

**OINARRIZKO CURRICULUM**  
**TURISMO MERKATURATZE**  
**ETA INFORMAZIOKO**  
**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.....	5
3. Irakaskuntzak.....	6
3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak.....	6
3.2. Lanbide-moduluak.....	7
1.Lanbide-modulua: Tokiko eta eskualdeko turismo-produktuen Diseinua eta merkaturatzea.....	7
2.Lanbide-modulua: Taldeen gidaritza eta laguntza.....	10
3.Lanbide-modulua: Destinoko informazio turistikoa.....	14
4.Lanbide-modulua: Nazioko eta nazioarteko turismo-produktuak Eta destinoak.....	17
5.Lanbide-modulua: Atzeriko hizkuntza.....	20
6.Lanbide-modulua: Atzerriko bigarren hizkuntza.....	23
7.Lanbide-modulua: Lan-prestakuntza eta orientabidea.....	26
8.Lanbide-modulua: Kalitatea eta etengabeko hoberkuntza.....	30
9.Lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza.....	31
3.3. Heziketa-zikloaren sekuentziarioa eta denboralizazioa.....	34
3.3.1. Iraupenak.....	34
3.3.2. Sekuentziarioa.....	35
4. Irakasleak.....	35
4.1. “Turismo-merkaturatze eta -informazioa” heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak.....	35
4.2. Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko.....	36
5. Irakaskuntzak emateko gutxieneko baldintzak.....	36
5.1. Espazioak.....	36
6. Sarbideak eta/edo ibilbideak.....	37
6.1 Oinarrizko Lanbide Heziketa.....	37
6.2. Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea.....	37

7. Konbalidazioak eta korrespondentziak.....	37
7.1. Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak.....	37
7.2. Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak.....	37

## 1. Tituluaren identifikazioa

- 1.1. Izena: “Turismo-merkaturatze eta -informazioa”.
- 1.2. Maila: Goi-mailako Berariazko Lanbide Heziketa.
- 1.3. Iraupena: 1.400 ordu.

## 2. Erreferentea (lanbide-perfila)

### 2.1. Gaitasun orokorra

- Destino turistikoak merkaturatzea, lurraldeko turismo-produktuak sortzea, taldeak gidatzea eta taldeei laguntza eskaintzea eta informazio turistikoaren inguruko zerbitzuak kudeatzea.

#### 2.1.1. Lanbide-gaitasunak

- Turismo-produktu eta -zerbitzuak sortu eta/edo hobetzearen bitartez tokiko eta eskualdeko kontserbazio eta garapenerako aukerak antzematea.
- Enpresa edo entitatearen plan orokorrak interpretatzea eta informazio, merkaturatze eta taldeentzako laguntzako ekintzetan gauzatzea.
- Turismo-taldean laguntza- eta gidaritza-zerbitzua antolatu, garatu eta ebaluatzea.
- Turismo-merkaturatzeari lotutako ekintzak eta programak antolatu, burutu eta kontrolatzea.
- Balizko larrialdi-baldintzetan, laguntza jaso behar duen taldeari alarma-seinaleak bizkortasun eta lasaitasunez transmitituz jokatzeko.
- Bezeroen edo beste establezimendu batzuen erreklamazioak eta kexak jasotzea eta hauek ebazteko tratamendu egokia aplikatzea.
- Bere lana garatzerakoan eta, bereziki, beste erakunde edo establezimendu batzuekiko koordinazio-maila handia exijitzen duten zerbitzuetan, komunikazio eraginkorrak izatea.
- Bere lanaren emaitzetan nahiz kanpoarekiko harremanetan enpresa edo entitatearen irudia islatzea.
- Gutxienez atzerriko bi hizkuntzetan komunikatzea.
- Zerbitzuaren prestazioa eraginkortasun-, ekonomia- eta produktibitate-irizpideen arabera optimizatzea eta bezeroaren iguripenak betetzea.
- Informazio- eta gidaritza-zerbitzuaren prestazioaren ikuspegi global eta integratua izatea, bere lanak prozesuan dituen giza dimentsioak eta dimentsio tekniko, ekonomiko eta antolamenduzkoak bilduz.
- Turismo-zerbitzu eta -produktuen esparruan erabilitako teknikan eta antolamenduan izandako aldaketen ondorioz sortutako egoera berrietara moldatzea.
- Arazoak konpontzea eta jardueri buruzko erabaki indibidualak hartzea, ezarritako bidezko arauak identifikatuz eta hauei jarraituz.

#### 2.1.2. Erantzukizuna eta autonomia

Turismo-merkaturatze eta -informazioko goi-mailako teknikariak bere lanaren helburu nagusiei buruzko argibideak jasotzen ditu. Bere erantzukizuna, zerbitzua emateko eta taldeentzako informazio-, laguntza- eta sustapen-jarduerak burutzeko beharrezkoak diren giza baliabide eta baliabide materialen antolamendura zabalduko da. Halaber, turismo-informazioko bulego bateko lana ikuskatzeko gaitasuna izango du.

Teknikari hau autonomia izango da ondorengo funtzio edo jardueretan:

- Informazio-iturrien aukeraketa. Informazioaren bilketa eta antolamendua. Zonako turismo-merkatuaren ikerketaren ondorioak jasoko dituzten txostenen elaborazioa. Giza taldearen eta definitutako merkataritza eta turismo-informazioko ekintzetarako beharrezkoak diren materialen antolamendua, prestaketa eta koordinazioa. Turismo-aholkularitza eta -informazioa. Erreklamazioen erantzuna eta gorabeheren ebazpena. Koordinazioa eta laguntza “transferrean”. Turismo-taldeentzako laguntza eta informazioa

bidaia, ibilaldi eta inguruko bisitaldietan. Zerbitzu propioen eta hornitzaileekin hitzartutakoen kalitatearen kontrola.

## 2.2. Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak

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

### 1. *Destinoak merkaturatzea eta lurraldeko turismo-produktuak sortzea.*

- Zonako turismo-merkatua aztertzeko beharrezkoa den informazioa bilatu eta analizatzea.
- Lurraldeko turismo-produktu zehatzak diseinatzea eta/edo diseinuan aholkatzea eskariaren iguripenak betetzeko eta baliabideak eta inguruneke zerbitzuen eskaintza errentagarri egiteko moduan.
- Definitutako turismo-produktuen garapena antolatu eta kontrolatzea beren eskari potentzialerako erakargarriak izateko eta merkaturatu ahal izateko moduan.
- Finkatutako merkataritza-helburuak lortzera zuzendutako turismo-merkaturatzerako egintzak eta programak antolatu, burutu eta kontrolatzea.
- Lurraldeko turismo-produktua egiteko zerbitzu eta ekipamenduen kalitatea eta produktuaren onarpen-maila ebaluatzea.

### 2. *Turismo-taldeak gidatzea eta laguntza eskaintzea.*

- Eman beharreko turismo-zerbitzua ebaluatu eta analizatzea, taldearen eskakizunekiko egokitzapena egiaztatuz eta taldearen behar edo baldintzak finkatuz.
- Zerbitzua burutzeko beharrezkoak diren baliabideak kudeatzea erabateko betetze erakargarria ziurtatzeko moduan.
- Taldeari harrera egin, lagundu eta informazioa ematea, taldea seguru eta behar bezala informatuta, zainduta eta entretenituta egon dadin lortuz.
- Aukerazko jarduerak antolatu eta saltzea, establezimendu antolatzailearen programa errespetatzeko eta parte-hartzaileen gozamina eta ezagutzak handitzeko moduan.
- Bezeroen asebetetze-maila egiaztatze eta etorkizuneko zerbitzuen programazioa egokitzeko, egindako zerbitzua ebaluatzea.

### 3. *Turismo-informazioko zerbitzuak kudeatzea.*

- Inguruneari buruzko informazio interesgarria lortu, sailkatu eta prozesatzea bezeroen turismo-informazioko eskariei erantzutearren.
- Turismo-jardueratik edo ohiko bizilekutik kanpoko egonalditik eratorritako alderdiei dagokienez, bisitari eta egoiliarren informazio-, aholku- eta laguntza-beharrak betetzeko beren eskaerei erantzutea.
- Turismo-informazioko bulego baten jarduera planifikatu eta kontrolatzea, dagoen lekuaren ezaugarrietara egokitzeko eta definitutako helburuak betetzeko moduan.
- Eskariaren beharrak betetzen dituen turismo-informazioko zerbitzu bat emateko beharrezkoak diren baliabideak antolatzea.

## 2.3. Produksio-prozesuko kokapena

- Lanbide- eta lan-ingurunea

Lanbide-irudi honek “Ostalaritza eta turismoa” sektorean egingo du bere lana eta informazio eta aholkularitzako, taldeentzako laguntzako eta turismo-merkaturatze, -sustapen eta -plangintzako zerbitzuak eskainiko ditu.

Bere jarduera garatu ahal izateko enpresa- edo erakunde-mota desberdinak honakoak dira:

- Bidaia-agentziak, “bidaia-antolatzaileak” eta turismo-zerbitzu eta bidaietan bitartekotza- eta merkaturatze-lanak egiten dituzten bestelako enpresak edo entitateak.
- Turismo-plangintzako entitateak.
- Turismo-informazio eta -sustapeneko entitateak.
- Aholkularitza-enpresak.

Dena dela, sektoreko beste enpresa batzuetan kokatu ahal izango dira turismo-produktu eta/edo -zerbitzuen merkaturatze-funtzioetan.

Gainera, profesional honek autonomo gisa lan egin ahal izango du, turismo-taldeentzako laguntza-zerbitzuak ematen dituenean nagusiki. Kasu honetan, kontratugile nagusiak turismo-zerbitzu eta bidaietan bitartekotza- eta merkaturatze-lanak egiten dituzten enpresak izango dira.

- Ingurune funtzionala eta teknologikoa

Turismo-merkaturatze eta -informazioko goi-mailako teknikaria turismo-produktu eta -zerbitzuak diseinatu eta prestatzeko, bezeroaren arretarako eta turismo-produktuak merkaturatzeko funtzio/azpifuntzioetan kokatuta dago.

Teknika eta ezagutza teknologikoen ondoko esparruak barne hartzen dituzte:

- Merkatuaren ikerketa.
- Turismo-produktuen diseinua.
- Taldeen gidaritza eta laguntzarako teknikak.
- Turismo-informazioko teknikak eta prozedurak.
- Eragiketa-marketinezko teknikak.
- Bezeroarentzako arreta: komunikazio- eta adierazpen-teknikak eta gizarte-trebetasunak.
- Hizkuntzak.

- Lanbideak, ereduak 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:

- Turismo-informatzailea - Turismo-informazioko bulegoko burua.
- FERIA eta ekitaldien antolamenduko teknikaria.
- Turismo-sustatzailea.
- Turismo-gidaria.
- "Transferista".
- Turismo-merkatuen ikertzailea.
- Tokiko gidaria.
- Turismo-gune eta -destinoetako dinamizatzailea.
- Harreman publikoak.
- Publizitate- eta sustapen-laguntzailea.
- Tokiko turismo-plangintzako teknikaria.

### **3. Irakaskuntzak**

#### **3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak**

- I. Nazioarteko, nazioko eta tokiko eskaintza eta eskari turistikoa aztertzea ahalbidetuko duten informazio-iturriak identifikatzea.
- II. Turismo-merkatuari buruzko informazioa aztertu eta interpretatzea, lortu nahi diren helburuei jarraiki bere tratamendurako prozedura egokiak identifikatuz eta aplikatuz.
- III. Zona, ibilbide edo herri bateko baliabide natural eta kulturalen turismo-ahalmena ebaluatzea.
- IV. Turismo-produktu eta -zerbitzuak merkaturatzeko estrategia desberdinak ebaluatzea, merkatu-egoera zehatzetara hobekien egokitzen diren komunikazio-ekintzak kontuan hartuz.
- V. Turismo-informazioko zerbitzuak planifikatu, antolatu, zuzendu eta kontrolatzeko prozedurak aztertu, antolatu eta aplikatzea.
- VI. Turismo-laguntza eta -gidaritzako zerbitzuen prestazio-modalitate desberdinak aztertzea, funtzio nagusiak eta lan-prozedurak deskribatuz eta erlazionatuz.
- VII. 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.
- VIII. Giza taldeen ezaugarri eta portaerak ebaluatzea eta talde-dinamikako teknikak aplikatzea.
- IX. Beharrezkoak diren ezagutza teknikoak eta ondo egiteko ahalmena autonomiaz erabiliz eta ezarritako prozeduretarako hobekuntzak eta lan-kontingentzietarako soluzioak proposatuz jokatzeko.
- X. Turismo-jarduera erregulatzen duen lege-, ekonomia- eta antolamendu-esparrua ulertzea, lan-harremanetatik eratorritako eskubide eta betebeharrak identifikatuz.
- XI. Modu operatibo eta lan-baldintza jakin batzuek norberaren eta gainerakoen osasunean izan ditzaketen ondorio negatiboak dagokienez besteak sentsibilizatzea, segurtasun-baldintzak hobetuko dituzten neurri zuzentzaile eta babes egokiak proposatuz.
- XII. Menpeko pertsonal laguntzailea hobeto informatu eta orientatzeko dokumentazio teknikoa aztertu, egokitu eta, hala badagokio, sortzea.
- XIII. 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.
- XIV. Lanaren kalitatea hobetzea eta lanbide-hobekuntzarako motibatzea ahalbidetuko duten ekimen, erantzukizun, nortasun eta lanbide-heldutasuna garatzea.
- XV. Eremu edo sektore honetan garatu beharreko prozesuetan soluzioak ezartzen lagundu eta parte hartzea ingurumenarekiko eragin negatiboak txikiagotzeko, eta lanbide-jardunaren bidez prozesuen kalitatearen etengabeko hobekuntzan parte hartzea.

### 3.2. Lanbide-moduluak

#### 1. lanbide-modulua. TOKIKO ETA ESKUALDEKO TURISMO-PRODUKTUEN DISEINUA ETA MERKATURATZEA.

##### a) Amaierako gaitasunak

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

1. Turismo-produktuak sortu eta garatzeko aukerak antzematea ahalbidetuko duen zona, herri edo erkidego bateko turismo-merkatuari buruzko informazioa aztertu edo sortzea.
2. Toki-eremu, eskualde edo erkidego bateko baliabide kultural eta naturalen eta bertako zerbitzu-eremuren turismo-potentzialtasuna ebaluatzea, turismo-produktu batean barne har daitezkeenak aukeratuz.
3. Zonako turismo-merkatuaren analisisian oinarrituta, toki-eremu bateko turismo-produktuak definitzea.
4. Ingurunekeo turismo-baliabide eta -zerbitzuen ezaugarriekin bat etorriko diren toki-eremu bateko turismo-merkaturatzerako estrategia desberdinak ebaluatzea.

##### b) Ebaluazio-irizpideak

1. Turismo-produktuak sortu eta garatzeko aukerak antzematea ahalbidetuko duen zona, herri edo erkidego bateko turismo-merkatuari buruzko informazioa aztertu edo sortzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Zona jakin bateko turismo-eskaintza eta -eskaria osatzen duten aldagaiak zerrendatu, deskribatu eta erlazionatzea.
- Turismo-informazioko iturririk garrantzitsuenak identifikatu eta deskribatzea.
- Datuak biltzeko metodoak eta datu horiek tratatzeko teknikak (turismo-merkatura egokituak) aztertzea.
- Datuak biltzeko metodorik egokiena aukeratu eta egokitzea.
- Informazioa tratatzeko teknikak aukeratu eta egokitzea.
- Produktu berriak garatu edo merkaturatzeko aukera ematen duten merkatu-segmentuak identifikatzea.
- Lortutako emaitzak interpretatzea.

2. Toki-eremu, eskualde edo erkidego bateko baliabide kultural eta naturalen eta bertako zerbitzu-eskaintzaren turismo-potentzialtasuna ebaluatzean, turismo-produktu batean barne har daitezkeen aukeratu, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Zona jakin bateko baliabideen multzoa identifikatzea.
- Eskuragarri dauden baliabideak baloratzeko irizpideak definitzea turismo-potentzialtasuna kontuan hartuta.
- Definitutako irizpideak eta identifikatutako baliabideak elkarren artean erlazionatzea.
- Merkaturatze-antzerako beharretara hobekien egokitzen diren baliabideak aukeratzeko.
- Turismo-produktu batean barne har daitezkeen egungo nahiz balizko turismo-baliabideen eta oinarrizko eskaintza osagarriaren inbentarioa lantzea.

3. Zonako turismo-merkatuaren analisisian oinarrituta toki-eremu bateko turismo-produktuak definitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-mota desberdinak deskribatzea, behar bezala zehaztutako toki-eremu batean gara daitezkeen modalitateak identifikatuz.
- Turismo-produktu baten bereizgarriak diren osagaiak definitzea: baliabide geoturistikoak, oinarrizko eskaintza, eskaintza eta zerbitzu osagarriak.
- Turismo-merkatuan proiektatu beharreko produktua behar bezala definitzea.
  - Toki-eremu batean turismo-produktu bat sortu edo garatzeko proiektu bat egitea.
  - Produktuaren bereizgarriak diren osagaiak definitzea.
  - Produktua garatzeko beharrezkoak diren ekintzak arrazoitzea.
  - Horien bidezkoasuna justifikatzea.
  - Horien bideragarritasuna aztertzea.
  - Indarrean dauden hirigintza, turismo, ingurumen eta turismo-antolamenduari buruzko legeriak uztartzea.
  - Merkaturatze-estrategia finkatzea.
  - Hori garatzeko ekintzen denborazko plangintza egitea.

4. Inguruneko turismo-baliabide eta -zerbitzuen ezaugarriekin bat etorriko diren toki-eremu bateko turismo-merkaturatzerako estrategia desberdinak ebaluatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-merkatuaren banaketa-estrategia eta -baliabide desberdinak deskribatu eta analizatzea.
- Komunikazio-estrategia desberdinak deskribatu eta baloratzea.
- Toki-eremu bateko turismo-produktu bati buruz emandako informazioan oinarrituta, produktua merkaturatzeko proiektu bat egitea. Proiektuak ondoko alderdiak bilduko ditu:
  - Banaketa-estrategia eta -bideak.
  - Esparru geografikoa, publiko objektiboa eta komunikazio-ekintzak, produktuari egokituak.
  - Ekintza horiek bideratzeko komunikazio-tresnak.
  - Definitutako ekintzen kostuen, hedaduraren eta emaitza posibleen balioespena.

c) Edukiak

I. multzoa: TOKIKO ETA ESQUALDEKO TURISMO-BALIABIDEAK

### Prozedurazkoak:

- Informazio-iturriak identifikatzea.
- Tokiko edo eskualdeko turismo-merkatura egokitutako datuak biltzeko metodoak aukeratzea.
- Lurraldearen geografia-, ingurumen-, klima- eta paisaia-ezaugarri nagusiak aztertzea.
- Lurraldearen gizarte- eta ekonomia-faktoreak aztertzea.
- Lurraldearen kultur faktoreak aztertzea.
- Eskarian dagoen joera aztertzea.
- Lurraldeko turismo-baliabideen inbentarioak egitea.
- Lurraldeko turismo-zerbitzuen inbentarioak egitea.
- Lurraldeko turismo-produktuen inbentarioak egitea.
- Lurraldeko turismo-eskaintzen inbentarioak egitea.
- Turismo-eskaintza eta -eskaria diagnostikatzeko DAFO sistema aplikatzea.
- Turismo-produktu bat sortzeko proiektuak lantzea.
- Turismo-produktu bat garatzeko proiektuak lantzea.
- Beste antzeko proiektu batzuekin kontrastatzea.
- Turismo-merkatua aztertzea.
- Bidezko merkatu-azterlana egitea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turismo-sektorea:
  - Ekonomia- eta gizarte-esparrua.
  - Turismo-zerbitzu eta - ekipamenduak.
  - Sektoreko merkaturatze-egitura.
  - Turismo-lanbideak.
  - Turismo-plangintza.
- Turismo-merkatuaren ikerketa:
  - Informazio-iturriak.
  - Informazioaren tratamendua eta ikerketa egiteko teknikak.
  - Nazioko, eskualdeko edo tokiko turismo-eskaintza eta -eskaria aztertze teknikak.
- Inguruneko turismo-baliabideak:
  - Baliabideak.
  - Turismo-inbentarioak.
  - Turismo-baliabideak ebaluatzeko teknikak.
- Tokiko eta eskualdeko turismo-zerbitzuak:
  - Garraioa.
  - Ostatua.
  - Jatetxe-arloa.
  - Turismo-zerbitzu osagarriak.
  - Turistikoak ez diren zerbitzu osagarriak.
- Tokiko eta eskualdeko turismo-produktuak sortu eta garatzeko metodoak:
  - Turismo-produktuen tipologia eta ezaugarriak.
  - Produktu baten definizioa.
  - Turismo-produktuak garatzeko proiektuak.
- Lurralde-plangintza:
  - Hirigintza.
  - Turismoa eta ingurumena.
  - Turismo-antolamendua.
- Turismo-produktuak garatzeko proiektuak:
  - Garapen jarraitua.
  - Garapen mailakatua.

### Jarrerazkoak:

- Gizarte- eta kultur aniztasunaren estimazioa.
- Talde-lanaren balorazioa.
- Ordena eta zorrotasuna lanean.

- Erantzukizuna erabakiak hartzerakoan.
- Ingurumenarekiko eta ondare historiko, artistiko eta kulturalarekiko errespetua.
- Zehaztasuna informazioa bilatzerakoan.
- Informazioa trukatzeko prestasuna.
- Ahalik eta adeitasun eta hezibiderik handiena bezero, lankide eta abarreko tratuan.

## II. multzoa: MARKETINA ETA TURISMO-KOMUNIKAZIOA

### Prozedurazkoak:

- Saltzeko teknika desberdinak aplikatzea.
- Turismo-merkatuaren banaketa-bide desberdinak aztertzea.
- Elaboratutako turismo-produktua merkaturatzeko marketin-teknikak aplikatzea.
- Produktuari egokitutako banaketa-estrategia eta -bideak aukeratzea.
- Produktua merkaturatzeko publizitate- eta sustapen-teknikak analizatzea.
- Publiko objektiboa eta produktuari egokitutako komunikazio-ekintzak aukeratzea.
- Komunikazio-ekintzak planifikatu eta kontrolatzea.
- Definitutako ekintzen kostuak, hedadura eta emaitzak balioestea.
- Sustapen-ekitaldiak antolatu eta egitea.
- “Work shop” eta “famtryp” izenekoak, heziketa-bidaia eta abar antolatu eta egitea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turismo-merkatuaren banaketa-estrategiak eta -bideak.
- Marketin-nahasketa (“marketing mix”):
  - Produktua.
  - Prezioa.
  - Publikoa.
  - Banaketa.
- Komunikazio-estrategiak:
  - Publizitatea.
  - Sustapena.
- Zuzeneko marketina:
  - Komunikazio-ekintzen plangintza eta kontrola.
- Marketin-plana.
- Sustapen-ekitaldiak: antolamendua.

### Jarrerazkoak:

- Talde-lanaren balorazioa.
- Ordena eta zorrotasuna lanean.
- Erantzukizuna erabakiak hartzerakoan.

## 2. lanbide-modulua. TALDEEN GIDARITZA ETA LAGUNTZA

### a) Amaierako gaitasunak

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

1. Taldeak gidatzeko eta laguntza eskaintzeko jardueraren modalitate, prozesu eta funtzioak aztertzea.
2. Taldeen gidaritza eta laguntzako profesionalen eta turismo-sektoreko enpresa eta profesionalen arteko harremanak aztertzea.
3. Turismo-ibilbideak finkatu eta lantzea eta beren bideragarritasuna aztertzea.
4. Bidaia antolatuetan parte hartu ohi duten turismo-talde desberdinen ezaugarriak eta portaera aztertzea.
5. Turismo-publiko desberdinei egokitutako talde-dinamikako teknikak aztertzea.

### b) Ebaluazio-irizpideak

1. Taldeak gidatzeko eta laguntza eskaintzeko jardueraren modalitate, prozesu eta funtzioak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Indarrean dagoen legeria kontuan hartuta, jardueraren modalitate desberdinak bereiztea eta ematen diren zerbitzuen ezaugarriak zerrendatzea.
- Zerbitzu-mota kontuan hartuta, turismo-gidaritza eta -laguntzako jardueraren garapenaren oinarritzko faseak deskribatzea.
- Bidaia-agentzietan eta garraiabideetan ematen diren bidaia-dokumenturik ohikoenak identifikatu, deskribatu eta interpretatzea.
- Turismo-informazioko iturriak zerrendatu, deskribatu eta turismo-gidaritza eta -laguntzako jarduerarekin erlazionatzea.
- Talde bat gidatzean edo taldeari laguntza ematean aireportu, geltoki eta garraiabideetan ohikoak diren prozesu eta tramiteak deskribatzea.
- Bidaiariak herrialde eta aduanetatik egiten duten mugimenduari lotutako legezko xedapenak identifikatu eta aukeratzea, Europako Batasunaren esparruan indarrean dagoena azpimarratuz.
- Gidari batek egin eta/edo proposa ditzakeen jarduera osagarriak definitzea eta kasu hauetan profesionalak dituen eskubide ekonomikoak finkatzea.

2. Taldeen gidaritza eta laguntzako profesionalen eta turismo-sektoreko enpresa eta profesionalen arteko harremanak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ostalaritza eta turismoaren sektoreari lotutako enpresa eta entitateak deskribatzea eta beren ohiko antolamendu- eta funtzio-egiturak eta eskaintzen dituzten zerbitzuak azaltzea.
- Turismo-taldeen gidaritza eta laguntzako profesionalak sektoreko entitate eta profesionalekin izan ohi dituzten funtzio- eta kontratu-harremanak identifikatu eta definitzea.

3. Turismo-ibilbideak finkatu eta lantzean eta beren bideragarritasuna aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ibilbide edo destino jakin batean interesatuta eta behar bezala zehaztuta dauden turismo-taldeen suposizioetatik abiatuta:
  - Ibilbidearen lurralde- eta denbora-esparrua finkatzea.
  - Kontsultatu beharreko turismo-informazioko iturriak identifikatzea.
  - Zerbitzu eta jardura desberdinak suposiziopeko taldearen ezaugarrien arabera programatzea ezarritako denboralizaziora egokituz.
  - Jasotako informazioaren sintesia egitea, zuzenduta dagoeneko taldearekin lotzea eta aurreikusitako ibilbidearen arabera antolatzea.
  - Ibilbidearen bideragarritasuna justifikatzea.

4. Bidaia antolatuetan parte hartu ohi duten turismo-talde desberdinen ezaugarriak eta portaera aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Talde baten portaera aztertzeko erabilitako metodoak eta aldagaiak azaltzea.
- Turismo-talde desberdinen klase soziala identifikatzea.
- Talde bateko kideen artean aurki daitezkeen rol eta jarrera indibidualak identifikatzea eta planteatzen dituzten harreman-arazoak interpretatzea.
- Jarduerak ikusitako portaerei egokitzeko turismo-talde baten aurrean erabil daitezkeen feedback-prozedurak identifikatzea.

5. Turismo-publiko desberdinei egokitutako talde-dinamikako teknikak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-gidaritza eta -laguntzako jardueraren garapenari egokitutako talde-dinamikako teknikak azaltzea.
- Talde-dinamikako teknika jakin batzuen erabilera bidaia baten garapen-faseekin eta talde baten barruan sor daitezkeen egoerekin erlazionatzea.

- Gidariak bidaia batean zehar azaldu beharreko jarrerak aztertzea eta egoera desberdinekin erlazionatzea.
- Turismo-taldeen gidaritza eta laguntzan aplikatu daitezkeen motibazio- eta lidergo-teknikak identifikatu eta deskribatzea.
- Jardueraren berezko hitzezko eta hitzik gabeko komunikazio-teknikak finkatzea.
- Bidaiari-talde bati informazioa eman ahal izateko komunikabideak deskribatzea eta beren erabilera-arauek eta aplikazioak azaltzea.
- Bidaia eta bisitaldi antolatuen suposizioetatik abiatuta:
  - Eskaintako informazio-azalpenen programazioa ezartzea.
  - Gauzak ahoz (zuzenean edo bestelako aplikazio-baliabideekin) eta egoerarako ahots-tonu, -erritmo eta -bolumen egokiarekin eta keinu egokiarekin adieraztea.
  - Harrera- eta agur-arauek egokiak hizkuntza egokian erabiltzea.

### c) Edukiak

## I. multzoa: TALDEEN GIDARITZA ETA LAGUNTZARI BURUZKO ARAUDIA

### Prozedurazkoak:

- Bidaiarien beharrezko dokumentuak interpretatzea.
- Garraibide desberdinetan erabilitako ohiko tramiteak betetzea.
- Europako Batasuneko nahiz beste herrialde batzuetako bidaiarientzat indarrean dauden legezko xedapenak identifikatzea.
- Jarduera garatzeko beharrezkoak diren informazio-iturriak erabiltzea.
- Lanbide-jarduera hau erregulatzen duen araudia identifikatzea.
- Entitate kontratugileekiko kontratuzko harreman desberdinak deskribatzea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turistaren –kontsumitzaile gisa– babes juridikoa.
- Lanbide-jarduera erregulatzen duen araudia.
- Establezimenduak erregulatzen dituen oinarritzko araudia:
  - Ostalaritzari dagokiona.
  - Hoteleko eta hotelez kanpoko ostatuari dagokiona.
- Garraioa erregulatzen duen oinarritzko araudia.
- Iragaitzako bidaiariei eta aduanei buruzko legeria.
- Taldeen gidaritza eta laguntzako jardueraren tipologia eta ezaugarriak.

### Jarrerazkoak:

- Jasotzen dituen aginduen aurrean (interpretazioan nahiz burutzapenean) arduraz jokatzeko.
- Garatzen duen lanarekiko erantzukizuna beti.
- Giza taldeak eta baliabideak antolatzekeo prestasuna.
- Norbera informazioa bilatu eta tratatzeko gai izatea.
- Ekimena erabakiak hartzerakoan.

## II. multzoa: TURISMO-IBILBIDEAK

### Prozedurazkoak:

- Bezeroen beharrak eta iguripenak identifikatzea.
- Zerbitzua burutzeko beharrezkoa den dokumentazioa aztertzea.
- Informazio-iturriak identifikatu eta erabiltzea.
- Ibilbide-mota desberdinak aztertzea.
- Turismo-sektorearen lanbide-eskaintza osatzen duten turismo-establezimendu eta -zerbitzuak aztertzea.
- Aisialdiari, gastronomiari eta hiriei buruzko gidak eta plano eta mapak erabiltzea.
- Errepide, trenbide, aire eta itsasoko garraio-eskaintza aztertzea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turismo-ibilbideak ondokoen arabera:
  - Iraupena.
  - Parte-hartzaile kopurua.
  - Antolamendua.
- Informazio-iturriak:
  - Aisialdiari, gastronomiari eta hiriei buruzko gidak.
  - Informazio-bulegoak: motak, antolamendua, funtzioa.
  - Datu-base dokumentalak.
  - Informazioaren teknologia berriak.
- Turismo-erakargarritasunak:
  - Naturalak: paisaia, landaredia, flora, fauna...
  - Kulturalak: historia, ohiturak, elezaharrak, folklorea, pasadizoak, gastronomia.
- Garraibide desberdinak:
  - errepidekoak: autobusak (modalitateak), autoen alogera.
  - itsasokoak: tipologia, tramiteak, tarifak.
  - trenbidekoak: tipologia, tramiteak, tarifak.
  - airekoak: zerbitzu-mota, hegaldi-mota, tarifak.
- Hotel-enpresa: antolamendua eta funtzionamendua.
- Bidaia-agentziak: antolamendua eta funtzionamendua.

### Jarrerazkoak:

- Talde-lanarekiko konpromisoa.
- Metodo berriak ezagutzeko interesa (kontrastea eta asimilazioa bilatuz).
- Jarrera lehiatsua prozesuak garatzerakoan.
- Elkarrizketarako konpromisoa giza harremanetan.
- Norbera informazioa bilatu eta tratatzeko gai izatea.
- Ohitura, sinesmen, tradizio eta ideologiekiko errespetua eta tolerantzia.
- Adeitasuna eta pazientzia bezeroei eskaini beharreko arretan.
- Kultur aniztasunaren estimazioa.
- Inguruneko artearen, paisaiaren edo gorabehera naturalen edertasunaren estimazioa eta hori transmititzeko eta bezeroak motibatzeke interesa.

## III. multzoa: TURISMO-TALDEAK

### Prozedurazkoak:

- Talde baten ezaugarriak deskribatzea.
- Soziogramak egitea.
- Turista-talde batean ohiko bezeroen tipologia identifikatzea.
- Gidariaren rola deskribatzea.
- Talde-dinamikako teknikak erabiltzea taldearen kohesioa sustatzeko.
- Animatzaileak taldearen emozioen pertzepzioak hobetuko dituzten teknikak aplikatzea.
- Arazoak konpontzeko eta erabakiak hartzeko teknikak aplikatzea.
- Egindako programa baloratzeko, inkestak egitea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Taldea:
  - Kontzeptua.
  - Talde-motak.
  - Rolak eta estatusak.
  - Lidergoa: kontzeptua, teoriak, lidergo-ikusmoldeak.
- Taldeekin egindako lanaren zenbait alderdi:
  - Taldearen antolamendua.
  - Arauak.
  - Arazoen konponbidea.
  - Erabakiak hartzea.

- Taldeko gatazkak.
- Talde-dinamikak.
- Motibazio turistikoa:
  - Definizioa.
  - Printzipioak eta teoriak.
  - Motibazio- eta sendotze-teknikak.
- Jardueran aplikatutako komunikazio-teknikak.

#### Jarrerazkoak:

- Norberaren irudia zaintzea eta seriotasun profesionalaren irudia ematea.
- Konpromisoa bere giza harremanetan:
- Erantzunak emanez.
  - Egoerak justifikatuz.
  - Iritziak eta iradokizunak entzunez.
- Errespetua pertsonen arteko harremanetan, bezeroak nahiz lankideak errespetuz tratatuz.
- Bere lanbideko baliabide berriak ezagutzeko interesa.
- Gizalegea eta adeitasuna tratu pertsonalean.
- Puntualtasun zorrotza ordutegia betetzerakoan.

### 3. lanbide-modulua. DESTINOKO INFORMAZIO TURISTIKOA

#### a) Amaierako gaitasunak

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

1. Turismo-informazioko gune eta zerbitzu desberdinak aztertu eta baloratzea eta turismo-sektorean betetzen duten funtzioa azaltzea.
2. Turismo-informazioko zerbitzuen antolamendu- eta funtzio-egitura ohikoenak identifikatu, aztertu eta bereiztea.
3. Eguneratutako eta publiko objektiboari egokitutako turismo-dokumentazioko fondo bat osatzea ahalbidetuko duten informazio-iturriak identifikatu eta aztertzea.
4. Turismo-informazioko zerbitzu baten informazioa kudeatzeko prozedurak aztertu eta aplikatzea eta beren aplikazioak deskribatzea.
5. Turismo-informazioko bulego edo zerbitzuetan eskatu ohi diren informazio- eta arreta-beharrak eta hauei eman beharreko erantzunik egokiena aztertzea.

#### b) Ebaluazio-irizpideak

1. Turismo-informazioko gune eta zerbitzu desberdinak aztertu eta baloratzean eta turismo-sektorean betetzen duten funtzioa azaltzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-informazioko gune- eta zerbitzu-motak bereiztea eta beren ezaugarri eta funtzioak azaltzea.
- Turismo-informazioko guneek egungo turismo-merkatuan betetzen duten funtzioa estimatzea.
- Turismo-informazioko guneek ematen dituzten zerbitzuak deskribatzea.
- Turismo-informazioko gune eta bulegoen funtzionamendua erregulatzen duten legezko xedapenak eta beren inplikazioak zehaztea.

2. Turismo-informazioko zerbitzuen antolamendu- eta funtzio-egitura ohikoenak identifikatu, aztertu eta bereiztean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-informazioko zerbitzu bat antolatzeko modu desberdinak azaltzea.
- Tipologia desberdinen arabera, turismo-informazioko zerbitzuak adieraziko dituzten organigramak egitea.

- Grafiko batean, turismo-informazioko gune edo sail bateko elementu materialen kokapena zehaztea bere tipologiaren eta ematen dituen zerbitzuen arabera, eta material horien antolamendua ergonomiako eta lan-arintasuneko irizpideen arabera justifikatuz.
- Turismo-informazioko zerbitzu batek izan ditzakeen kanpoko lan-harremanak eta/edo lankidetzaharremanak deskribatzea.

3. Eguneratutako eta publiko objektiboari egokitutako turismo-dokumentazioko fondo bat osatzea ahalbidetuko duten informazio-iturriak identifikatu eta aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-informazioko iturririk garrantzitsuenak identifikatu eta deskribatzea.
- Turismo-informazioko iturriak fidagarritasun, aldizkakotasun, jarraitasun eta elaborazio-mailako printzipioen arabera kalifikatzea.
- Datuak bildu eta eguneratzeko metodoak zehaztea.
- Informazio-materialak osatzen dituzten elementuak ezagutzea eta euskarri batean erregistratzea.

4. Turismo-informazioko zerbitzu baten informazioa kudeatzeko prozedurak aztertu eta aplikatzean eta beren aplikazioak deskribatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Informazio-zerbitzu baten berezko dokumentuak identifikatzea eta dokumentu hauek betetzeko modua azaltzea.
- Jardueraren garapenak sortutako barneko eta kanpoko informazio-zirkuitu eta -motak deskribatzea.
- Fondo dokumental bat sailkatu eta antolatzeko irizpideak ezagutu eta aplikatzea.
- Informazioa lortu, artxibatu eta erabiltzeko metodoak bereizi eta aplikatzea.

5. Turismo-informazioko bulego edo zerbitzuetan eskatu ohi diren informazio- eta arreta-beharrak eta hauei eman beharreko erantzunik egokiena aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-informazioko zerbitzu batean ohikoenak diren informazio-eskariak deskribatzea.
- Informazio-eskaera baten prozesua deskribatzea.
- Baliabide materialei eta sailkapen-sistemei jarraiki, informazioa berreskuratzeko metodoak azaltzea.
- Erreklamazioak formulatu edo gatazka-egoerak sortu ohi direneko egoerak eta egoera hauek konpontzeko modurik egokiena deskribatzea.
- Kontsumitzailearen babesari buruz indarrean dagoen legeria aplikagarria identifikatzea.
- Hitzeko eta hitzik gabeko komunikazioko teknikak azaltzea eta aztertutako egoerekin erlazionatzea.
- Informazio-eskariaren suposizioetan:
  - Egoeren arabera, informazio turistikoa eta/edo interes orokorrekoa identifikatu, aukeratu eta aztertzea.
  - Informazio-behar zehatzak zuzenean eta telefonoaren bitartez ebatzea, informazioa establezimendu- eta bezero-moten arabera egokituz.
  - Informazioa berreskuratzea eta erabiltzaileei eskaintzea.
- Erreklamazioak aurkezteko eta behar bezala zehaztutako suposizio praktikoetan:
  - Aldeen arteko adostasuneko soluzioak proposatzea, jarrera seguru, zuzen eta objektiboa erakutsiz.
  - Erreklamazio bat aurkezteko eskubideei eta has daitezkeen ekintzei buruz behar bezala informatu eta aholkatzea.
  - Kontsultak eta aurkeztutako erreklamazioak modu eta prozedura egokien bidez erregistratzea.

c) Edukiak

I. multzoa: TURISMO-INFORMAZIOA

Prozedurazkoak:

- Turismo-informazioko gune eta zerbitzuak zehaztea.
- Turismo-informazioko guneen funtzio desberdinak bereiztea.

- Turismo-informazioko bulegoek ematen dituzten zerbitzuak deskribatzea.
- Bulego hauen funtzionamendua erregulatzen duten legezko xedapenak identifikatzea.
- Turismo-informazioko iturriak sailkatzea.
- Datuak bildu eta eguneratzeko metodo desberdinak erabiltzea.
- Informazio-materiala osatzen duten elementuak interpretatzea eta euskarri batean erregistratzea.

#### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- “Informazio” kontzeptua: turismo-informazioaren elementuak.
- Informazio- eta komunikazio-motak.
- Turismo-informazioko iturriak:
  - artxiboak.
  - datu-bankua.
  - katalogoak eta dokumentuak.
- Turismo-informazioko gune batean aplikatutako legeria.
- Kanpoko eta barneko komunikazioak.
- Protokolo- eta irudi-teknikak.
- Bezeroen tipologia.
- Turismoaren antolamendua Europako Batasunean.
- Turismo-informazioko guneak Euskal Autonomia Erkidegoan.

#### Jarrerazkoak:

- Parte-hartze aktiboa informazioa trukatzekoan.
- Turismo-informazioko guneen zerbitzuekiko interesa.
- Informazio erreserbatu edo konfidentzialarekiko errespetua.
- Laguntza informazio-iturri berriak bilatzerakoan.
- Norberak komunikazio-prozesuak merkatuaren beharretara egokitzeko duen gaitasunaz jabetzea.
- Egoerari egokitutako gizarte- eta komunikazio-tratua.

## II. multzoa: TURISMO-INFORMAZIOKO ZERBITZUEN PLANGINTZA, ANTOLAMENDUA ETA KUDEAKETA.

#### Prozedurazkoak:

- Turismo-informazioko zerbitzuen antolamendu-egiturarik ohikoenak identifikatzea.
- Turismo-informazioko zerbitzuak adieraziko dituzten organigramak egitea.
- Tipologiaren arabera, organigramaren barruan turismo-informazioko sail bat kokatzea.
- Turismo-informazioko zerbitzu baten berezko dokumentuak betetzea.
- Fondo dokumental bat sailkatu eta antolatzeke irizpideak aplikatzea.
- Turismo-informazioko zerbitzu batean ohikoenak diren informazio-zerbitzuak kudeatzea.
- Autonomia Erkidegoan aplikagarria den araudiari jarraiki, kontsumitzailearen babesari buruz indarrean dagoen legeria aplikatzea.
- Hitzeko nahiz hitzik gabeko komunikazioko teknikak aplikatzea.
- Turismo-informazioko bulegoan aurkezten diren erreklamazioei erantzuna eta ebazpena ematea.

#### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turismo-merkatua: jarduera turistikoa erregulatzen duen legezko esparrua.
- Turismo-informazioko iturriak: motak.
- Korrespondentzian eta, oro har, idatzizko komunikazioan erabiltzen diren formulak eta egiturak.
- Turismo-informazioko zerbitzuen plangintza.
- Administrazio-kudeaketa:
  - Txostenak.
  - Bidaia-aseguruak.
  - Bisak, dibisak eta abar.
- Turismo-informazioko guneetan aplikatutako ofimatika:
  - Turismo-informazioko guneetan aplikatutako informatika.
  - Erreserba-zentralak.

- Turismo-informazioko zerbitzuen automatizazioa.

#### Jarrerazkoak:

- Bere funtzioak betetzerakoan eta bere esleipenak erabiltzerakoan, taldekideekiko eta, oro har, publikoarekiko errespetu indibidual eta kolektiboaren printzipiopean jokatzeko.
- Gainerakoekin harremanak ezartzeko duen gaitasunaz jabetzea.
- Kalitatearekiko konpromisoa lanbide-jardunean.
- Bisitari eta egoiliarrek jarduera turistikoi buruzko informazio-beharrak betetzeko egindako eskaerei erantzuterakoan laguntza ematea.
- Ekimena informazioa bilatu eta tratatzerakoan.

#### 4. lanbide-modulua. NAZIOKO ETA NAZIOARTEKO TURISMO-PRODUKTUAK ETA -DESTINOAK

##### a) Amaierako gaitasunak

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

1. Nazioko eta nazioarteko turismo-merkatuaren eskariaren motibazioak aztertzea bere eboluzioa balioesteko.
2. Nazioko turismo-produktu eta -destino nagusiak eta Autonomia Erkidegoen turismo-eskaintzaren egitura aztertzea eta produktu eta destinorik egokienak aukeratzea.
3. Nazioarteko turismo-produktu eta -destinoak eta nazioarteko turismo-eskaintzaren egitura aztertzea.

##### b) Ebaluazio-irizpideak

1. Nazioko eta nazioarteko turismo-merkatuaren eskariaren motibazioak aztertzean bere eboluzioa balioesteko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-eskariaren motibazioetan izaten diren aldaketak orientatzen dituzten aldagaiak zerrendatu eta deskribatzea.
- Hainbat produkturen eskariak denboraldi jakin batean izan duen eboluzioa konparatzea.
- Nazioko eta nazioarteko eskariak egungo turismo-merkatuan dituen motibazioak eta eskari horrek izan dezakeen eboluzioa azaltzea.
- Produktu edo destino baten interes turistikoa finkatzen duten irizpideak eskariaren arabera bereizi eta baloratzea.

2. Nazioko turismo-produktu eta -destino nagusiak eta Autonomia Erkidegoen turismo-eskaintzaren egitura aztertzean eta produktu eta destinorik egokienak aukeratzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Nazioko merkatuko turismo-produktu eta -destino nagusiak identifikatu, aukeratu eta deskribatzea.
- Arestian aukeratutako produktu eta destinoen turismo-potentzialtasuna finkatzea, produktu eta destino horiek behar bezala zehaztuz.
- Eskariaren motibazioak eskainitako turismo-produktu eta -destinoekin erlazionatzea.

3. Nazioarteko turismo-produktu eta -destinoak eta nazioarteko turismo-eskaintzaren egitura aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Nazioarteko merkatuko turismo-produktu eta -destino nagusiak identifikatu, aukeratu eta deskribatzea.
- Arestian aukeratutako produktu eta destinoen turismo-potentzialtasuna deskribatu eta interpretatzea, produktu eta destino horiek behar bezala zehaztuz.
- Nazioko eskariaren motibazioak identifikatutako turismo-produktu eta -destinoekin erlazionatzea.

##### c) Edukiak

## I. multzoa: FENOMENO TURISTIKOA

### Prozedurazkoak:

- Turismoa baloratzea ekonomian, kulturen, gizarte eta politikan eta ingurumenean dituen ondorioen ikuspegitik.
- Turismo-eskaera orientatzen duten lehentasunak identifikatzea.
- Turismo-fluxuak eragiten dituzten arrazoiak ondorioztatzea.
- Turismo-ibilbideak egiteko bidezkoak diren teknikak aztertzea.
- Hainbat turismo-ibilbideren analisia eta balorazioa egitea aukeratutako garraiabide, iraupen edo destinoaren arabera.
- Hainbat produkturi buruzko eskariaren analisia eta konparazioa egitea bezeroaren adina, estatus sozioekonomikoa, kultura eta prestasuna kontuan hartuta.
- Produktu edo destino baten interes turistikoa finkatzen duten irizpideak interpretatzea.
- Ibilbide baten turismo-potentzialtasuna bere interesaren (geografikoa, artistikoa, kulturala, gastronomikoa eta abar) arabera sailkatzea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turismo-motak finkatzen dituzten arrazoi ekonomikoak, sozioekonomikoak eta kultura eta ingurumenari lotutakoak:
  - Kirol- eta abentura-turismoa.
  - Oporretako turismoa.
  - Turismo ekologikoa.
  - Turismo profesionala eta negozioetakoak.
  - Turismo soziala.
  - Turismo gaztea.
  - Kultur turismoa.
  - Aisia-turismoa.
  - Osasun-turismoa.
  - Turismo erlijiosoa.
  - Turismo zuria.
- Erabilitako garraiabideak:
  - Errepidekoak.
  - Itsasokoak.
  - Airekoak.
  - Trenbidekoak.
  - Konbinatuak.
  - Bizikletaz egiteko ibilbideak.
  - Oinez edo zaldiz egiteko ibilbideak.
- Antolamendu-alderdiak:
  - Ibilbideak.
  - Bidaia programatuak.
  - “Package Tour”.
  - “Inclusive Tour”.
- Forfait izenekoak: diseinua eta kostuak.
- Fenomeno turistikoak etorkizunean izango duen eboluzioaren aurreikuspenak.

### Jarrerazkoak:

- Ordena eta zorroztasuna lanean.
- Autonomia eta erantzukizuna turismo-eskaintzak aztertzeko ekintzak garatzerakoan.
- Lanbide-jarduna garatzen dueneko ingurunera moldatzea.
- Merkatuaren aldaketei dagokienez etengabe eguneratzea.
- Beste profesional batzuekiko harremanetan, ustekabeko egoeretara moldatzea.
- Egoera profesionalen aurrean erantzun seguru eta eraginkorrek emateko borondatea.
- Turistak bere aisialdiaren plangintzan izan duen parte-hartze aktiboaren balorazioa.

## II. multzoa: NAZIOKO TURISMO-PRODUKTUAK

#### Prozedurazkoak:

- Autonomia Erkidegoen turismo-eskaintza zehaztea.
- Autonomia Erkidegoen turismo-potentzialtasuna ebaluatzea.
- Nazioko turismo-zerbitzuen eskaria aztertzea.
- Nazioko turismo-ibilbide eta -zirkuitu nagusiak aukeratu eta deskribatzea.
- Turismo-destino nagusien aukerak eta mehatxuak interpretatzea.
- Autonomia Erkidego guztietan ohikoenak diren informazio-iturri eta -baliabideak erabiltzea.
- Joan-etorri jakin batzuetarako exijitutako tramiteak finkatzea.
- Turismo-fluxuen eboluzioa aurreikustea.

#### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Turismo-eskaintzarako organismo eta erakunde nazional nagusiak.
- Turismo-zerbitzuen egitura Autonomia Erkidegoetan.
- Nazioko merkatuko turismo-produktu nagusiak:
  - Kirol- eta abentura-turismoa.
  - Oporretako turismoa.
  - Turismo profesionala eta negozioetako.
  - Turismo ekologikoa.
  - Turismo soziala.
  - Turismo gaztea.
  - Kultur turismoa.
  - Osasun-turismoa.
  - Neguko turismoa.
  - Eguzki eta hondartzako turismoa.
  - Turismo erlijioso.
- Nazioko bestelako turismo-baliabideak.

#### Jarrerazkoak:

- Ezarritako jarduketa-prozedura eta -arauak errespetatu eta betetzea.
- Ordena eta zorroztasuna lanean.
- Norbera informazioa bilatu eta tratatzeko gai izatea.
- Autonomia-erkidegoen esparruan turismo-eskaintza berriak bilatzeko ekimena:
  - Norbera informazioa bilatu eta tratatzeko gai izatea.
  - Ekimenerako motibazioa autonomia-erkidegoekiko harremanetan.
  - Destino berriekiko interesa.
- Zenbait entitatekin merkataritza-harremanak izanik, entitate horiekin hartutako betebeharrak betetzea.
- Parte-hartze aktiboa informazioa trukatzeko.
- Beste herri batzuetako kultura eta tradizioekiko tolerantzia eta errespetua.

### III. multzoa: NAZIOARTEKO TURISMO-DESTINOAK

#### Prozedurazkoak:

- Nazioarteko merkatuko turismo-ibilbide eta -destino nagusiak aukeratu eta zehaztea.
- Nazioarteko destino ezagunen turismo-potentzialtasunak ebaluatzea.
- Aztertutako nazioarteko turismo-produktu eta -destino nagusien eboluzioa, aukerak eta mehatxuak aurreikustea.
- Informazioa eta eskaintako paketeen aldaketak hainbat hizkuntzatan eskatzea.
- Beste hizkuntza batzuetan idatzitako dokumentuen protokoloak eta informazio- eta publizitate-sinboloak interpretatzea.
- Informazio-iturri eta -baliabiderik ohikoenak egokiro erabiltzea.
- Herrialde desberdinetako profesionalen artean ohikoenak diren publizitateko lengoia eta sinbolo turistikoak interpretatzea.

### Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Nazioarteko organismo eta erakunde nagusiak turismo-eskaintzari dagokionez.
- Nazioarteko merkatuko turismo-destino nagusiak:
  - Oporretako turismoa.
  - Turismo profesionala eta negozioetako.
  - Kirol- eta abentura-turismoa.
  - Turismo gaztea.
  - Kultur turismoa.
  - Osasun-turismoa.
  - Neguko turismoa.
  - Eguzki eta hondartzako turismoa.
  - Turismo erlijioso.
- Nazioarteko bestelako turismo-baliabideak.
- Turismo-sinboloen nazioarteko lengoaia.

### Jarrerazkoak:

- Nazioarteko destinoetan exijitutako ohitura eta protokoloetara moldatzea.
- Nazioarteko turismoaren merkaturaren erantzunaren arauak errespetatu eta betetzea.
- Ekimena nazioarteko eskaintza berriak aztertzeke, ondokoak erakutsiz:
  - Norbera informazio egokia bilatu eta tratatzeko gai izatea.
  - Ekimenerako motibazioa beste herrialde batzuekiko harremanetan.
  - Destino berriekiko interesa.
- Parte-hartze aktiboa informazioa trukatzeko.
- Turismoaren hainbat esparrutan eta hainbat hizkuntzatan informazioa trukatzeko gaitasunaz jabetzea.
- Beste herri eta kultura batzuekiko harremanak dakarren aberastasun pertsonalaren balorazioa.

## 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 berriazko hiztegia identifikatzea.
- Lan-bileretan, telefono-elkarrizketetan eta titulu adierazitako jardueren lotutako bestelako lanbide-egoeretan erabili ohi diren lexiko eta protokolo-formulak deskribatzea.
- Lanbide-hizkuntzan erabiltzen diren gramatika-egiturak aipatzea.
- Sektorearen berezko jardueren 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 aurrez aurreko elkarrizketa batean.
- Sektoreko ohiko lanbide-jarduera 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 dagokion 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, correspondentziaren idazkuntzan aplikatzea.
- Gutun edo antzeko dokumentu baten idazkuntzan, aldeztatik 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 aldeztatik 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 adetasun-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 oinarritzko 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:

- Oinarritzko 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 sozioprofesionala.
- 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.
- Sektorari 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-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 oinarritzko 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 oinarritzko antolamendu-egitura identifikatzea.
8. Sektoreko eredu-zko 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 eratorzen 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 oinarritzko 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 lehenbaita nork duen identifikatzea. Hau egiteko irizpidea honakoa izango da: lehenbaita bizitzarentzat arrisku handiena duen lesioari arreta eskaintzea.
- Aurreko kasuan agertzen diren lesioen arabera aplikatu behar diren neurrien sekuentzia identifikatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea (erreamazioa, 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 zergei 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 zergei 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-eskariaren 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 Artezarrak, 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 higienezko alorrean eskuduntza duten organismoak identifikatzea.
- Arriskuaren prebentzioa: prozedurak.
- Lehen laguntzetarako botikina edukitzea.
- Lesioen arriskuaren arabera esku hartzea: lehentasunak identifikatzea eta aplikatu beharreko neurriak sekuentziatzea.
- 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 prebentzioan lorpenak izateko.
- Lanbidearen burutzapenean arduraz jokatzeko ingurumena babesteko.
- Egon daitezkeen istripuen aurrean erantzun azkarra eta eraginkorra ematea.
- Segurtasun- eta higiene-arauak errespetatu eta betetzea.
- Prebentzioa osasunarentzako kalteak saihesteko baliabiderik eraginkorrena 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 eratorzen 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 jardueren 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.

### 8. lanbide-modulua. KALITATEA ETA ETENGABEKO HOBETUNTZA

#### 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 jardueren esanguratsuei eta sektoreari lotuta.

- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarriko 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 simulatuetan:
  - Esku-hartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
  - Oinarriko 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 oinarriko 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.
  - Oinarriko 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.

## 9. lanbide-modulua. LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

### a) Amaierako gaitasunak

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

1. Zona edo herri bateko turismo-merkatuaren azterketatik ondorioztatzen diren laguntza-lanak egitea.
2. Bere mailan, tokiko turismo-produktuak diseinatu eta/edo garatzeko lanak egitea.
3. Turismo-produktu edo -destino bat merkaturatzen laguntzea.
4. Talde bati bisitaldi edo bidaia antolatu batean eskaini beharreko gidaritzaren plangintza egitea, beharrezkoa den dokumentazioa eta informazioa identifikatuz eta bilduz.
5. Taldeei "transferrean" eta tokiko bisitaldietan gidaritza eta arreta eskaintzea.
6. Bere mailan, turismo-informazioko gune edo zerbitzu bateko erabiltzaileen informazio- eta laguntza-beharrei erantzutea, eskura dauden baliabideak erabiliz eta ezarritako prozedurak aplikatuz.
7. Turismo-informazioko gune baten antolamenduaren arduradunei beren karguari dagozkion funtzioetan laguntzea.
8. Lantokian eta enpresa edo entitatea ordezkatzeko duen bitartean erantzukizunez jokatzeko eta enpresaren harreman tekniko eta profesionalen sisteman integratzea.

## b) Ebaluazio-irizpideak

1. Zona edo herri bateko turismo-merkatuaren azterketatik ondorioztatzen diren laguntza-lanak egitean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bigarren mailako informazio-iturrietatik turismo-merkatuari buruzko datuak lortzea.
- Informazioa lortzea tresna desberdinak diseinatuz eta aplikatuz.
- Zona edo herri bateko turismo-baliabideak identifikatzea eta beren izaera (baliabide naturalak eta kultur baliabideak) eta potentzialtasun turistikoa kontuan hartuta sailkatzea.
- Zonako turismo-eskaintza (oinarizkoa eta osagarria) identifikatzea.
- Zonako egungo turismo-eskaintzaren eta potentzialaren azterketan laguntzea lortutako datuen bitartez.

2. Bere mailan tokiko turismo-produktuak diseinatu eta/edo garatzeko lanak egitean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Egindako azterlanean oinarrituta, turismo-produktuak hobetu edo garatzeko aukerei buruzko iradokizunak egitea.
- Turismo-ekimenak garatzeko edo martxan jartzeko ekonomia- edo kudeaketa-laguntza emango duten administrazio desberdinen (tokiko, autonomiko edo estatukoaren) edo Europako programen laguntza posibleak identifikatzea.
- Turismo-produktuen garapen edo hobekuntzaren bideragarritasunari buruzko azterlanetan laguntzea.
- Jasotako aginduei jarraiki, turismo-produktuak garatu edo hobetzeko burutu beharreko ekintzak prestatzea.
- Turismo-produktuen garapenaren jarraipenean laguntzea.

3. Turismo-produktu edo -destino bat merkaturatzen laguntzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Jasotako aginduei jarraiki, turismo-produktu edo -destino jakin bat merkaturatzeko ekintzak prestatzea.
- Merkataritza-ekintzen kostuei buruzko azterlana egitea.
- Ikuskaritzapean, merkataritza-ekintzak garatzea.
- Turismo-produktu edo -destino jakin bat merkaturatzeko ekintzak prestatu eta garatzea, beharrezkoa izanez gero atzerriko hizkuntza bat erabiliz.

4. Talde bati bisitaldi edo bidaia antolatu batean eskaini beharreko gidaritzaren plangintza egitean, beharrezkoa den dokumentazioa eta informazioa identifikatuz eta bilduz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ibilbide edo bisitaldiaren ezaugarriak eta aukerak identifikatzea.
- Bisitatu daitezkeen lekuei buruzko informazio baliagarria identifikatu, sailkatu eta biltzea.
- Bidaian eskatutako eta beharrezko dokumentazioa daramatela egiaztatzea.

- Zerbitzua eman ondoren turistek duten asebetetze-maila ezagutzea ahalbidetuko duen inkesta-eredu bat diseinatzea edo diseinuan laguntzea.

5. Taldeei “transferrean” eta tokiko bisitaldietan gidaritza eta arreta eskaintzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Taldekide guztiek beharrezkoa den dokumentazioa daramatela egiaztatzea.
- Taldeari harrera, gidaritza eta informazioa behar bezala ematea, beti seguru eta behar bezala informatuta eta zainduta dagoela senti dezan lortuz.
- Diseinatutako galdera-sortaren bitartez, bidaiariak zerbitzuari buruz dituzten iritziak lortzea.
- Egindako “transfer” edo bisitaldi bakoitzari buruzko txostena egitea, ondoko alderdiei buruzko informazioa bilduz: ezarritako programazioaren betetzea, antzemandako desbiderapenak eta hartutako soluzioak, eta taldekideen asebetetze-maila.
- “Transfer” batean taldeak gidatzeko beharrezkoak diren ekintzak burutzea, beharrezkoa izanez gero atzerriko hizkuntza bat erabiliz.

6. Bere mailan turismo-informazioko gune edo zerbitzu bateko erabiltzaileen informazio- eta laguntza-beharrei erantzutean, eskura dauden baliabideak erabiliz eta ezarritako prozedurak aplikatuz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Informazioa eskatzeko egoerarik ohikoenak zuzenean edo beste bide batzuen (telefono, fax, gutun eta abarren) bitartez ebaztea, erabiltzaileari egindako informazio-eskarirako dokumentu egokiak emanez.
- Erreklamazioak aurkezten direneko kasuetan egokiro jokatzeko:
  - Erreklamazio bat aurkezteko eskubideei eta hasi beharreko ekintzei buruzko informazioa eta aholkularitza emanez.
  - Jarrera seguru, zuzen eta objektiboa erakutsiz.
- Kontsultak eta erreklamazioak behar bezala erregistratzea.
- Ikastetxearen administrazio-kudeaketarako eskatutako dokumentuak betetzea.
- Dokumentuak, liburuxkak, aldizkariak eta material grafiko eta informaziokoak ezarritako sistemaren arabera sailkatzea.
- Eskatutako informazioa ematea eta aurkeztutako erreklamazioei erantzutea, beharrezkoa izanez gero atzerriko hizkuntza bat erabiliz.

7. Turismo-informazioko gune baten antolamenduaren arduradunei beren karguari dagozkion funtzioetan laguntzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Aldi bateko lanaren plangintza egitea.
- Eguneroko jardueraren emaitzak aztertzea.
- Lortutako datu estatistikoetatik abiatuta, txostenak egitea.

8. Lantokian eta enpresa edo entitatea ordezkatzeko duen bitartean erantzukizunez jokatzeko eta enpresaren harreman tekniko eta profesionalen sisteman integratzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lanpostura garaiz iristea, baimendutako atsedena hartzea eta jardura ezarritako ordua baino lehen ez uztea, modu egokian justifikatutako arrazoiak ez baldin baditu eta arduradunei 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 edo entitatearen aginte-egitura errespetatzea.
- Lan-arauak eta -prozedurak onartzea, kalitatearen eta produktibitatearen hobekuntzetan parte hartuz.
- Bere lan jardueran eta erakundearen helburuen lorpenean izan ditzakeen ondorioak identifikatzea.
- Norberaren jardura gainontzeko langileenarekin koordinatzea prozedurak eta zereginen banaketa estimatzeko, aldaketen, beharren edo aurreikusi gabeko kontingentzien berri emanez.

- Lantokiko kideekin pertsonarteko harreman arin eta zuzenak ezartzea.
- Ondo lan egiten duela frogatzea, agindutako helburuak eta zereginak betez lanean lehenasun- eta produkzio-irizpideak eta eraginkortasuna kontuan izanik.
- Azaldutako jarrerari eta garatutako zereginei buruz egindako oharrak jasotzeko eta onartzeko gaitasuna izatea.
- Bidezkoa izanez gero, 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 diseinatzen curriculum-esparruaren arabera.

## 3.3. Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa

### 3.3.1. Iraupenak

Lanbide-modulua	Oinarrizko iraupena	Iraupen finkoa
1. Tokiko eta eskualdeko turismo-produktuen diseinua eta merkaturatzea	174 ordu	180 ordu
2. Taldeen gidaritza eta laguntza	145 ordu	170 ordu
3. Destinoko informazio turistikoa	105 ordu	140 ordu
4. Nazioko eta nazioarteko turismo-produktuak eta -destinoak	90 ordu	90 ordu
5. Atzerriko hizkuntza	120 ordu	160 ordu
6. Atzerriko 2. hizkuntza	120 ordu	160 ordu
7. Lan-prestakuntza eta -orientabidea (LPO)	60 ordu	60 ordu
8. Kalitatea eta etengabeko hobekuntza (KEH)	40 ordu	40 ordu
9. Lantokiko prestakuntza (LP)	336 ordu	400 ordu
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.190 ordu</b>	<b>1.400 ordu</b>

1. Ikastetxe bakoitzak curriculum-proiektua bere gizarte- eta ekonomia-ingurunera eta ikasleen ezaugarrietara egokitzeko, 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 oinarrizko 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-moduluek ezin izango dute oinarrizko iraupena 64 ordu baino gehiagotan gehitu, *Tokiko eta eskualdeko turismo-produktuen diseinua*

*eta merkaturatzea* 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 iraupenak 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* modulua iraupenaren %80 gaitasun-atale 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* eta *Atzerriko bigarren hizkuntza*.

#### 2. Eskaintza partzialan:

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

## 4. Irakasleak

4.1. “Turismo-merkaturatze eta -informazioa” 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:

- Tokiko eta eskualdeko turismo-produktuen diseinua eta merkaturatzea.
- Taldeen gidaritza eta laguntza.
- Destinoko informazio turistikoa.
- Nazioko eta nazioarteko turismo-produktuak eta -destinoak.

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

- Atzerriko hizkuntza.
- Atzerriko bigarren hizkuntza.

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

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

d) 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, “Turismo-merkatuaz eta -informazioa” goi-mailako Lanbide Heziketako heziketa-zikloak ondoren adierazitako gutxieneko espazioak eskatzen ditu dekretu honek definitzen dituen irakaskuntzak emateko.

<b>Prestakuntza-azalera</b>	<b>Azalera 20 ikasle (m<sup>2</sup>)</b>	<b>Erabilera-maila (%)</b>
Gela balioanitza.....	40	65
Kudeaketako gela.....	60	35

“Erabilera-mailak” ikasle-talde batek oinarritzko 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:

- Giza eta gizarte-zientziak.
- Arteak.

### **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:

- Artearen historia.
- Geografia.
- Atzerriko bigarren hizkuntza.

Gainera, eskaeren kopuruak eskainitako ikaspostuena gaindituz gero, *Artearen historia* eta *Atzerriko bigarren hizkuntza* jakintzagaiak onarpenerako kontuan hartuko dira.

### **6.2. Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea:**

- Turismoan diplomatua.
- Enpresa-zientzietan diplomatua.

## **7. Konbalidazioak eta korrespondentzia**

### **7.1. Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak**

- Destinoko informazio turistikoa.

### **7.2. Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak**

- Taldeen gidaritza eta laguntza.
- Destinoko informazio turistikoa.
- Lantokiko prestakuntza.
- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.