sortzen duen korrespondentzia.

3. Harrera-departamentu batean informazioa kudeatzeko erabiltzen diren prozedurak aztertu eta aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Harrera-departamentu baten berezko dokumentazioa identifikatzea.
- Departamentuan burututako eragiketek sortutako informazio eta dokumentazioaren barne- eta kanpo-zirkuituak deskribatzea (bidaia-agentziekiko edo erreserba-zentralekiko harremanak eta abar).
- Harrera-departamentu batean sortutako informazioa lortu, artxibatu eta zabaltzeko metodoak deskribatzea.
- Dokumentuak formalizatzeko suposizio praktikoetan:
 - Hala badagokio, indarrean dagoen araudi aplikagarria identifikatzea.
 - Eragiketa bakoitzerako dokumentu egokia aukeratzea.
 - Dokumentuaren kontzeptuak eta zatiak azaltzea.
 - Dokumentuak modelatzeko diseinua proposatzea eta informazio-beharrekin erlazionatzea.
 - Dokumentua betetzea.
 - Erreklamazioen izapideak egiteko eta erreklamazio horiek kudeatzeko txostenak egitea.

4. Erreserba- eta egonaldi-prozesuak eta sarrera-irteerakoak eta harrera-, atezaintza- eta komunikazio-departamentuko zerbitzuak aztertzean eta horiek praktikan jartzeko prozedura eta eragiketa egokiak aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Erreserba-iturriak eta -prozedurak identifikatzea.
- Ostatu batean bezeroaren sarrera-, egonaldi- eta irteera-faseetan aplikatu daitezkeen prozedurak bereiztea.
- Harrera-, atezaintza- eta komunikazio-departamentu batek bezeroen egonaldiak dirauen bitartean eskaini ohi dituen zerbitzuak deskribatzea.

- Legezko ordainbideak azaltzea eta ordainketak egiteko beharrezkoak diren urratsak eta eragiketa horietarako indarrean dagoen araudia deskribatzea.
- Atzerriko moneten bihurtasuna kalkulatzeko.
- Erreserba-kontratuei aplikatu dakiekeen indarreko araudia identifikatzea.
- Suposizio praktikoetan:
 - Erreserben egoeran oinarrituta establezimendu baten egoera interpretatzea eta jarduketak ondorioztatzea.
 - Fakturazio- eta kobrantza-eragiketak burutzea.
 - Fakturazioan bidezko erregistro eta kalkuluak egitea eta emaitzak interpretatzea.
 - Harrera-departamentu baten funtzionamenduaren ondoriozko datu estatistikoak aztertzea eta emaitzak interpretatzea.

5. Bezeroek harrera-departamentuan informazioa eskatzeko eta erreklamazioak eta kexak aurkezteko egoerarik ohikoenak aztertzean eta tratamendu egokia aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ostatu bateko harrera-lekuan ohikoenak diren informazio-eskaera motak azaltzea.
- Erreklamazioak formulatzen direneko edo gatazkak sor daitezkeeneko egoerak deskribatzea.
- Kontsumitzailearen babesari buruz indarrean dagoen araudi aplikagarria identifikatzea.
- Komunikazio-tekniken erabilera aztertutako egoerekin erlazionatzea.
- Simulatutako informazio-eskaeretan:
 - Egoeren arabera informazio turistikoa eta/edo interes orokorrekoa identifikatu, aukeratu eta aztertzea eta informazio horren edukia eta helburua azaltzea.
 - Informazio-beharrak zuzenean eta/edo telefonoaren bitartez ebatzea eta informazioa establezimendu- eta bezero-moten arabera egokitzea.
- Erreklamazioak aurkezteko suposizio praktikoetan:
 - Aldeen arteko gatazkaren ebazpena simulatzea, adostasun-soluzio baten bidez eta jarrera seguru, zuzen eta objektiboa erakutsiz.
 - Erreklamazio bat aurkezteko eskubideei eta egin beharreko ekintzei buruz behar bezala informatu eta aholkatzea.
 - Kontsultaren eta/edo aurkeztutako erreklamazioaren erregistroa noiz den bidezkoa zehaztea.

c) Edukiak

I. multzoa: HARRERA-DEPARTAMENTUAREN ANTOLAMENDUA ETA KUDEAKETA

Prozedurazkoak:

- Helburuak eta funtzioak deskribatzea.
- Harrera-departamentuaren egitura esku hartzen duten aldagaiak identifikatzea.
- Departamentuen arteko harremanak justifikatzea.
- Ofimatika- eta komunikazio-ekipoak erabiltzea.
- Harrera-departamentu baten berezko dokumentazioa identifikatzea.
- Beharrezkoa den dokumentazioa betetzea.
- Erreserba-iturriak eta -prozedurak identifikatzea.
- Fakturazio- eta kobrantza-eragiketak burutzea.
- Erreserba-kontratuei eta ordainbideei buruz indarrean dagoen legezko araudia aplikatzea.
- Hartutako erabakien alternatiba posibleak justifikatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Harrera-departamentua: helburuak eta funtzioak. Antolamendu-egitura.
- Ostatu bateko departamentuen arteko harremanak.
- Atezaintza: bezeroen erregistroa, jagoletza eta kontrola, informatzaile turistiko, animatzaile turistiko eta abarrekiko harremanak.
- “Night-auditor” delakoa: erantzukizunak.
- Komunikazio-zerbitzua: barne-komunikazioak. Kanpo-komunikazioak: motak, fakturazioa.

- Erreserben kudeaketa: erreserba-iturriak. Erreserba-kontratua. Erreserben tratamendua: erreserba-liburua, plangintzak, “rack” delakoa, “cardex” delakoa. Erreserben egoerari buruzko analisia.
- Aplikatutako teknika eta prozesu administratiboak: dokumentazioa. Fakturazioa. Kobrantza, kreditua eta kutxa-eragiketak. Atzerriko monetekin burutzeko eragiketak.
- Ostatu-esparruan erabili ohi diren informatika-aplikazioak.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Ordutegia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz interpretatu eta betetzea.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

II. multzoa: BEZEROARENGANAKO ARRETA

Prozedurazkoak:

- Bezeroak inguruko baliabide natural eta kulturaleri eta zerbitzuei dagokienez dituen iguripenak identifikatzea.
- Informazioa lortzeko baliabideak eraginkortasunez erabiltzea.
- Inguruko baliabide natural eta kulturaleri eta zerbitzuei buruzko informazioa lortzea.
- Inguruko baliabide natural eta kulturaleri eta zerbitzuei buruz lortutako informazioa erabiltzea. Bezero-mota identifikatzea.
- Bezero-mota identifikatzea.
- Bezeroari aurkezteko alternatiba posibleak justifikatzea.
- Bezeroen beharrak identifikatzea.
- Gizarte-trebetasunak eta protokolo-arauak betetzea.
- Bezeroaren aurrean agertutako jokaera aurreko aldagaien arabera justifikatzea.
- Alternatibak proposatzea eta aurreko aldagaien arabera justifikatzea.
- Hainbat hoteletako harrera-departamentuetan filmatutako saioak aztertzea.
- Ikastetxean bertan filmatutako simulazio-saioak aztertzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Euskal Herriko baliabide turistikoak: naturalak eta kulturalak. Argitalpenak eta bibliografia.
- Inguruko azpiegitura eta zerbitzuak.
- Hoteleko zerbitzuei buruzko informazioa harrera-lekuan.
- Bezeroarenganako arreta: harrerari aplikatutako gizarte-trebetasunak. Protokolo-teknikak.
- Irudi pertsonala. Lengoaiak: hitzezko adierazpena eta hitzik gabeko adierazpena.
- Hoteleko bezeroen azterketa: motak, beharrak eta iguripenak.
- Ostatu-arloko establezimenduetan egindako erreklamazio eta salaketen tratamendua.
- Kontsumitzaile eta erabiltzailei buruzko Europako eta Estatuko legeria.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Kultur aniztasunarekiko errespetua.
- Ordutegia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz interpretatu eta betetzea.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

2. lanbide-modulua. SOLAIRUEN KUDEAKETA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentuen egitura funtzionalak eta antolamenduzkoak aztertu eta azaltzea.
2. Ostatu-arloko enpresetan gainazalen garbiketa eta tratamendurako eta arroparen higienizazio eta mantentzerako gehien erabiltzen diren ekipo eta materialen erabilera aztertzea.
3. Altzariak, estaldurak eta dekorazio-elementuak beren erosotasun, errentagarritasun eta funtzionaltasunaren arabera aukeratu eta konbinatzea.
4. Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentu batek instalazioen mantentzean dituen aginpideak azaltzea.
5. Lentzeriaren, materialen, ekipoen eta altzarien zuzkidurak kontserbatu, birjarri eta kontrolatzeko sistemak –aprobetxamendu-maila ebaluatzea ahalbidetzen dutenak– aztertzea.
6. Gelak eta eremu publikoak garbitu eta prest uzteko prozesuak –ostatu-arloko establezimenduetan zerbitzu honen errendimendua optimizatzea ahalbidetzen dutenak– aztertzea.
7. Lentzeria eta arropa garbitu eta konpontzeko prozesuak –ostatu-arloko establezimenduetan zerbitzu honen errendimendua optimizatzea ahalbidetzen dutenak– aztertzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentuen egitura funtzionalak eta antolamenduzkoak aztertu eta azaltzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Departamentuaren berezko helburuak eta funtzioak deskribatzea.
- Departamentuan aplikatu daitezkeen antolamendu-sistemak deskribatzea eta, establezimendu-motaren, bere edukieraren eta kategoriaren arabera, egokienak proposatzea.
- Ostatu-motaren arabera, departamentua irudikatuko duten organigramak egitea.
- Departamentuaren funtzionamenduaren ondorioz sortutako informazioa eta dokumentazioa azaltzea.
- Informazio eta dokumentazio horren zirkuituak eta zirkulazio-bideak deskribatzea.
- Departamentuko lana egiterakoan lehentasunak ezartzen dituzten irizpideak identifikatzea.
- Ostatu-arloko entitate baten barruan, departamentuaren eta beste departamentu batzuen artean dauden harremanak azaltzea.

2. Ostatu-arloko enpresetan gainazalen garbiketa eta tratamendurako eta arroparen higienizazio eta mantentzerako gehien erabiltzen diren ekipo eta materialen erabilera aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Establezimendu-mota kontuan hartuta, gainazalen garbiketa eta tratamendurako eta garbitegiko, lentzeriako eta josketako ekipo eta materialen erabilera identifikatu, aukeratu eta justifikatzea.
- Apaindura- eta dekorazio-elementuen garbiketa eta mantentzerako berariazko tratamenduak deskribatzea.
- Arestian deskribatutako ekipoak zuzen erabiltzea.
- Ostatu-motak eta beren ezaugarriak kontuan hartuta, grafiko batean garbitegi eta lentzeriako departamentu bateko elementu materialen kokapena identifikatzea eta banaketa ergonomiari eta lanaren arintasunari lotutako irizpideen arabera justifikatzea.

3. Altzariak, estaldurak eta dekorazio-elementuak beren erosotasun, errentagarritasun eta funtzionaltasunaren arabera aukeratu eta konbinatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Arkitektura-estilorik esanguratsuenen ezaugarriak deskribatzea.
- Altzarien estilo eta moten ezaugarriak deskribatzea.
- Ostatu-arloko enpresetan gehien erabiltzen diren estalduren eta dekorazio-elementuen ezaugarriak deskribatzea eta establezimendu-mota desberdinekin eta hauen edukiera, kategoria eta kokapenarekin erlazionatzea.

- Altzariak, argiteria eta dekorazio-elementuak banatu eta konbinatzeko oinarrizko arauak identifikatzea.
- Koloreen esanahi psikologikoa eta koloreek komunikazio bisualean duten eragina interpretatu eta azaltzea.
- Establezimendu batean ohikoak izaten diren lore- eta landare-barietateen erresistentzia- eta mantentze-ezaugarriak deskribatzea.
- Urtaroen eta berriazko gertakizunen arabera, loreen eta dekorazio-elementuen konponketak egitea.

4. Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentu batek instalazioen mantentzean dituen aginpideak azaltzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ostatu-arloko establezimendu bateko mantentze-departamentuaren helburuak eta funtzioak deskribatzea.
- Ostatu-arloko enpresa baten berezko instalazioen arabera, mantentze-plan orokor baten oinarrizko egitura azaltzea.
- Arlo honetan mantentze-, solairu- eta harrera-departamentuen artean ezartzen diren komunikazio- eta koordinazio-prozedurak deskribatzea.
- Gelazainburu batek egin beharreko instalazioen berrikuspena simulatzea eta kontrol- eta komunikazio-dokumentuak betetzea.

5. Lentzeriaren, materialen, ekipoen eta altzarien zuzkidurak kontserbatu, birjarri eta kontrolatzeko sistemak –aprobetxamendu-maila ebaluatzea ahalbidetzen dutenak– aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ostatu-arloko establezimendu batean ohikoenak diren tresnak, produktuak, materialak eta lentzeria identifikatu eta sailkatzea.
- Zuzkidura mantendu, birjarri eta kontrolatzeko prozedurak azaltzea.
- Biltegiko fitxa baten ereduak eta hauek betetzeko prozedurak deskribatzea.
- Kasu simulatuetan:
 - Garbiketamaterial eta -produktuen gutxieneko kantitateak eta arroparen erabilera eta erreserbari lotutako gutxienekoak zehaztea.
 - Birjarpen-proposamenak egitea eta proposamen horietan kantitateak, zehaztapen teknikoak eta kostuen balioespena jasotzea.
 - Inbentarioak egitea eta zuzen aurkeztea.
 - Izakinak erregistratu eta baloratzea metodorik ohikoenak erabiliz (LIFO, FIFO eta PMP).

6. Gelak eta eremu publikoak garbitu eta prest uzteko prozesuak –ostatu-arloko establezimenduetan zerbitzu honen errendimendua optimizatzea ahalbidetzen dutenak– aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Gainazalak garbitu eta tratatzeko metodoak eta sistemak identifikatzea.
- Establezimendu-mota desberdinetan gelak garbitu eta prest uzteko prozesu osoak (irteerak, okupazioak edo estaldurak) deskribatzea eta beharrezkoak diren eragiketen, ekipoen, tresnen eta materialaren arabera zehaztea.
- Establezimendu-mota desberdinetan eremu komunak garbitu eta prest uzteko prozesu osoak deskribatzea eta beharrezkoak diren eragiketen, ekipoen, tresnen eta materialaren arabera zehaztea.

7. Lentzeria eta arropa garbitu eta konpontzeko prozesuak –ostatu-arloko establezimenduetan zerbitzu honen errendimendua optimizatzea ahalbidetzen dutenak– aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Arropa eta lentzeria sailkatzeko irizpideak eta metodoak identifikatzea.
- Lentzeria eta arropa garbitu, lisatu, josi eta aurkezteko metodoak eta sistemak identifikatzea.
- Garbitegi eta lentzeriako zerbitzu zuzena bermatuko duten kontrol-mekanismoak deskribatzea.

- Emandako suposizio batean oinarrituta, arropa garbitu, lisatu eta aurkezteko metodo eta produktu egokiak aukeratzea.
- Ostatu-arloko establezimendu bateko lentzeria eta arroparen mantentzerako beste aukera batzuk ezagutzeko (hala nola erosketa-alogera –"leasing"–, lentzeria-alogera, garbitegi industrialak eta bestelakoak) eta kasu bakoitzerako formularik egokiena aukeratu eta justifikatzea.

c) Edukiak

I. multzoa: SOLAIRU, EREMU KOMUN, GARBITEGI ETA LENTZERIAKO DEPARTAMENTUAREN ANTOLAMENDUA ETA KUDEAKETA

Prozedurazkoak:

- Helburuak eta funtzioak deskribatzea.
- Lana antolatu eta banatzea.
- Lana ikuskatzea: gelak kontrolatzea.
- Departamentuen arteko harremanak justifikatzea.
- Ofimatika-ekipoak erabiltzea.
- Departamentuaren berezko dokumentazioa identifikatzea.
- Beharrezkoa den dokumentazioa betetzea.
- Biltegiatze-motak aztertzea.
- Izakinak birjarri eta kontrolatzeko metodoak aukeratzea.
- Inbentarioak egitea.
- Hartutako erabakien alternatiba posibleak justifikatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentua: helburuak. Egitura funtzionala eta antolamenduzkoa.
- Ostatu-arloko establezimendua: gelen, esparru nobleen eta zerbitzu-esparruen deskribapena. Solairu, garbitegi eta lentzeriako "office" direlakoak.
- Solairuen kudeaketa hotelez bestelako entitateetan: ospitaleak, klinikak eta eskola-egoitzak.
- Lanaren antolamendua, banaketa eta ikuskapena. Gelen kontrola.
- Departamentu honek sortutako dokumentazioa.
- Izakinen kudeaketa:
 - Zuzkidura.
 - Biltegia. Mantentze-, birjarpen- eta kontrol-sistemak.
 - Inbentarioak. Kudeaketa eta balorazioa.
- Izakinen kontrola: metodoak.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Ordutegia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz interpretatu eta betetzea.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketara-arauek errespetatzea eta betetzea.
- Adecitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

II. multzoa: GARBIKETA ETA MANTENTZEA

Prozedurazkoak:

- Solairuen, eremu komun, garbitegiaren eta lentzeriaren esparruko makineria eta ekipoak deskribatzea.
- Makineria eta ekipoak erabili eta mantentzea.
- Garbiketa-prozesuak egitea.
- Arropa higienizatu eta prest uzteko prozesuak egitea.
- Garbiketa-produktuen aukera justifikatzea.
- Ostatu-arloko enpresa batentzako mantentze-plan bat egitea.

- Alternatibak justifikatu eta proposatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Solairuen, eremu komun, garbitegiaren eta lantzeriaren esparruko makineria eta ekipoak:
 - Ezaugarrien, funtzioen eta aplikazioen araberrako sailkapena eta deskribapena.
 - Eragiketa- eta kontrol-prozedurak eta -teknikak.
 - Erabilera-mantentzea.
 - Kokapena eta banaketa.
 - Teknologia berriak.
- Garbitzeko eta prest uzteko prozesuak eta metodoak:
 - Ura.
 - Instalazioak eta ekipoak.
 - Gainazalak garbitu eta tratatzeko prozesuak eta metodoak.
 - Arropa higienizatu eta prest uzteko prozesuak eta metodoak: garbiketa, lisaketa eta josketa.
- Garbiketa-produktuak: errendimendua eta biltegitratzea.
- Segurtasuna eta prebentzioa garbitzeko, gainazalak tratatzeko eta arropa higienizatzekeo prozesuetan:
 - Garbiketa-produktuak erabiltzeko baldintzak.
 - Arriskuak: identifikazioa, jatorririk ohikoenak eta prebentzioa.
- Lanbide-gaitasunei lotutako lanbideak: lanpostuak, lan-baldintzak, sarbide-baldintzarik bereizgarrienak.
- Lanbide-esperientzia eta etengabeko prestakuntza: lanbide-sustapeneko ibilbideak, birziklatze ohikoenak, zein erakundeek eskaintzen duten, unibertsitate-ikasketak eta hauei lotutako unibertsitatez kanpokoak.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Ordutegia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz interpretatu eta betetzea.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

III. multzoa: DEKORAZIOA

Prozedurazkoak:

- Altzarien estilo desberdinak identifikatzea.
- Aukeratutako altzariak establezimendu-motari egokitzea.
- Establezimendu-mota bakoitzerako estaldurarik egokien erabilera justifikatzea.
- Establezimendu-mota bakoitzerako dekorazio-teknikarik egokien erabiltzea.
- Lore eta landareekin dekorazio-elementuak egitea.
- Alternatibak justifikatu eta proposatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Arkitektura-estiloric esanguratsuenak.
- Solairuetan eta eremu publikoetan erabili beharreko altzari-motak.
- Altzarien estiloak.
- Estaldurak. Alfonbrak eta gortinak.
- Argiteria.
- Dekorazio-teknikak.
- Lore-dekorazioa.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Ordutegia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz interpretatu eta betetzea.

- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

3. lanbide-modulua. OSTATUAREN ANTOLAMENDUA ETA KONTROLA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Ostatu turistiko eta ez-turistiko desberdinen egitura funtzionala eta antolamenduzkoa eta bertako harreman-ingurunea aztertzea.
2. Ostatu-arloko establezimendu edo eremuetan epe labur, ertain eta luzerako jarduketa-programak ezartzeko aurrekontu ekonomikoak lantzea.
3. Kostuak eta mozkin-marjinak ebaluatu eta kontrolatzeko, ostatu-arloko eremuen ustiapenak duen errentagarritasuna aztertzea.
4. Ostatu-arloko enpresetan aplika daitezkeen kalitatea kudeatu eta kontrolatzeko sistemak eta prozesuak aztertzea.
5. Ostatu-arloko establezimenduei dagokien segurtasun-zerbitzua aztertzea eta antolamendu-egitura eta segurtasun-kontingentziak segurtasun-elementu eta -neurri aplikagarriekin erlazionatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Ostatu turistiko eta ez-turistiko desberdinen egitura funtzionala eta antolamenduzkoa eta bertako harreman-ingurunea aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ostatu-formulak ondoko alderdien arabera sailkatu eta definitzea: sailkapen juridikoa, zerbitzu-mota, bezeroen tipologia, jabetza, Europako, Estatuko eta Erkidegoko araudia, gelen bolumena eta kokapena.
- Antolamendu eraginkorra dakarten faktoreak zehaztea.
- Ostatu-mota desberdinen eremu, departamentu eta azpidepartamentu funtzionalik bereizgarrienak ezagutzea.
- Autonomia Erkidegoko turismo-ostatuaren eskaintza ezagutzea.
- Establezimendu hauen esparruan ezartzen diren departamentuen arteko harremanak azaltzea.
- Ostatu-arloko eremu bateko lanpostu desberdinak deskribatzea eta beharrezkoak diren lanbide-lorpenen eta eskatutako lanbide-alorraren arabera zehaztea.
- Ostatu-arloko eremuaren kanpo-harremanak deskribatzea.
- Jarduera garatzean sortutako barne- eta kanpo-informazioaren zirkuituak eta motak identifikatzea.
- Ostatu-arloko eremu baten antolamendua (suposiziopean egindakoa edo erreala) abiapuntutzat hartuta:
 - Antolamendua ebaluatzea, hartutako antolamendu-soluzioei buruzko iritzi kritikoa emanez.
 - Antolamendurako hobekuntzak proposatzea.
- Kasu simulatuetan:
 - Lan-taldeko kide bakoitzaren erantzukizun-mugak, funtzioak eta zereginak definitzea.

2. Ostatu-arloko establezimendu edo eremuetan epe labur, ertain eta luzerako jarduketa-programak ezartzeko aurrekontu ekonomikoak lantzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Aurrekontuek enpresa-plangintzan betetzen duten funtzioa identifikatzea.
- Ostatu-jardueran erabilitako aurrekontu-motak eta bakoitzaren helburuak aipatu eta azaltzea.
- Aurrekontuak egiterakoan kontuan hartu beharreko aldagaiak identifikatzea.
- Simulatutako egoera batean, produktuari, negozio-bolumenari eta kalitateari lotutako helburu ekonomikoak abiapuntutzat hartuta eta ezarritako denboraldi baterako:
 - Finantzaketa-beharrak identifikatu eta kalkulatzeko.
 - Aldi horretako sarrera eta gastuen aurrekontua lantzea.

- Baliabide materialetan egindako inbertsioaren kostua finkatzea.
- Giza baliabideen kostua finkatzea.
- Kasu simulatu batean, balioetsitako aurrekontu baten datuak eta datu errealak abiapuntutzat hartuta:
 - Desbiderapenak kalkulatzeko.
 - Desbiderapenak agertzearen kausak eta sortzen dituzten ondorioak aztertzea.
 - Soluzio alternatiboak proposatzea.

3. Kostuak eta mozkin-marjinak ebaluatu eta kontrolatzeko ostatu-arloko eremuen ustiapenak duen errentagarritasuna aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ostatu-arloko jarduerari lotutako zuzeneko eta zeharkako kostuak identifikatu eta kalkulatzeko.
- Ostatu-eskaintza bat osatzen duten zerbitzuen guztizko kostu unitarioa eta salmenta-preziora kalkulatzeko.
- Galera eta irabazien kontu bat eta kontabilitate-balantze bat interpretatzeko.
- Errentagarritasun-ataria finkatzeko.
- Aurreko emaitzak interpretatzeko eta, hala badagokio, neurri zuzentzaileak edo soluzio alternatiboak proposatzeko.

4. Ostatu-arloko enpresetan aplikatu daitezkeen kalitatea kudeatu eta kontrolatzeko sistemak eta prozesuak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kalitatearen kudeaketaren funtzioa eta honek enpresaren helburuekin duen erlazioa deskribatzea.
- Ostatu-arloko enpresa-tipologia desberdinen antolamendu-egiturak abiapuntutzat hartuta:
 - Antolamenduzko egitura bakoitzean aplikatu daitezkeen kalitate-sistemaren elementuak identifikatzeko.
 - Antolamenduzko egituraren arabera berariazko kalitate-funtzioak esleitzeko.
- Ostatu-zerbitzua egitean erabilitako kalitate-kontrolerako tresnak definitzea.
- Ostatu-zerbitzuen “kalitate-ezaugarri” esanguratsuenak deskribatzea.
- Ostatu-zerbitzua egiteko prozesu bat (faseen eta prozeduren arabera definitua) abiapuntutzat hartuta:
 - Zerbitzuaren kalitate-ezaugarriak identifikatzeko.
 - Kalitate-ezaugarriei lotutako faktoreak ezartzea.
 - Kalitate-kontrolerako prozedurak finkatzeko.

5. Ostatu-arloko establezimenduei dagokien segurtasun-zerbitzua aztertzean eta antolamendu-egitura eta segurtasun-kontingentziak segurtasun-elementu eta -neurri aplikagarriekin erlazionatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Zerbitzu honen helburuak eta funtzioak deskribatzea.
- Segurtasunaren arloan sor daitezkeen kontingentzia nagusiak identifikatzeko.
- Segurtasun-ekipoak eta beren erabilgarritasuna identifikatzeko.
- Ekipo hauen erabilera identifikatutako kontingentziekin erlazionatzea.
- Ostatu-arloko enpresen tipologiaren antolamendu-egiturak abiapuntutzat hartuta:
 - Antolamendu-egitura bakoitzean aplikatu daitezkeen segurtasun-sistemaren elementuak identifikatzeko.
 - Enpresa bakoitzaren antolamenduan banatuta egon daitezkeen berariazko segurtasun-funtzioak esleitzeko.

c) Edukiak

I. multzoa: OSTATU-ARLOKO ENPRESAREN ANTOLAMENDUA ETA KONTROLA

Prozedurazkoak:

- Ostatu-formula desberdinak sailkatzea ondoko alderdiak kontuan hartuta: zerbitzu-mota, ezaugarriak, bezeroen tipologia, dauden araudiak eta funtzio-arloak.

- Ostatuetakako eremuak, departamentuak eta azpidepartamentuak deskribatzea.
- Jarduera garatzean ezar daitezkeen barne- eta kanpo-informazioko zirkuituak ezartzea.
- Ostatu-arloko eremuko lanpostuak identifikatzea eta beren lanbide-gaitasuna zehaztea.
- Finkatutako helburuak lortzeko programak diseinatzea, giza baliabideak eta baliabide materialak aurreikusiz.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Antolamendu-egitura: garapen-prozesua, garapen bertikala, garapen horizontala, organoak, funtzioak, antolamendu-unitateak, erlazioak, egitura-motak.
- Plangintza: plangintzaren garrantzia, plangintzaren izaera, plangintzaren oinarrizko faseak, plangintzaren baldintzak eta denboraren faktorea plangintzan.
- Antolamendua: antolamendu ororen oinarrizko printzipioak, departamentu-banaketa, antolamendu-sistemak, antolamendu formala eta informala eta departamentuen arteko erlazioak.
- Lanpostuak definitzeko metodoak: edukia, abantailak eta eragozpenak.
- Denborak programatu eta kontrolatzeko teknikak.

Jarrerazkoak:

- Ostatu-arloko enpresaren plan orokorrak eta bere jarduketa-esparruari dagozkion berriazkoak ezagutzeko interesa.
- Bere ardurapeko eremu edo departamentuaren helburu bereziak garatzen laguntzea.
- Errespetua pertsonarteko harremanetan.
- Ordena eta zorrotasuna lanean.

II. multzoa: OSTATU-ARLOKO ENPRESAREN KONTROL EKONOMIKOA ETA ERRENTAGARRITASUNA

Prozedurazkoak:

- Aurrekontuek enpresa-plangintzaren barruan duten garrantzia identifikatzea.
- Ostatu-arloko jardueren erabilitako aurrekontuak sailkatzea.
- Ostatu-arloko jardueraren aurrekontuak osatzen dituzten sailak eta egitura identifikatzea.
- Aurrekontuak egitean agertzen diren aldagaiak interpretatzea.
- Bere ardurapeko departamentu edo eremuaren aurrekontuak egitea.
- Ostatu-arloko jarduerari dagozkion zuzeneko eta zeharkako kostuak kalkulatzeko.
- Kostu unitarioa kontuan hartuta, zerbitzuen salmenta-prezioa baloratzea.
- Kontabilitate-balantze bat interpretatzea.
- Errentagarritasuna baloratzea.
- Emaizak interpretatzean neurri zuzentzaileak edo soluzioak hartzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Aurrekontu-kontrola.
- Aplikatutako kontabilitatea eta kalkulua.
- Kostuen analisia eta kontrola.
- Errentagarritasunaren analisia.
- Finantzetako egoera-orrien analisia.

Jarrerazkoak:

- Ordena eta zorrotasuna aurrekontuak egiterakoan.
- Aurreikuspen- eta aurrekontu-tekniken aplikazioarekiko interesa aurrekontuak egiterakoan.
- Bere mailaz goragokoek formulatu dizkioten aldaketak egiteko konpromisoa.
- Ostatu-arloko eremuen ustiapenaren errentagarritasuna aztertzeke duen ahalmenaz jabetzea.

III. multzoa: OSTATU-ARLOKO ENPRESAREN KALITATE ETA SEGURTASUNAREN KUDEAKETA ETA ADMINISTRAZIOA

Prozedurazkoak:

- Kalitatea ostatuetan gorantz doan balio gisa deskribatzea.

- Kalitateak ostalaritzan sortzen dituen kostuak identifikatzea.
- Berariazko kalitate-funtzioak antolamendu-egitura bakoitzari esleitzea.
- Kalitate industrialia eta turistikoa konparatzea.
- Kalitate-kontrolako prozedurak kudeatzea.
- Bere lanbide-esparruan kalitatea ziurtatzeko helburuak identifikatzea eta arauen beharra ondorioztatzea.
- Segurtasun-ekipoak eta beren erabilera identifikatzea.
- Ekipo hauek identifikatutako kontingentzietan aplikatzea.
- Enpresa bakoitzaren antolamenduan banatuta egon litezkeen berariazko segurtasun-funtzioak esleitzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- “Kalitate” kontzeptua.
- Erabateko Kalitatearen oinarriak eta printzipioak.
- Kalitatearen kudeaketa eta kontrola: kalitatearen kudeaketa integrala, kalitatearen plangintza, antolamendua eta kontrola, zerbitzuaren kalitatea eta bezeroaren asetasuna.
- Ostatuetao segurtasunaren kudeaketa: segurtasun-zerbitzua, segurtasun-ekipo eta -instalazioak.

Jarrerazkoak:

- Gauzak bezeroak espero duen moduan egiteko interesa.
- Erabateko kalitatea lortzeko gainerako eremuekin lankidetzan aritzea.
- Autonomia kalitatea eta segurtasuna bilatu eta erabiltzerakoan.
- Ostatu-arloan sormena eta soluzioak eskaintzeko duen ahalmenaz jabetzea.

4. lanbide-modulua. TURISMO-PRODUKTU ETA-ZERBITZUAK Merkaturatzea

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Nazioko nahiz nazioarteko merkatu turistikoaren informazioa aztertzea ostatuaren eta bidaiia-agentzien sektorearen egoera, bilakaera eta joerak ezagutu ahal izateko.
2. “Marketing-mix” delakoan parte hartzen duten aldagai desberdinak elkarren artean erlazionatzea.
3. Turismo-zerbitzuen eta bidaien enpresei egokitutako merkataritzako komunikazio-estrategiak ebaluatzea.
4. Autonomia Erkidego honetan oinarrituz, turismo-produktu edo -zerbitzu baten komunikazio-plana prestatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Nazioko nahiz nazioarteko merkatu turistikoaren informazioa aztertzean ostatuaren eta bidaiia-agentzien sektorearen egoera, bilakaera eta joerak ezagutu ahal izateko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Nazioarteko, nazioko eta tokiko eskaintza eta eskari turistikoa osatzen duten aldagai nagusiak zerrendatzea, deskribatzea eta erlazionatzea.
- Turismo-informazioko iturri nagusiak identifikatzea eta deskribatzea.
- Aztertu behar diren aldagaiei egokitutako datuak biltzeko metodoak identifikatzea eta aukeratzea.
- Ostatu eta bidaiia-agentziek duten funtzioa eta nazioko nahiz tokiko turismo-sektorearekin eta ekonomiako beste sektore batzuekin dituzten erlazioak deskribatzea.
- Eskari turistikoaren motibazioak eta bere bilakaeran eragina duten faktore sozial eta ekonomikoak aztertzea.
- Ostatu eta bidaiia-agentzietako bilakaera-prozesu orokorra eta formula bakoitzaren bilakaera zehatza deskribatzea.

2. “Marketing-mix” delakoan parte hartzen duten aldagai desberdinak elkarren artean erlazionatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Marketinaren alderdi garrantzitsuenak interpretatzea.
- "Marketing-mix" delakoa definitzea bere osagaiak deskribatuz.
- Suposizio-egoera batean, turismo-produktu baten datuetan, hots, prezioan, komunikazioan eta banaketan oinarrituz, aldagai desberdinen artean dauden erlazio kausalak ondorioztatzea.
- Turismo-produktu baten bizitzaren zikloko etapa bat emanda, marketinaren aldagaien artean gertatzen diren erlazio kausalak azaltzea.

3. Turismo-zerbitzuen eta bidaien enpresei egokitutako merkataritzako komunikazio-estrategiak ebaluatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Zerbitzu-enpresen merkaturatze-nahasketaren osagai bakoitza identifikatzea.
- Publizitate-mota desberdinak, formak eta publizitate-euskarriak konparatzea, batez ere sektorean erabili ohi direnak.
- Publizitatearen eta sustapenaren arteko desberdintasuna azaltzea, sektoreko adibideak emanez.
- Komunikabide desberdinak zerrendatzea eta horietako bakoitzaren abantailak eta oztopoak azaltzea.
- Merkaturatze-prozesu sekuentzial bat definitzea fase bakoitzeko helburuak zehaztuz.
- Turismo-zerbitzuen eta bidaien enpresei egokitutako merkaturatze-estrategiak deskribatzea.
- Enpresa turistiko bateko merkaturatze-estrategia desberdinetan eta zehaztutako helburuetan oinarrituz:
 - Horietako bakoitzak dituen kostuak kalkulatzeko.
 - Merkataritza-komunikazioaren helburu den eta komunikazioa jasotzen duen biztanleriaren arabera, estrategia bakoitzaren eraginkortasuna baloratzea.
 - Komunikazio-estrategia bakoitza aplikatzean aurreikusitako helburuak zein neurritan lortuko liratekeen aztertzea.
 - Aukeratutako komunikazio-estrategia argudiatzea.
 - Komunikazio-planaren kontrol-sistemak garatzea.
- Merkataritza-komunikazioko ekintzen eraginkortasuna neurtzen duten aldagaiak identifikatzea.

4. Autonomia Erkidego honetan oinarrituz turismo-produktu edo -zerbitzu baten komunikazio-plana prestatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Merkaturatu behar den turismo-produktu edo -zerbitzuari lotutako datuetan oinarrituz:
 - Banaketa-estrategia eta komunikazio-planaren helburuak definitzea.
 - Merkatuaren segmentaziorako metodorik egokiena aukeratzea.
 - Proiekturako egokiak izango diren esparrua, publiko objektiboa eta publizitate- eta sustapen-ekintzak zehaztea.
 - Merkataritzako ekintzak bideratzeko komunikazio-tresnen erabilera justifikatzea.
 - Programaturako ekintzen kostuen, irismenaren eta emaitzen balioespina egitea.

c) Edukiak

I. multzoa: MERKATU TURISTIKOA

Prozedurazkoak:

- Turismo-eskaintza eta -eskaria deskribatzea.
- Turismo-informazioko iturriak identifikatzea.
- Ostatu-enpresen eta bidai-agentzien funtzioa eta erlazioak aztertzea.
- Autonomia Erkidegoan dagoen turismo-eskaria aztertzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Informazio turistikoa: iturriak, ikerketa-teknikak, informazioaren tratamendua.
- Merkatu turistikoaren baldintzatzaileak: eskaintza, eskaria eta lehiakortasuna.

- Espainiako merkatu turistikoa: egitura, bilakaera, joerak, aukerak eta mehatxuak. Espainiako turismo-legeria.
- Nazioarteko, nazioko eta tokiko ostatu-eskaintza eta -eskaria.
- Turismo-zerbitzuen eta bidaien bitartekotzaren nazioarteko, nazioko eta tokiko eskaintza eta eskaria.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Orduetgia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz garatzea.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

II. multzoa: MARKETIN TURISTIKOA

Prozedurazkoak:

- Marketinaren alderdiak deskribatzea.
- “Marketing-mix” delakoaren aldagaiak deskribatzea.
- Merkatuaren segmentaziorako metodoa justifikatzea.
- Komunikazio-mixaren osagaiak identifikatzea.
- Sustapen-baliabideak identifikatzea.
- Publizitate-mota desberdinak aztertzea.
- Merkaturatze-estrategia posibleak proposatu eta justifikatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Marketina eta turismoa: kontzeptua, osatzen duten elementuak, ingurune-aldagaiak.
- “Marketing-mix” delakoa: aldagaien definizioa eta deskribapena.
- Produktuak eta zerbitzuak: produktuaren kontzeptu orokorra. Turismo-produktuen ezaugarriak. Kalitate-faktoreak. Produktuen bizitzaren zikloa.
- Prezioa: prezioak finkatzeko estrategiak.
- Saltzeko tokia, banaketa eta bidea: turismoaren banaketa-bideak eta helburu nagusiak. Bideen tipologiak eta analisia esparru turistikoa. Bidaia-agentziak, finantza-agentzeak, erreserba-zentralak...
- Publizitatea eta komunikazioa: elementu nagusiak publizitatearen prozesuan. Publizitate-agentzia. Publizitate-baliabideak: telebista, irratia, zinea. Arte grafikoekin erlazionatutako baliabideak: egunkariak, aldizkariak... Kanpoko publizitatea. Publizitatea egiteko beste bide batzuk.
- Pertsonak: bezeroen segmentazioa.
- Marketin-plana kudeaketa-tresna gisa: elaborazio-prozesua, egoera dinamikoaren eta kanpoko egoeraren analisia, helburuen aukeraketa eta prest uztea.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa baldintza egokietan erabiltzea.
- Orduetgia beharrezko puntualtasunez betetzea.
- Arauak eta informazio-bideak irakasleekin nahiz ikaskideekin behatzea, elkarlanean integratuz.
- Jasotako aginduak arduraz interpretatu eta betetzea.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasun eta gizalegerik handiena lana betetzeko orduan.

5. lanbide-modulua. ATZERRIKO HIZKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Solaskide batekin atzerriko hizkuntzan ahoz komunikatzea, sektorearen barruan lanbide-harreman bat ezartzeko beharrezkoa den informazioa interpretatu eta transmitituz.

2. Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektorearen berezko informazioa interpretatu eta ama hizkuntzara itzultzea, ekintza eta/edo zeregin egokiak burutzeko funtsezko datuak aztertuz.
3. Sektoreari dagozkion dokumentuak eta txostenak atzerriko hizkuntzan zuzen, zehaztasunez, koherentziaz eta kohesioz idatzi eta/edo betetzea, informazio orokorra edo zehatza eskatuz eta/edo emanez.
4. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzea, herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Solaskide batekin atzerriko hizkuntzan ahoz komunikatzean (sektorearen barruan lanbide-harreman bat ezartzeko beharrezkoa den informazioa interpretatu eta transmitituz) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorearen berariazko hiztegia identifikatzea.
- Lan-bileretan, telefono-elkarrizketetan eta tituluan adierazitako jardueren lotutako bestelako lanbide-egoeretan erabili ohi diren lexiko eta protokolo-formulak deskribatzea.
- Lanbide-hizkuntzan erabiltzen diren gramatika-egiturak aipatzea.
- Sektorearen berezko jardura baten alderdi puntual bati buruzko informazioa eskatzea, ezarritako arauak aplikatuz eta lexiko egokia erabiliz, simulatutako telefono-elkarrizketa batean nahiz aurreko elkarrizketa batean.
- Eskatutako informazioa ematea, ahalik eta doitasun eta zehaztasun handienarekin adierazteko beharrezkoak diren formulak eta lexikoa erabiliz, simulatutako telefono-elkarrizketa batean nahiz aurreko elkarrizketa batean.
- Sektoreko ohiko lanbide-jardura bati lotutako mezu grabatu bat deszifratzeko funtsezko datuak identifikatzea.
- Simulatutako laneko bilera batean jasotako informazioa interpretatzea.
- Simulatutako laneko bilera batean jasotako informazioa transmititzea, erregistro egokia aukeratuz.
- Informazioaren trukean aktiboki parte hartzea.

2. Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektorearen berezko informazioa interpretatu eta ama hizkuntzara itzultzean (ekintza eta/edo zeregin egokiak burutzeko funtsezko datuak aztertuz) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Atzerriko hizkuntzaren eta ikaslearen ama-hizkuntzaren arteko erlazio semantikoak identifikatzea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako bateko aldizkari batean sektorearekin zerikusia duen sekzioa edo sekzioak aukeratzea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako bateko aldizkari batean sektorearen berezko terminologia identifikatzea.
- Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektoreko informazio-testu baten funtsezko datuak aukeratzea.
- Arestian aukeratutako datuak garrantziaren arabera sailkatzea.
- Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektorearen berezko informazio-testu bat laburtzea.
- Lanbide-sektoreari dagozkion idazki bat kontsultarako material egokiaren laguntzarekin itzultzea.

3. Sektoreari dagozkion dokumentuak eta txostenak atzerriko hizkuntzan zuzen, zehaztasunez, koherentziaz eta kohesioz idatzi eta/edo betetzean (informazio orokorra edo zehatza eskatuz eta/edo emanez) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorearen berariazko merkataritza- eta kudeaketa-dokumentuen berezko terminologia banan-banan aipatzea.
- Merkataritza-korrespondentzian erabilitako formulak azaltzea.
- Sektorearen berariazko merkataritza- eta kudeaketa-dokumentuak emandako datuen eta informazioaren arabera betetzea.
- Lanbide-egoera zehatz batean eskatutako hizkuntzaren alderdi formalak gutun baten, fax baten eta, oro har, korrespondentziaren idazkuntzan aplikatzea.

- Gutun edo antzeko dokumentu baten idazkuntzan, aldez aurretik ezarritako sektorearen berariazko formulak erabiltzea.
- Gutunen bidez komunikatu nahi den informazioa antolatzea.
- Suposizio desberdinetan (hitzaldia, dokumentuak, mintegia, bilera...) jasotako datuetan oinarritutako txosten argi eta zehatza lantzea, xedearen eta/edo hartzailearen arabera aldez aurretik ezarritako egiturak eta loturak erabiliz.
- Adierazitako jardueretan gizarte-, merkataritza- eta kudeaketa-protokoloa betetzea.

4. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzean herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Atzerriko hizkuntzaren herrialdean nagusi diren lanbide-azturak eta ordutegi-ohiturak adieraztea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko enpresa baten barruko hierarkia-maila desberdinen artean dauden lanbide-harremanetako protokoloak eta arauak identifikatzea.
- Simulatutako telefono-elkarrizketa batean nor bere burua aurkeztu eta solaskidea ezagutzeko adeitasun-formula egokiak bete, deia iragazi eta informazioa eman edo jasotzea, enpresaren irudi ona emanez.
- Jasotako datuetatik eta informaziotik abiatuta, atzerriko lanbide-egonaldi simulatu bat antolatzea, herrialdearen berezko ohiturak, lanbide-azturak eta ordutegiak kontuan hartuz.
- Suposiziopean atzerriko enpresa batera egindako bisitaldi batean lanbide-harremanak ezartzea, lanbide-nortasunari egokitutako protokolo-arauak zuzen erabiliz.
- Atzerriko enpresa baterako bisitaldia eragin duten puntuei buruzko informazioa eman edo jasotzea, herrialdeko lanbide-protokoloarekin bat datorren portaera azalduz.
- Atzerriko enpresa bateko lankide baten egonaldi simulatua antolatzea, jarduera-programa baten lanketan lagunduz eta parte hartuz.
- Lanbide-bisitaldiaren plangintza egiten aktiboki laguntzea.
- Herrialdeko gizarte- eta lan-ingurunearekiko interesa azaltzea.
- Atzerriko hizkuntzaren protokoloetara moldatzea.
- Norberaren itxura zaintzea lanbide-irudi serioa ematearren.
- Beste usadio eta pentsamoldeak errespetatzea.

c) Edukiak

I. multzoa: AHOZKO HIZKUNTZA

Prozedurazkoak:

- Grabatutako mezu bat jasotzea.
- Telefono-dei bat egin eta jasotzea.
- Elkarrizketa batean sektorearen berezko informazioa elkarri ematea.
- Simulatutako lan-bilera batean jasotako informazioa ahoz transmititzea.
- Lankideekiko harremanetan protokolo-arauak erabiltzea bi herrialdeen artean simulatutako lanbide-trukeetan.
- Simulatutako lanbide-harreman batean laneko aginduak jaso eta bidaltzea, atzerriko hizkuntzaren herrialdeko usadio sozioprofesionaletara moldatuz.
- Lanbide-egoera batean elkarrizketarako formula egokiak erabiltzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Sektorearen berariazko terminologia.
- Ahozko lanbide-komunikazioan erabiltzen diren formulak eta esamoldeak.
- Ahozko hizkuntza formalak berezkoak dituen galderazko, baiezko eta ezezko formulak.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetan nagusi diren lanbide-azturak eta ordutegi-ohiturak.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko enpresa baten hierarkia-maila desberdinen artean dauden lanbide-harremanetako protokoloak eta arauak.

Jarrerazkoak:

- Informazioa elkarri ematen aktiboki parte hartzea.
- Herrialdeko gizarte- eta lan-ingurunearekiko interesa.
- Atzerriko hizkuntzaren protokoloetara moldatzea.
- Norberaren itxura zaintzea lanbide-irudi serioa ematearren.
- Beste usadio eta pentsamoldeak errespetatzea.

II. multzoa: IDATZIZKO HIZKUNTZA

Prozedurazkoak:

- Atzerriko hizkuntzan idatzitako argitalpen batean sektorearekin zerikusia duen sekzioa edo sekzioak eta informazio-testu bateko funtsezko datuak aukeratzea.
- Aurrez aukeratutako datuak sailkatzea.
- Atzerriko argitalpen batean sektorearen berezko terminologia identifikatzea.
- Sektorearen berezko testu bat idatziz laburbiltzea.
- Lanbide-sektoreari buruzko idazki bat itzultzea.
- Gutunak, faxak eta, oro har, korrespondentzia idaztea.
- Esparru sozioprofesionalean aurrez ezarritako gutun-formulak erabiltzea.
- Lanbideari dagokion gai bati buruzko txosten garbi eta zehatz bat egitea.
- Elementu morfosintaktikoak lanbide-dokumentu baten lanketara egokitzea: perpausaren egitura, aditz-denborak, lokarriak eta menderakuntza, forma inpersonalak, boz pasiboa eta abar.
- Atzerrian eman beharreko lanbide-egonaldi eta/edo atzerriko enpresa bateko lankide baten bisitaldi simulatu baten plangintza egitea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Sektorearen berariazko terminologia.
- Korrespondentzian eta, oro har, idatzizko komunikazioan erabili ohi diren formulak eta egiturak.

Jarrerazkoak:

- Simulatutako lanbide-bisitaldi batean jarduera-programa baten lanketan laguntzea.
- Idatzizko komunikazioan merkataritza-protokoloa eta kudeaketakoa betetzea.
- Lanean txukuna eta ordenatua izatea.

6. lanbide-modulua. ATZERRIKO BIGARREN HIZKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezuen informazio orokorra eta berariazkoa ulertzea.
2. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezu sinpleak sortzea.
3. Testu idatzi moldatuak eta jatorrizkoak interpretatzea, eguneroko bizitzako nahiz lanbide- eta kultur bizitzako alderdiei lotutako informazio orokorrak eta berariazkoak lortuz.
4. Atzerriko hizkuntzan idatzitako eta ikaslearen behar eta interes sozioprofesionalei lotutako testu errazak ama hizkuntzara itzultzea.
5. Jarduera zehatz baten arabera, oinarritzko testu idatziak atzerriko hizkuntzan idaztea.
6. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzea, herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezuen informazio orokorra eta berariazkoa ulertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ahozko diskurtso koherente baten ulermenerako erregelak identifikatzea.
- Beharrezkoa den oinarrizko lexikoa identifikatzea.
- Hizkuntza ezagunetan antzekoak izanik ere desberdinak diren hizkuntz egiturak eta hiztegia ezagutzea akatsak saihesteko.
- Iraupen mugatuko audio- edo bideo-testu baten berariazko informazioa biltzea.
- Audio- edo bideo-testu labur batean emandako mezuaren elementurik azpimarragarrienak atzerriko hizkuntzan ahoz identifikatzea.

2. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezu sinpleak sortzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Oinarrizko ahozko adierazpenerako beharrezkoak diren hizkuntz egiturak eta hiztegia ezagutzea.
- Nork bere burua eta besteak aurkezteko formulak deskribatzea.
- Audio- edo bideo-testu labur bat atzerriko hizkuntzan ahoz laburtzea.
- Jasotako agindu batzuetatik abiatuta, simulatutako telefono-dei bat egitea pertsona egokiari buruz galdetuz, datu zehatzei buruzko informazioa eskatuz eta galderei modu garbi eta sinple batean erantzunez.
- Lanbide-esparruko elkarrizketa batean formulatzen diren galderei egitura sinpleko esaldiekin erantzutea.
- Lanbide-esparruko elkarrizketa batean erantzuteko gaitasunik izan ezean baliabide alternatiboak erabiltzea.
- Lanbide-esparruko elkarrizketa batean galdera sinpleak egitea.
- Elkarki informazioa ematen aktiboki parte hartzea.

3. Testu idatzi moldatuak eta jatorrizkoak interpretatzean (eguneroko bizitzako nahiz lanbide- eta kultur bizitzako alderdiei lotutako informazio orokorrak eta berariazkoak lortuz) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorearen berezko hiztegi teknikoak identifikatzea.
- Ikaslearentzat interesa duen gai bati buruz atzerriko hizkuntzan idatzitako luze-labur mugatuko testu bat irakurri ondoren, galdera ireki edo itxietako galde-sorta bati nolabaiteko konplexutasuneko egitura duten esaldiekin erantzutea.
- Lanbide-alderdi bati lotutako testu luze bat ahoz edo idatziz laburtzea.
- Sekuentzia logiko bati jarraiki, nahasita aurkeztutako kontakizun baten zati desberdinak ordenatzea.
- Identifikaziorik gabeko testu labur bat zein dokumentu-mota den ondorioztatzea, osatzen duten elementuen analisi logiko bati jarraituz.
- Testu idatzi batean termino ezezagunik badago, testuinguruaren, analogia etimologikoaren edo hitzen osakeraren arabera esanahiak ateratzea.
- Testu idatzi batetik ideia nagusia ateratzea.
- Testu idatzi batetik berariazko informazioa lortzea.

4. Atzerriko hizkuntzan idatzitako eta ikaslearen behar eta interes sozioprofesionalei lotutako testu errazak ama hizkuntzara itzultzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Oinarrizko zailtasun-maila duen argibide-gidaliburu bat itzultzea.
- Hiztegiaren laguntzarekin lanbide-sektoreari buruzko dokumentu bat (erregelamendua, araudia, antolamendu-aginduak eta abar) itzultzea.
- Hiztegiaren laguntzarekin, lanbide- nahiz kultur alderdiengatik ikaslearentzat interesa izan dezakeen testu bat itzultzea.

5. Jarduera zehatz baten arabera oinarrizko testu idatziak atzerriko hizkuntzan idaztean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Merkataritza-korrespondentzian ohikoak diren estilo-formulak aipatzea.
- Prentsan lan-eskaintza bat irakurri ondoren, enplegu-eskabide bat egitea.
- Atzerriko hizkuntzan “curriculum vitae” labur bat idaztea.
- Lanbide-sektoreari buruzko ereduak dokumentuak betetzea.
- Agindu zehatz batzuetatik abiatuta merkataritza-gutun bat idaztea, alderdi formalak aplikatuz eta sektorean aurretik ezarritako estilo-formulak erabiliz.
- Berariazko komunikazio-helburua duen txosten txiki bat hartzailearentzat ulergarria izango den testu-antolamendu egoki batekin lantzea.

6. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzean herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko gizarte-erreferentziarik orokorrenak, usadio eta ohiturak eta protokolo-arauak ezagutzea.
- Atzerriko herrialdeko enpresa baten barruko hierarkia-maila desberdinen artean dauden lanbide-harremanetako arauak identifikatzea.
- Simulatutako telefono-elkarrizketa batean nor bere burua aurkeztu eta solaskidea ezagutzeko protokolo-arau egokiak bete, deia iragazi eta informazioa eman edo jasotzea, enpresaren irudi ona emanez.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdean eman beharreko lanbide-egonaldi simulatu baten plangintza egiterakoan ordutegi-ohiturak, lanbide-azturak eta protokolo-arauak kontuan hartzea.

c) Edukiak

I. multzoa: AHOZKO HIZKUNTZAREN ERABILERA

Prozedurazkoak:

- Ahozko mezu batetik informazio orokorra eta berariazkoa lortzea.
- Audio- edo bideo-testu labur baten ahozko laburpena egitea.
- Jasotako agindu batzuetan oinarrituta telefono-deiak egitea.
- Egitura sinpleko galderak eta erantzunak formalizatzea.
- Erantzuteko gaitasunik izan ezean, baliabide alternatiboak erabiltzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Oinarrizko hiztegia (ohiko egoerak)
- Oinarrizko mintzamenerako eta ahozkoaren ulermenerako beharrezkoak diren hizkuntz egiturak.
- Oinarrizko lexiko sozioprosesionala.
- Aurkezteko, agurtzeko edo eskertzeko formulak.
- Hizkuntza ezagunetan antzekoak izanik ere desberdinak diren hizkuntz egiturak eta hiztegia.

Jarrerazkoak:

- Elkarri informazioa ematen aktiboki parte hartzea.
- Atzerriko hizkuntzako protokoloetara moldatzea.

II. multzoa: IDATZIZKO HIZKUNTZAREN ERABILERA

Prozedurazkoak:

- Testu idatzi sinple batetik informazio orokorra eta berariazkoa lortzea.
- Hiztegia sistematikoki erabiltzea.
- Lanbide-sektoreari lotuta dauden edo ikaslearentzat interesa duten argibide-gidaliburuak eta dokumentuak itzultzea.
- Obra tekniko instrumentalak erabiltzea (kontsulta-liburuak, testu espezifikoak).
- Lanbide-alderdi bati lotutako testu baten laburpena egitea.
- Eskabide edo “curriculum-vitae” labur bat egitea.
- Sektoreari lotutako ereduak dokumentuak betetzea.

- Berariazko komunikazio-helburua izango duen txosten txiki bat egitea.
- Merkataritza-gutunak idaztea sektorean alde aurretik ezarritako alderdi formalak eta estilo-formulak erabiliz.
- Testuinguruaren, analogia etimologikoaren edo hitzen osaeraren arabera termino ezezagunen esanahiak ondorioztatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lanbide-sektorearen berezko hiztegi teknikoa.
- Atzerriko hizkuntzan idatzitako merkataritza-korrespondentzian ohikoak diren estilo-formulak.
- Elementu morfosintaktiko konplexuak: menpeko perpausak, boz pasiboa, aditz-sintagmako komunztadura...

Jarrerazkoak:

- Testu-mota desberdinen antolamenduari buruzko ezagutzak atzerriko bigarren hizkuntzara transferitzea.
- Idatzizko komunikazioan merkataritza-protokoloa eta kudeaketakoa betetzea.

III. multzoa: ALDERDI SOZIOPROFESIONALAK

Prozedurazkoak:

- Simulatutako telefono-elkarrizketa batean beharrezkoak diren arauak betetzea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdean eman beharreko lanbide-egonaldi simulatu baten plangintza egiterakoan ordutegi-ohiturak, lanbide-azturak eta protokolo-arauak betetzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Gizarte-erreferentziarik orokorrenak, usadioak eta ohiturak.
- Protokolo sozioprofesionala: adeitasun profesionaleko formulak, enpresako hierarkiaren eta gizarte-rol desberdinen tratamendua.

Jarrerazkoak:

- Bestelako usadio eta pentsamoldeekiko errespetua.

7. lanbide-modulua. LAN-GIROKO HARREMANAK (LGH)

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Lanbide-irudiari lotutako lan-jarduerak garatzean sortzen diren komunikazio-prozesuak aztertzea.
2. Lan-jardueren garapenean eta ingurunean sortzen diren gatazka esanguratsuak saihestu eta, hala badagokio, dagokion mailan ebazteko prozedurak ezartzea.
3. Dagokion mailako lanbide-jarduerak garatzeko garaian, erabakiak hartzeko prozesuan eragina duten aldagai esanguratsuak aztertzea.
4. Dagokion mailako lanbide-jarduerak normaltasunez garatzean sortzen diren egoera desberdinei dagokienez, gidaritza-estilo egokiak aztertzea.
5. Bileretan parte hartzea, horiek gidatu eta moderatuta eta/edo, betiere, beraiek garatzen eta helburuak lortzen aktiboki lagunduta.
6. Lan-ingurunean, motibaziorako elementuak, prozesuak eta/edo teknikak aztertzea, lan-giroa hobetzeko eta enpresaren helburuekiko konpromisoa areagotzeko.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Lanbide-irudiari lotutako lan-jarduerak garatzean sortzen diren komunikazio-prozesuak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Komunikazio-prozesuan parte hartzen duten elementuak deskribatzea.

- Enpresa bateko giza taldearen egitura formalean nahiz informalean dauden komunikazio-sareak azaltzea.
- Komunikazioa zein testuingurutan sortzen den identifikatzea, komunikazio horretan parte hartzen dutenen gaitasun funtzionalak eta ezaugarri indibidualak adierazita.
- Komunikazio eraginkorra lortzeko komunikazio-mota eta komunikazio-estrategia egokienak aurkitzea, horiek zuzentzen diren solaskideen arabera, hori guztia suposiziopean.
- Komunikazio-estilo desberdinak erabiltzea, horiek ingurunearen egoera eta ezaugarri, mezu, solaskide eta abarretara egokituta.
- Mezua ulertzea oztapatzen duten interferentzia posibleak ebaluatzea, horiek sortarazten dituzten arrazoak aurkituta.
- Komunikazio-prozesuan hurbilerraz izatea, harreman-mugak argi eta garbi finkatzea eta informazioa ematean neurrigabekeria saihestea.

2. Lan-jardueren garapenean eta ingurunean sortzen diren gatazka esanguratsuak saihestu eta, hala badagokio, dagokion mailan ebazteko prozedurak ezartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-eremuko gatazka nagusiak sortarazten dituzten faktoreak eta/edo elementuak azaltzea.
- Negoziazioaren kontzeptua eta elementuak definitzea.
- Lan-eremuan esanguratsuak diren frustrazio-portaera sintomatikoak sailkatzea.
- Ekipoak edo enpresak osatzen dituzten kideen portaeren aurrean izaten diren jarrerazko erantzunak erlazionatzea, balore-irritziak eta gatazkak saihestuta.
- Negoziazio-egoera batean azal daitezkeen portaera-mota desberdinak eta horien eraginkortasuna eta estrategiak identifikatzea.
- Negoziazio-estrategiak enpresaren eremuan sortzen diren ohiko gatazka-egoerekin erlazionatzea.
- Negoziazio-prozesu posibleak diseinatzea, informazioa jasotzeko, indar-harremanak aztertzeko eta akordio posibleak aurreikusteko faseak kontuan hartuta, guztia suposiziopean.

3. Dagokion mailako lanbide-jarduerak garatzeko garaian, erabakiak hartzeko prozesuan eragina duten aldagai esanguratsuak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Erabakiak hartzeko prozesua azaltzea, haren garapen-faseak adierazita.
- Suposizioetan, arazo baten arrazoi edo jatorri nagusia identifikatzea.
- Suposiziopean, ezar daitezkeen konponbideak deskribatutako arazoekin erlazionatzea.
- Arazoetarako konponbide egokiak aukeratzea, horiek erabakiak hartzeko prozesuarekin lotuta.
- Erabakien emaitzak eta horiek lan-jarduera garatzean duten eragina ebaluatzea.
- Gainerakoen iritziak errespetatu eta kontuan hartzea, norberaren iritzien aurkakoak izan arren.

4. Dagokion mailako lanbide-jarduerak normaltasunez garatzean sortzen diren egoera desberdinei dagokienez, gidaritza-estilo egokiak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Aginte-estiloak deskribatzea, ezaugarri eta jokabide esanguratsuenak adieraziz.
- Enpresa baten antolamenduan erdi-mailako agintariaren funtzioak, eskumenak eta mugak azaltzea.
- Aginte-estilo desberdinak ikasle bakoitzaren estiloarekin alderatzea.
- Aginte-estilo bat norberaren ezaugarrien arabera hautaketa justifikatzea.
- Lidergo-estiloak suposizio batean deskribatuta aurki daitezkeen egoera desberdinekin erlazionatzea.
- Suposizioetan lan-egoeretako lidergo-estilo desberdinen eraginkortasuna ebaluatzea.
- Lidergoa erabiltzeko norberaren jarrerak eta komunikazio-estiloa egokitzeari dagokienez, autoebaluazioa egitea.

5. Bileretan parte hartzean, horiek gidatu eta moderatuta eta/edo, betiere, beraiek garatzen eta helburuak lortzen aktiboki lagunduta, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bilera-mota desberdinak azaltzea, beren funtzioak, garapenaren etapak eta prozesu formala adieraziz.
- Bilerak planifikatzeko metodoak deskribatzea, kasu simulatuen bitartez bilera baten helburuak, dokumentazioak, gai-zerrenda, bertaratuak eta deialdia definituz.
- Lan-taldeek bakarkako lanarekin alderatuta dituzten abantailak aipatzea.
- Talde-bileretan lortu nahi diren helbururik garrantzitsuenak azaltzea.
- Partaideen tipologia identifikatzea, moderatzaileak eduki beharko dituen oinarrizko ezaugarriak ondorioztatuz.
- Bilerak gidatu edo/eta moderatzea, bilerako kideen parte-hartzea lortuz, guztien artean denbora berdin banatuz.
- Bileretan aurreikusitako helburuen araberako emaitzak lortzea.
- Emaitzak dokumentu-euskarrian edo horren ordezko tresnan formalizatzea.
- Parte-hartzea errespetatzea eta bilerako partaideen iritziak kontuan hartzea, jarrera moralistak, babesleak edo deskalifikaziozkoak saihestuz.

6. Lan-ingurunean motibaziorako elementuak, prozesuak eta/edo teknikak aztertzean, lan-giroa hobetzeko eta enpresaren helburuekiko konpromisoa areagotzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-ingurunean motibazioa zehaztea, arlo honetako teoria garrantzitsuenak azalduz.
- Lan-jarduera burutu bitartean motibazio-teknikak aplikatuz lor daitezkeen oinarrizko hobekuntzak azaltzea.
- Simulazio-suposizioetan emandako egoeretarako egokiak diren motibazio-teknikak identifikatzea.
- Suposizio simulatuetan motibazio-teknikak edo/eta elementuak finkatzea.
- Suposizio simulatuetan motibazio-elementuak aplikatzeko teknikak lantzean izan litezkeen kostuak eta onurak baloratzea.
- Motibazio-elementuak edo/eta teknikak aplikatzearen emaitzak ebaluatzea.

c) Edukiak

I. multzoa: KOMUNIKAZIOA ERAKUNDEETAN

Prozedurazkoak:

- Lan-jardueran edo eremuan egoera desberdinei egokitutako komunikazio-mota eta estrategiak aukeratzea.
- Komunikazio-estilo desberdinak erabiltzea, ingurune, mezu, solaskide eta abarren zirkunstantzia eta ezaugarriei egokitzuz.
- Mezu bat ulertzea eragozten duten balizko interferentziak ebaluatzea eta hauek eragiten dituzten arazoak ondorioztatzea.
- Bere jardueraren eremuan gatazkak konpontzeko estilo eta estrategia batzuk erabiltzea.
- Enpresan sor daitezkeen gatazka-egoera desberdinei dagokienez negoziazio-estrategia desberdinak finkatzea.
- Negoziazio-prozesuak diseinatzea, informazio-bilketa, indar-erlazioaren ebaluazioa eta balizko akordioen aurreikuspenaren faseak kontuan hartuta.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Komunikazio-prozesuak: elementuak.
- Komunikazio-motak.
- Komunikazio-sare formalak eta informalak lan-taldeetan.
- Egitura formala eta informala enpresako giza taldeetan.
- Nortasunaren teoria: oinarrizko kontzeptuak eta oinarrizko tipologia.
- Enpresako talde-gatazkak: lehiakortasuna, frustrazioa eta bere ondorioak lanean.
- Negoziazioa, kontzeptua eta esku hartzen duten elementuak.

Jarrerazkoak:

- Komunikazio-prozesuan eskuragarritasun, egokitasun eta errespetua erakutsiz jokatzeko.

II. multzoa: ENPRESAKO ERDI-MAILAKO AGINTEA: AGINTEA ETA LIDERGOA. ERABAKIAK HARTZEA. MOTIBAZIOA LANEAN

Prozedurazkoak:

- Lan-inguruneko giza arazoen arazoak eta soluziobide-saioak ikertzea.
- Erabaki posibleak hartzea, dauden baliabideak eta jasotako informazioak erabiliz.
- Erabakiak hartzeko beharra eta hauen emaitzak ebaluatzea.
- Hartutako erabakia kontrolatu eta bere jarraipena egitea.
- Enpresako erdi-mailako agintariaren funtzioak identifikatzea.
- “Lidergo-estiloa” kontzeptua interpretatzea.
- Lidergo-estilo desberdinak jokabidearen iguripenen arabera erabiltzea.
- Lortutako emaitzak erabilitako lidergo-estiloaren arabera ebaluatzea.
- Norberaren lidergo-estiloa ezaugarri pertsonalen arabera identifikatzea.
- Lanean motibatze teknikak identifikatzea.
- Motibatze teknikak aukeratzea.
- Motibatze teknikak aplikatzearen emaitzak ebaluatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Erabakiak hartzeko prozesua eta bere faseak.
- Erabakiak hartzeko estiloak.
- Agintea eta lidergoa. Lidergo-estilo desberdinei buruzko teoriak, beren ezaugarriak eta eraginkortasuna.
- Enpresako erdi-mailako agintaria: eskumenak eta mugak. Enpresako organigraman duen kokapena.
- Jokabidearen motibazioari buruzko teoriak.
- Lanerako motibazioak enpresa-erakundeetan duen garrantzia.

Jarrerazkoak:

- Bere funtzioak betetzean eta dagozkion lanak egitean, norbanako eta talde, taldekide eta erakundearekiko errespetuz jokatzeko.
- Bakarka eta taldean lan egiteko gaitasuna autoebaluatzea.
- Lanbidea garatzeko alderdi motibagarriak baloratzea.

III. multzoa: LAN-BILERAK

Prozedurazkoak:

- Bileren mota desberdinen plangintza: helburuak. Bertaratuak. Deialdia. Gai-zerrenda. Dokumentazio osagarria.
- Bileren bateko partaideen tipologia eta hauei dagokienez moderatzaileak eduki behar duen jokabiderik egokiena.
- Zereginaren inguruan antolatutako taldeek izaten dituzten talde-prozesuaren faseak eta horietako bakoitzean gidariaren jokabide dinamizatzaile egokiak zeintzuk diren identifikatzea.
- Bilerak eramatea eta moderatzea.
- Emaitzak aurreikusitako helburuen arabera lortzea.
- Bileretako akordioak dokumentuetan formalizatzea.
- Negoziazio-bileren plangintza estrategikoa egitea.
- Negoziazio-bileretako kudeaketa taktikoa egitea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lan-bilerak: helburuak. Sailkapena. Garapen-etapak.
- Taldeko lana: abantailak eta eragozpenak bakarkako lanarekin alderatuta.
- Taldeen egitura formala eta informala. Talde-prozesua.
- Bileren plangintza: helburuak. Bertaratuak. Deialdia. Gai-zerrenda. Dokumentazio osagarria eta abar.
- Negoziazioa: Plan estrategikoa eta kudeaketa taktikoa.

Jarrerazkoak:

- Bileretan parte hartzea, gainerako parte-hartzaileak eta beren iritziak errespetatuz.
- Talde-lanaren abantailak eta eragozpenak baloratzea.
- Negoziazio-prozesuan betiere adostasuna helburutzat izatea.

8. lanbide-modulua. LAN-PRESTAKUNTZA ETA -ORIENTABIDEA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Prebentzio- eta/edo babes-ekintzak zehaztea, titulazioan aipatzen diren ekintzek sortzen dituzten arrisku-faktoreak eta osasunarentzako eta ingurumenarentzako ondorioak txikiagotuz.
2. Egoera simulatuetan, istripuaren lekuan oinarrizko osasun-neurriak berehala aplikatzea.
3. Lan-kontratazioaren modalitateak eta norberaren konturako langile gisa lan-munduratzeko prozedurak aztertzea.
4. Lanbide-ibilbideak ezartzea, norberaren gaitasunak eta interesak identifikatuz eta eskueran dagoen informazio publikoa erabiliz.
5. Lanaren lege-esparrua interpretatzea eta lan-harremanetatik ondorioztatzen diren eskubideak eta betebeharrak bereiztea.
6. Estatuko eta EAEko egitura sozioekonomikoa identifikatzea, titulazioak aipatzen duen produkzio-sektorearen neurria, osaera eta aurreikusitako bilakaera bereziki aztertuz.
7. Sektoreko enpresa esanguratsu baten oinarrizko antolamendu-egitura identifikatzea.
8. Sektoreko ereduak enpresa baten memoria ekonomikoaren parametro azpimarragarriak interpretatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Prebentzio- eta/edo babes-ekintzak zehaztu eta titulazioan aipatzen diren ekintzek sortzen dituzten arrisku-faktoreak eta osasunarentzako eta ingurumenarentzako ondorioak txikiagotzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorean garatzen diren industria-prozesuetatik eratorritzen diren ingurumenarentzako ondorioak azaltzea.
- Bere lan-esparruan ohikoenak diren arrisku-egoera eta/edo -faktoreak identifikatzea.
- Sektorean ohikoak diren gaixotasun profesionalak, osasunari egindako kalteak eta/edo lan-istripuak deskribatzea.
- Aipatu diren lan-jardueren burutzapenean sortzen diren ohiko gaixotasun profesionalak, osasunari egindako kalteak eta lan-istripuak sailkatzea.
- Prebentzio- eta/edo babes-jarduneko teknika orokorrak bere lan-esparruan ohikoak diren arrisku-egoera eta/edo -faktoreekin erlazionatzea.
- Bere lan-esparruan ohikoenak diren arriskuei dagozkien prebentzio- eta/edo babes-jarduerak proposatzea.
- Lehen laguntzetarako botikina egoera egokian edukitzea.
- Enpresaren barruan eta kanpoan segurtasunaren alorrean eskumena duten organoak identifikatzea.
- Ohiko prebentzio- eta/edo babes-elementuak egiaztatzea, ezarrita dauden arauak kontuan izanik.
- Lana burutzerakoan ingurumenari egindako kalteak saihestu edo txikiagotzeko har daitezkeen neurriak proposatzea.

2. Egoera simulatuetan, istripuaren lekuan oinarrizko osasun-neurriak berehala aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lanbidearen burutzapenean ohikoak diren lesio eta/edo istripuen aurrean jarduteko prozesua edo protokoloa azaltzea.
- Lesioak bizitzarentzat duten arriskuaren arabera sailkatzea.

- Lesionatu bat baino gehiago dagoenean edo pertsona batek lesio bat baino gehiago duenean, esku-hartzean lehenetsia den identifikatzea. Hau egiteko irizpidea honakoa izango da: lehendabizi bizitzarentzat arrisku handiena duen lesioari arreta eskaintzea.
- Aurreko kasuan agertzen diren lesioen arabera aplikatu behar diren neurrien sekuentzia identifikatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea (erreanimazioa, immobilizazioa, eramatea...), ezarrita dauden protokoloak aplikatuz.
- Bidezko organismoetara deitzea zaurituta dauden pertsonak eraman eta zaintzeko.
- Istripuren bat egonez gero, azkar eta eraginkortasunez jardutea.

3. Lan-kontratazioaren modalitateak eta norberaren konturako langile gisa lan-munduratzeko prozedurak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Norberaren konturako langile gisa jarduteko eratze-prozesuan inplikaturik dauden erakundeak adieraztea, burutu behar diren tramiteak azalduz.
- Norberaren konturako langile gisa zergeri eta Gizarte Segurantzari dagokionez dauden betebeharrak deskribatzea.
- Bere produkzio-sektorean (indarrean dagoen legeriaren arabera) dauden lan-kontratazioaren modalitate desberdinak identifikatzea.
- Kontratazio-modalitate desberdinak konparatzea, bakoitzaren ezaugarriak adieraziz (iraupena, soldata edo beste edozein aldagai azpimarragarri kontuan izanik).
- Sektoran normalki egiten diren kontratuak formalizatzea, dagozkien eredu ofizialetan.
- Norberaren konturako langile gisa jartzearen ondoriozko zergeri eta Gizarte Segurantzari loturiko betebeharrak buruzko dokumentazioa betetzea inprimaki ofizialetan.
- Langile autonomo gisa jartzeko egon daitezkeen finantzaketa-iturriak, dirulaguntzak eta/edo bestelako abantailak ezagutzea.
- Norberaren konturako langile gisa jartzeko beharrezko dokumentazioa betetzea inprimaki ofizialetan.
- Norberaren konturako lana eta besteren konturako lana alderatzea, lan-munduratzeko modu posible gisa.

4. Lanbide-ibilbideak ezartzean, norberaren gaitasunak eta interesak identifikatuz eta eskueran dagoen informazio publikoa erabiliz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lortutako gaitasun, jarrera eta ezagutzetatik eratorritako lanbide-balioa identifikatzea.
- Bere esparruan dagoen lan-esparruaren baldintzak interpretatzea, lortutako lanbide-balioarekin erlazionatuz.
- Lan-munduratzeko aukerak izan ditzakeen zonako prestakuntza-eskaintzari eta enpresa-ehunari buruzko informazio-iturriak erabiltzea, enplegu-eskaintzarekiko dituen iguripenei lotuta enpresaren datuak eta informazioa lortuz.
- Prestakuntza-premia osagarriak ondorioztatzea, dituen enplegu-aukerak zabaltzeko eta/edo behin enplegua lortu ondoren aberastasun profesionala lortzeko.
- Prestakuntza-ibilbideak ezartzea antzemandako beharren arabera.
- Enplegua lortzeko teknikak prestatzea eta, horretarako elkarriketak egitea, testak betetzea eta abarri buruzko simulazioak egingo dira.
- Enplegu batean aurkezteko eta/edo eskaria egiteko dokumentuak lantzea.

5. Lanaren lege-esparrua interpretatzean eta lan-harremanetatik ondorioztatzen diren eskubideak eta betebeharrak bereiztean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-zuzenbidearen oinarriko iturriak azaltzea (Konstituzioa, Langileen Estatutua, Europako Batasunaren Arteztarauak, Hitzarmen Kolektiboa eta abar), dagozkion eskubideak eta betebeharrak bereiziz.
- Negoziazio kolektiboko prozesu bat, suposiziopean, deskribatzea, negoziatu ohi diren aldagai garrantzitsuenak adieraziz: soldatak, segurtasuna eta higiena, produktibitatea eta abar.

- Besteren konturako langileentzako Gizarte Segurantzari eta INEMi (edo bere funtzioak bere gain hartzen dituen EAEko organismoari) lotutako prestazioak eta betebeharrak identifikatzea, suposizio desberdinen arabera.
- Besteren konturako langile batentzako soldata-agiriak formalizatzea, suposizio desberdinetan oinarrituz.
- Hartzekoen likidazio batean agertzen diren kontzeptu desberdinak interpretatzea.
- Suposizio desberdinetan oinarrituz hartzekoen likidazioak kalkulatzeko.
- Inprimaki ofizialetan errenta-aitorpen sinpleak betetzea, lortutako errendimendu desberdinak identifikatuz eta zerga-zorra kalkulatzeko.

6. Estatuko eta EAEko egitura sozioekonomikoa identifikatzean, titulazioak aipatzen duen produkzio-sektorearen neurria, osaera eta aurreikusitako bilakaera bereziki aztertuz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Magnitude makroekonomiko nagusiak (BPG...) interpretatzea eta hauen artean dauden erlazioak azaltzea.
- Produkzio-sektore desberdinak sailkatzea, bai eta hauek euskal ekonomian duten garrantzi erlatiboa ere.
- Bere produkzio-sektorearen egituraketa deskribatzea, hau da, bere tamaina, enpresen tamaina, kopurua eta mota, populazio aktiboa, okupazio-tasa eta abar, ezaugarri bereizgarrien bat ote dagoen adieraziz.
- EAEko sektorearen informazioa eta egituraketa Estatuko gainontzekoarekin erlazionatzea, lan-munduratzeko posible baterako zonei buruzko datuak lortzeko moduan.
- Sektorean aurreikusten den eboluzioa, hazkundea, egon daitezkeen aldaketa teknologikoak eta abar adieraztea.

7. Sektoreko enpresa esanguratsu baten oinarritzko antolamendu-egitura identifikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektoreko kudeaketa-eredu esanguratsuen deskribapena egitea.
- Sektoreko enpresa esanguratsu baten funtzio-arloen azalpena egitea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko organigrama interpretatzea, azpian dauden agente- eta komunikazio-erlazioak eta abar azalduz.
- Suposizio baten pean, enpresa baten egituraren bere lanbideari loturiko funtzioak kokatzea.
- Bere lanbideari datxekion jardueren garapen normalean enpresa bateko funtzio-arlo desberdinekin sor daitezkeen erlazioak adieraztea.
- Bere jarduerak burutzerakoan enpresako beste sekzio batzuekin sortzen diren koordinazio-beharrak azaltzea.

8. Sektoreko ereduak enpresa baten memoria ekonomikoaren parametro azpimarragarriak interpretatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektoreko enpresa bateko balantze baten eta galdu-irabazien kontu baten partida nagusiak azaltzea.
- Aztergai dugun sektoreko enpresa baten suposizio batean finantza-egoera zehazten duten oinarritzko ratioak (finantza-autonomia, kaudimena...) kalkulatu eta interpretatzea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko aurrekontuen egituraren eta hauek barne hartzen dituzten kontzeptuen deskribapena egitea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko aurrekontuak interpretatzea.
- Aurrekontuak lantzerakoan laguntzea.
- Egon daitezkeen finantzaketa-bideak bereiztea (autofinantzaketa, "leasing"...).

c) Edukiak

I. multzoa: SEGURTASUNA ETA OSASUNA

Prozedurazkoak:

- Segurtasun eta higienearen alorrean eskuduntza duten organismoak identifikatzea.
- Arriskuen prebentzioa: prozedurak.
- Lehen laguntzetarako botikina edukitzea.
- Lesioen arriskuaren arabera esku hartzea: lehentasunak identifikatzea eta aplikatu beharreko neurriak sekuentziazatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea.
- Zaurituen ebakuazioa eta laguntza: antolaketa.
- Lanbide-jardueraren ondorioz ingurumenari eragiten zaizkion kalteak gutxitzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lanbide-gaixotasunak, osasunari egindako kalteak eta lan-istripuak: arriskuaren araberrako sailkapena.
- Lesioak: bizitzarentzat duten arriskuaren araberrako sailkapena.
- Lehen laguntzak.
- Ingurumena eta industria- edo zerbitzu-prozesuak.
- Lanean babes- eta/edo prebentzio-teknikak.

Jarrerazkoak:

- Ingurumen-kontingentzietarako erantzunak emateko ekimena.
- Talde-lanean jardutea istripuen eta osasunari egindako beste kalte batzuen prebentzioran lorpenak izateko.
- Lanbidearen burutzapenean arduraz jokatzera ingurumena babesteko.
- Egon daitezkeen istripuen aurrean erantzun azkarra eta eraginkorra ematea.
- Segurtasun- eta higiene-arauak errespetatu eta betetzea.
- Prebentzioa osasunarentzako kalteak saihesteko baliabiderik eraginkorra bezala baloratzea.

II. multzoa: LAN-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- Eskuratutako gaitasun, ezagutza eta jarreretatik eratorritako balio profesionala identifikatzea.
- Bere eremuko lan-eskariaren eskakizunak interpretatzea eta prestakuntza-beharrak ezagutzea.
- Enplegua lortzeko teknikak eta dokumentuak prestatu eta lantzea.
- Enpresa-ehunari eta prestakuntza-ahalbideei buruzko informazio-iturriak erabiltzea.
- Bere hasierako prestakuntzaren prestakuntza-ibilbide osagarriak ezartzea.
- Dagozkion eredu ofizialeko kontratu-modalitate desberdinak formalizatu eta alderatzea, horien ezaugarrien arabera.
- Interpretazioa, kalkulua eta formalizazioa: hartzekoen likidazioa. Oinarrizko alokairuaren ordainagiria.
- Inprimakiak betetzea eta inplikaturako erakundeen zerrenda: norberaren konturako langile gisa ezarri eta funtzionatzea.
- Norberaren kontura ezartzeko finantzaketa-iturriak, dirulaguntzak eta/edo abantailak ezagutzea.
- Norberaren konturako lana eta besteren konturakoa elkarrekin alderatzea.
- Beste pertsonetikiko eta erakundeetikiko lan-munduratzetik eratortzen diren betebeharrak eta eskubideak interpretatu eta betetzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lan-zuzenbidearen oinarrizko iturriak: konstituzioa, arteztarau komunitarioak, langileen estatutua eta hitzarmen kolektiboa.
- Kontratazio-modalitateak, indarrean dagoen legeriaren arabera.
- Betebehar fiskalak eta gizarte-segurantzakoak norberaren konturako lanean.
- Negoziazio kolektiboa.
- Gizarte-segurantzaren eta INEMen sariak eta haiekiko betebeharrak norberaren konturako lanean.

Jarrerazkoak:

- Beste pertsonetikiko eta erakundeetikiko lan-munduratzetik eratortzen diren betebeharrak betetzea.
- Lan-harremana erregulatzen duten arauak errespetatzea.
- Behin enplegua lortu ondoren, prestakuntza osagarriaren eta/edo etengabekoaren beharra bere egitea.

- Lanarekiko konpromisoa.

III. multzoa: EKONOMIA-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- EAEn eta Estatuaren gainerakoan dagokion sektorea aztertu eta alderatzea.
- Dagokion sektorean aurreikusitako eboluzioa balioestea.
- Enpresa-egitura eta garatu beharreko jardueri lotutako funtzioen kokapena interpretatzea.
- Oinarrizko organigramak lantzea.
- Lanbide-jarduera garatzean enpresaren beste sekzioekin koordinatzeko beharra antzematea.
- Aurrekontuak lantzen laguntzea.
- Sektoreko ereduak enpresa baten oinarrizko ekonomia- eta finantza-ratioak kalkulatu eta interpretatzea.
- Lanbide-jardueren garapenari buruzko oinarrizko aurrekontuak interpretatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Magnitude makroekonomiko nagusiak eta horien arteko erlazioa.
- Produkzio-sektoreak eta horien ekarpena Euskal Herriko eta Estatuaren gainerako ekonomian.
- Titulazioari dagokion produkzio-sektorea: konfigurazioa eta aurreikusitako eboluzioa.
- Dagokion sektoreko ereduak enpresa baten funtzio-arloak eta horien arteko erlazioak.
- Sektorearen kudeaketa-eredu adierazgarria.
- Balantzearen galera- eta irabazi-kontuaren partida nagusiak sektoreko ereduak enpresa batean.
- Enpresa baten oinarrizko aurrekontuak: egitura eta kontzeptuak.
- Finantzaketa-motak: oinarrizko eskemak.

Jarrerazkoak:

- Laneko bileretan bat etortzeko konpromisoa eta interesa.
- Enpresaren beste sekzioek garatzen duten lanarekiko errespetua.
- Bestelako sailekin koordinatzeko beharra bere egitea.

9. lanbide-modulua. KALITATEA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. “Kalitatearen” kontzeptua, esanahia eta bilakaera historikoa aztertzea, tituluar dagokion lanbide-sektore edo -eremuari dagokionez bereziki.
2. Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta hauen funtzioak eta alderdirik bereizgarrienak aztertzea, lanbide-jarduera edo -burutzapenari lotuz.
3. Lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako prozesu edo funtzio esanguratsuetan kalitatea etengabe hobetzeko proiektu edo ekintzetan parte hartzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. “Kalitatearen” kontzeptua, esanahia eta bilakaera historikoa aztertzean (tituluar dagokion lanbide-sektore edo -eremuari dagokionez bereziki), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kalitatearen kontzeptuaren bilakaera historikoa deskribatzea, tituluar dagozkion jarduerak esanguratsuei eta sektoreari lotuta.
- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarrizko funtsak eta printzipioak identifikatzea.
- Europako Erabateko Kalitateko ereduaren bereizgarriak diren funtsezko alderdi eta elementuak identifikatzea.

2. Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta hauen funtzioak eta alderdirik bereizgarrienak aztertzean (lanbide-jarduera edo -burutzapenari lotuz), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bere lanbide-eremuari dagokionez, kalitatea ziurtatzearen helburuak identifikatzea, arauen beharrak ondorioztatuz.
- Kalitatea ziurtatzeko arauen (Europakoak bereziki) edukia interpretatzea.
- Prozesuetan kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak bere lanbide-eremuko jarduerarik esanguratsuenekin lotzea.

3. Lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako prozesu edo funtzio esanguratsuetan kalitatea etengabe hobetzeko proiektu edo ekintzetan parte hartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Suposizio erreal edo simulatueta:
 - Esku-hartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
 - Oinarrizko kalitate-erremintak erabiltzea.
 - Lanbide-harremanen hobekuntza eta jardueren garapenean inplikatzeko azturak hartzea.
 - Etengabeko hobekuntza oinarritutako soluzioetan esku hartzea.
 - Etengabeko hobekuntza oinarritutako eta bere lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako soluzio edo planak ezartzearen emaitzak ebaluatzea.

c) Edukiak

- Kalitatearen kontzeptuaren bilakaera historikoa aztertzea, tituluari dagozkion jarduera esanguratsuei eta sektoreari lotuta.
- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarrizko funtsak eta printzipioak identifikatzea.
- Europako Erabateko Kalitateko ereduaren bereizgarriak diren funtsezko alderdiak eta elementuak identifikatzea.
- Bere lanbide-eremuari dagokionez, kalitatea ziurtatzearen helburuak identifikatzea, arauen beharrak ondorioztatuz.
- Kalitatea ziurtatzeko arauak (Europakoak bereziki) interpretatzea.
- Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta ostalaritza eta turismo sektoreko prozesu eta jarduerarik esanguratsuenekiko loturak identifikatzea.
- Tituluari dagozkion lanbide-gaitasunaren prozesu edo jarduera esanguratsu baten edo batzuen datuetatik eta gainerako aldagai deskribatzaileetatik abiatuta eta guztia sektoreko balizko enpresa batean kokatuta:
 - Esku-hartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
 - Oinarrizko kalitate-erremintak erabiltzea.
 - Harremanetan eta jardueren garapenean hobekuntza pertsonaleko jarrerak eta azturak hartu eta ezartzea.
 - Bere mailan, etengabeko hobekuntza oinarritutako soluzioetan esku hartzea.
 - Etengabeko hobekuntza oinarritutako eta bere lanbide-eremuari lotutako soluzio edo planak ezartzearen emaitzak ebaluatzea.

10. lanbide-modulua. LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Harrerari dagozkion eragiketarako modu autonomo batean burutzea informatika-baliabideak erabiliz (bidezkoa izanez gero).

2. Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentuaren berezko eragiketak modu autonomo batean ikuskatu edo burutzea eta jardueretan segurtasun- eta higiene-irizpideekin jokatzeko.
3. Plangintza estrategikoaren esparruan eta emaitzaren ikuskapenpean, departamentuaren plangintza edo programazioari lotutako ekintzak edo jarduerak egitea.
4. Lantokian modu arduratsu batean jokatzeko eta enpresako harreman tekniko-profesionalen sisteman integratzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Harrerari dagozkion eragiketak modu autonomo batean burutzean informatika-baliabideak erabiliz (bidezkoa izanez gero), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Establezimenduan zerbitzuen erreserba egitea.
- Erreserba-plangintzak egitea.
- Dokumentazioa formalizatu eta berrikustea eta bere eduki eta itxuraren zuzentasuna zaintzea.
- Bezeroei buruzko berriak informazioa duen fitxategia eguneratuta edukitzea.
- Eskatzen zaizkion taulak eta estatistikak beharrezko informazioa biltzearen bidez egitea.
- Harrera-atezaintzari dagozkion zerbitzuak eskaintzea.
- Bezeroek kontsumituko zerbitzuak erregistratu eta kobratzea.
- Barne- eta kanpo-komunikazioei erantzutea.
- Bezeroei behar bezalako arreta eta aholkuak ematea eta establezimenduak eskaintzen dituen eta beren beharrezko egokienak diren ohiko edo sustapeneko zerbitzuei buruzko informazioa ematea.
- Bezeroei behar bezalako arreta eta aholkuak ematea eta beren iguripenak betetzeko egokienak diren zonako baliabide turistikoak buruzko informazioa ematea.
- Bidezkoa izanez gero, harrerari dagozkion zereginak betetzean atzerriko bi hizkuntza erabiltzea.

2. Solairu, eremu komun, garbitegi eta lentzeriako departamentuaren berezko eragiketak modu autonomo batean ikuskatu edo burutzean eta jardueretan segurtasun- eta higiene-irizpideekin jokatzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Departamentuko tresnak eta ekipoak behar bezala prestatu eta erabiltzea.
- Establezimenduari, urtaroari eta berriak gertakizunei egokitutako lore-apainketak eta dekorazio-elementuenak egitea.
- Mantentzeari dagokionez establezimenduan erabilitako kontrol- eta komunikazio-dokumentuak betetzea.
- Zuzkiduraren inbentarioak egitea eta behar bezala aurkeztea.
- Lentzeria eta arropa higienizatu eta aurkezteko prozesu osoak kontrolatzea.
- Garbiketa, garbitegi eta lentzeriako ekipo eta produktuen erabilerari lotutako arriskuak identifikatzea.
- Legez ezarritako segurtasun- eta higiene-arauak eta lantokiari dagozkion aplikatzea eta aplikazioa egiaztatzea.
- Gelak eta eremu komunak prest uzteko lanak ikuskatzea eta dagokion txostena egitea.
- Ezarritako prozeduren eta jasotako aginduen arabera, baimentzen diren hornikuntza-eskaerak formalizatzea.

3. Plangintza estrategikoaren esparruan eta emaitzaren ikuskapenpean departamentuaren plangintza edo programazioari lotutako ekintzak edo jarduerak egitean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Diruzaintza-aurrekontu bat definitzea.
- Aldi bateko lanak programatzea.
- Lana kontrolatu eta ebaluatzea ahalbidetuko duten irizpideak definitzea.
- Hornigaiak jasotzeko prozedurak definitzea.
- Dagokion txostenaren bidez ostatu-arloko enpresaren merkaturatze- eta marketin-planaren bideragarritasuna ebaluatzea.

- Dagokion txostenaren bidez harrera-, atezaintza- eta komunikazio-zerbitzua ebaluatzea.

4. Lantokian modu arduratsu batean jokatzeko eta enpresako harreman tekniko-profesionalen sisteman integratzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lanpostura garaiz iristea, baimendutako atsedetak hartzea eta jarduera ezarritako ordua baino lehen ez uztea, modu egokian justifikatutako arrazoiak ez baldin baditu eta arduraduneri adierazi ez baldin badie behintzat.
- Jasotako aginduak arduraz eta ekimenez interpretatzea eta burutzea eta emandako lanaz arduratzea, une bakoitzean dagokion pertsonarekin eraginkortasunez komunikatuz.
- Lantokian ezarritako barne-prozedurak eta -arauak betetzea eta enpresaren aginte-egitura errespetatzea.
- Lan-arauak eta -prozedurak onartzea, kalitatearen eta produktibitatearen hobekuntzetan parte hartuz.
- Bere lanak jardueran eta erakundearen helburuen lorpenean izan ditzakeen ondorioak identifikatzea.
- Norberaren jarduera gainontzeko langileenarekin koordinatzea prozedurak eta zereginen banaketa balioesteko, aldaketan, beharren edo aurreikusi gabeko kontingentzien berri emanez.
- Lantokiko kideekin pertsonarteko harreman arin eta zuzenak ezartzea.
- Ondo lan egiten duela frogatzea, agindutako helburuak eta zereginak lehentasun-ordenan eta produktibitate- eta eraginkortasun-irizpideei jarraiki betez.
- Azaldutako jarrerari eta garatutako zereginei buruz egindako oharra jasotzeko eta onartzeko gaitasuna izatea.
- Txanda aldatzean aurrekoari informazio guztia eskatzea eta/edo lanpostuan egotetik ondorioztatutako informazio garrantzitsua transmititzea.

c) Edukiak

Ikastetxeak “lan-egoeretan” kokatutako jarduera gisa finkatuko ditu edukiak, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak argitaratutako *Lantokiko prestakuntza* lanbide-modulua diseinatzeko curriculum-esparruaren arabera.

3.3. Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa

3.3.1. Iraupenak

Lanbide-modulua	Oinarrizko iraupena	Iraupen finkoa
1. Harrera eta bezeroarenganako arreta	174 ordu	200 ordu
2. Solairuen kudeaketa	100 ordu	120 ordu
3. Ostatuaren antolamendua eta kontrola	90 ordu	100 ordu
4. Turismo-produktu eta -zerbitzuak merkaturatzea	90 ordu	100 ordu
5. Atzerriko hizkuntza	120 ordu	160 ordu
6. Atzerriko bigarren hizkuntza	120 ordu	160 ordu
7. Lan-giroko harremanak (LGH)	60 ordu	60 ordu
8. Lan-prestakuntza eta -orientabidea (LPO)	60 ordu	60 ordu
9. Kalitatea eta etengabeko hobekuntza (KEH)	40 ordu	40 ordu
10. Lantokiko prestakuntza (LP)	336 ordu	400 ordu
GUZTIRA	1.190 ordu	1.400 ordu

1. Ikastetxe bakoitzak curriculum-proiektua bere gizarte- eta ekonomia-ingurunera eta ikasleen ezaugarrietara egokitzeke, ikastetxeek beren esku izango dute guztizko ordutegiaren %15 –kasu honetan 210 ordu– eta ordu-kopuru hau lanbide-modulu desberdinetan banatu ahal izango dute, baldin eta irakaskuntza desberdinak eskaintza oso baten parte badira.

Horrenbestez, modulu bakoitzerako ezarritako oinarritzko iraupena errespetatu egin beharko da eta aurrerago azalduko diren irizpideen arabera gehitu ahal izango da.

2. Irakaskuntzak eskaintza partzial bateko parte badira, iraupen finkoa ezarri da modulu bakoitzerako eta ezin izango da aldatu.
3. Moduluen behin betiko iraupenek, hau da, ikastetxeak berak esleitu behar duen denbora banatu ondoren, heziketa-zikloak irauten dituen 1.400 orduak osatu beharko dituzte guztira.
4. Ikastetxeetako curriculum-proiektu desberdinetan oreka egokia gordetzeko asmoz, eskaintza osoko modalitatea jarraitzen duten irakaskuntzek ondoko zehaztapena errespetatu beharko dute: lanbide-moduluak ezin izango dute oinarritzko iraupena 64 ordu baino gehiagotan gehitu, *Harrera eta bezeroarenganako arreta* moduluak izan ezik, hau, bidezko hartzen bada, 96 ordutan gehitu ahal izango da-eta.
5. Ikastetxean bertan garatu beharreko *Lantokiko prestakuntza* lanbide-moduluko fase desberdinen iraupenek ez dute ikastetxeak modulu honetarako ezartzen duen behin betiko iraupenaren %10 gainditu behar.

3.3.2. Sekuentziazioa

Heziketa-zikloaren sekuentziazioan

1. Eskaintza osoan:

- *Lantokiko prestakuntza* moduluaren iraupenaren %80 gaitasun-ataleko loturiko modulu guztien irakaskuntzak amaitu ondoren eman beharko da.
- Ikastetxe bakoitzak heziketa-ziklo honi hasiera emateko aukeratzen dituen moduluak kontuan izan gabe, modulu horien artean honako hauek egon beharko dute: *Atzerriko hizkuntza*, *Atzerriko bigarren hizkuntza*, *Ostatuaren antolamendua eta kontrola* eta *Harrera eta bezeroarenganako arreta*.

2. Eskaintza partzian:

- *Lantokiko prestakuntza* moduluaren heziketa-zikloa osatzen duten gainerako moduluak egiaztatu direnean (ondorio horretarako finkatutako bide desberdinen bidez) soilik eman beharko da.

4. Irakasleak

4.1. “Ostatu-arloa” heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak

a) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan “Ostalaritza eta turismoa” espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- *Harrera eta bezeroarenganako arreta*.

- Ostatuaren antolamendua eta kontrola.
- Turismo-produktu eta -zerbitzuak merkaturatzea.

b) Irakatsi ahal izateko LOGSE Legearen 33.2 artikuluan aurreikusitako “irakasle espezialista” bat behar duen lanbide-modulua:

- Solairuen kudeaketa.

c) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan “alemana”, “frantsesa”, “ingeleza”, “italiera” edo “portugesak” (aukeratutako hizkuntzaren arabera) espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- Atzerriko hizkuntza.
- Atzerriko bigarren hizkuntza.

d) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan “Lan-prestakuntza eta -orientabidea” espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- Lan-giroko harremanak.
- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.
- Kalitatea eta etengabeko hobekuntza.

e) Heziketa-ziklo bereko beste lanbide-moduluren bat irakasten duten a) atalean adierazitako espezialitatea duten irakasleek ondoko modulua ere irakats dezakete:

- Lantokiko prestakuntza.

4.2. Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko

4.2.1. "Ostalaritza eta turismoa" espezialitateari dagozkion lanbide-moduluak irakasteko, doktore-, ingeniari-, arkitekto- edo lizentziatu-tituluen eta ondoko tituluen arteko baliokidetasuna ezartzen da irakaskuntzan aritzeko:

- Turismoan diplomatua.

4.2.2. “Lan-prestakuntza eta -orientabidea” espezialitateari dagozkion lanbide-moduluak irakasteko, doktore-, ingeniari-, arkitekto- edo lizentziatu-tituluen eta ondoko tituluen arteko baliokidetasuna ezartzen da irakaskuntzan aritzeko:

- Enpresa-zientzietan diplomatua.
- Lan-harremanetan diplomatua.
- Gizarte-lanean diplomatua.
- Gizarte-hezkuntzan diplomatua.
- Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomatua.

5. Irakaskuntza hauek emateko gutxieneko baldintzak

5.1. Espazioak

Apirilaren 30eko 777/1998 Errege Dekretuko 19. artikularen arabera, “Ostatu-arloa” goi-mailako Lanbide Heziketako heziketa-zikloak ondoren adierazitako gutxieneko espazioak eskatzen ditu dekretu honek definitzen dituen irakaskuntzak emateko.

Prestakuntza-espazioa	Azalera 20 ikasle (m ²)	Erabilera-maila (%)
Gela balioanitza	40	50
Kudeaketako gela	60	15
Ostalaritzako lantegia	60	35

“Erabilera-mailak” ikasle-talde batek oinarrizko irakaskuntzak irakasteko espazioa zenbat orduz okupatzea aurreikusten den adierazten du; alabaina irakaskuntza hauen guztizko iraupenarekiko ehunekoetan adierazten da. Horrenbestez, ikastetxeek curriculumaren guztizkoa ezartzeko definitzen dutenerako orientagarria da.

“Erabilera-mailak” onartutako marjinan, heziketa-ziklo bereko edo beste ziklo batzuetako edo beste hezkuntza-etapa batzuetako beste ikasle-talde batzuek okupatu ahal izango dituzte ezarritako prestakuntza-espazioak.

Dena dela, prestakuntza-espazioei lotutako ikaskuntza-jarduerak (erabilera-mailak adierazitako okupazioarekin) antzeko beste prestakuntza-jarduera batzuetarako erabilitako azaleretan ere burutu ahal izango dira.

Identifikatutako prestakuntza-espazio desberdinak ez dira zertan itxitura bidez bereizi behar.

6. Sarbideak eta/edo ibilbideak

Heziketa-ziklo honetan onartua izateko, batxilergoko ondoko modalitate hauek izango dute lehentasuna:

- Natur eta osasun-zientziak.
- Giza eta gizarte-zientziak.

6.1. Oinarrizko Lanbide Heziketa

Heziketa-ziklo honetan lantzen den Berariazko Lanbide Heziketaren oinarri den Oinarrizko Lanbide Heziketa osatzen duten edukiak batxilergoko ondoko jakintzagaietan aurki ditzakegu:

- Ekonomia eta enpresa-antolamendua.
- Atzerriko bigarren hizkuntza.

6.2. Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea:

- Turismoan diplomatua.
- Enpresa-zientzietan diplomatua.

7. Konbalidazioak eta korrespondentzia

7.1. Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak

- Harrera eta bezeroarenganako arreta.
- Solairuen kudeaketa.

7.2. Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak

- Harrera eta bezeroarenganako arreta.
- Solairuen kudeaketa.
- Lantokiko prestakuntza.
- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.