

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	BEZEROARENTZAKO ARRETA OSTATUETAKO SOLAIRUEN GARBIKETAN	Iraupena	30
		Espezifikoa	
Kodea	UF0040		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Ostatatzea.		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Ostatuetako solairuetako oinarrizko lanak	Maila	1
Prestakuntza-modulua	Ostatuetako logelen eta zona komun en txukunketa.	Iraupena	120
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Ostatuetako sukalondoaren hornikuntza eta antolamendua	Iraupena	30
	Ostatuetako solairuen eta zona komun en garbiketa eta prestaketa	Iraupena	60

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC0706_1 gaitasun-ataleko LB3 lanbide-burutzapenarekin, bezeroen arretari dagokionez, eta LB4 lanbide-burutzapenarekin, aretoak ekitaldi espezifikoetarako muntatzeari dagokionez.

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Komunikazioko eta bezeroentzako arretako oinarrizko teknikak ezagutzea, eta ostatatze-zerbitzuetako erabiltzaile-motaren arabera teknika egokiak erabiltzea.

E1.1 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean, solaskide-motaren arabera egokiak diren komunikazio-teknikak aplikatzea, eta komunikazio eraginkorra lortzea.

E1.2 Protokoloaren jatorria, motak eta erabilgarritasuna deskribatzea, eta ostatatze-establezimenduetako protokolo-arauen aplikaziorik ohikoena zerrendatzea.

E1.3 Pertsona ospetsuen edo bezero berezien egonaldietan jarduteko moduak identifikatzea, eta egoera horietan aplikatzekoak diren segurtasun-arauak nabarmentzea.

E1.4 Solairuen eremuaren funtzioak betetzen diren zenbait egoeratan, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela, bezeroen edo erabiltzaileen eskaerei erantzutea.

E1.5 Hainbat motatako erabiltzaileek informazioa eskatzen duten egoeretan, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela:

- Planteatutako egoerarekin bat datorren jarrera hartzea.
- Agurtzeko hainbat modu erabiltzea, kasuan-kasuan egokiak diren kortesiazko tratamenduak hautatuz.
- Testuinguru jakin baterako jantzi egokia zein den adieraztea.
- Informazio zehatza ematea.
- Emandako eta jasotako mezua ulertu dela ziurtatzea, eta solaskidearekiko enpatia azaltzea.

E1.6 Bezeroei edo erabiltzaileei kortesiaz eta dotoreziaz arreta emateko beharra barneratzea, haien ohiturak, gustuak eta premiak adeitasunez eta diskrezioz gogobetetzen saiatzea, eta zerbitzua ematen duen entitatearen irudi ona sustatzea.

Edukiak

1. Bezeroarentzako arreta ostatuetako solairuen garbiketa-lanetan

- o Bezeroen, pazienteen edo, oro har, erabiltzaileen tipologiak.
- o Bezero, paziente edo erabiltzaile baten eskaeren aurrean jarduteko arauak.
- o Bezero, paziente edo erabiltzaile baten kexak eta erreklamazioak.
- o Oinarrizko komunikazio-teknikak.

2. Ostatuetan aretoak ekitaldietarako muntatzea

- o Ostatatze-establezimenduetan egiten diren ekitaldiak.
- o Ekitaldien prestakuntza.

3. Oinarrizko protokolo-arauen aplikazioa

- o Protokoloari eta nor bere burua aurkezteari lotutako teknikak
- o Oinarrizko kontzeptuak
- o Protokolo-tratamenduak

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Sartzeko irizpiderik gabe.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Ostatuetako solairuetako oinarrizko lanak