

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	OSTALARITZAKO ETA TURISMOKO KALITATEA KUDEATZEKO PROZESUAK (ZEHARKAKOA)	Iraupena	50
Kodea	UF0049		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Turismoa.		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Tokiko turismoa sustatzea eta bisitaria informatzea	Maila	3
Prestakuntza-modulua	Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateen kudeaketa	Iraupena	120
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzeko prozesuak (zeharkakoa)	Iraupena	70

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC0268_3: TURISMOAREN ARLOKO INFORMAZIO- ETA BANAKETA-UNITATEAK KUDEATZEA gaitasun-ataleko LB5 lanbide-burutzapenarekin

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Ostalaritza eta turismoko enpresetan aplikatzekoak diren kalitate-sistemak eta -planak aztertzea.

E1.1 Kalitatearen kontzeptua azaltzea, eta ostalaritzaren eta turismoaren sektorean aplikatzea justifikatzea.

E1.2 Kalitatearen kudeaketak enpresaren helburuei dagokienez eta ostalaritza eta turismoko establezimenduetako sailen helburuei dagokienez duen funtzioa deskribatzea.

E1.3 Kalitate-sistema bat ezartzen laguntzea, eta, horretarako, kalitate-arauak interpretatzea eta aplikatzea, helburuak ezartzea, funtsezko faktoreak eta oztopoak identifikatzea, eta programa definitzea, egin beharreko jardunei eta haien epeei dagokienez ezartzeko.

E1.4 Produktuaren dimentsioak eta kalitate-atributuak identifikatzea eta baloratzea, eta dagozkien sailen zerbitzuak diseinatzea eta definitzea, beharrezkoak diren zerbitzuaren kalitate-estandarrik eta kalitate-zehaztapenak, arauak, prozedurak eta lan-jarraibideak zehaztuz eta landuz, besteak beste.

E1.5 Ostalaritza eta turismoko ekoizpen-prozesu edo zerbitzu baten kalitate-plana abiapuntu izanik:

- Kalitate-planaren elementuak aztertzea, helburuei lotuta.
- Kalitate-eskuliburua eta prozedura-eskuliburua interpretatzea, eta trebetasunez maneiatzea.

E1.6 Langileek kalitate-kudeaketan parte hartu beharra argudiatzea, emaitza hobekia lortzen laguntzen duen eta zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetasuna areagotzen duen faktore gisa.

A2: Ostalaritza eta turismoko zerbitzuen eta produktuen kalitatea kontrolatzeko prozesuak definitzea eta egitea, kalitate-ezaugarriak adierazgarriak identifikatuz.

E12.1 Sektorean erabiltzen diren kalitate-kontrolko tresnak eta bitartekoak deskribatzea.

E12.2 Sektorearen produktu eta zerbitzuen kalitate-ezaugarriak esanguratsuenak deskribatzea.

E12.3 Ostalaritza-eremuko sailen kalitate-adierazleak finkatzea eta interpretatzea, eta bezeroek haien dagokienez duten gogobetetasun-maila neurtzeko aukera emango duten galdetegi errazak egitea.

E12.4 Ostalaritza eta turismoko ekoizpen- edo zerbitzu-prozesu guztiz zehaztu bat aztertzea:

- Kanpoko zein barneko bezeroen itzaropenak eta beharrak zehaztea, produktuarekiko edo zerbitzuarekiko gogobetetasunaren aukera errealak identifikatzeko.
- Kontrolatu behar diren produktuaren edo zerbitzuaren kalitate-ezaugarriak identifikatzea.
- Kalitatearen ezaugarrien aldakortasunean esku hartzen duten kausa-efektu faktoreak identifikatzea.
- Prozesuaren kontrol-faseak hautatzea.
- Kontrol-prozedurak hautatzea.
- Kontrolatu beharreko alderdiak eta parametroak ezagutzea.
- Ekoizpenaren edo zerbitzuaren laginketan eta kontrolean erabiltzen diren metodo, ekipo eta tresna nagusiak deskribatzea.
- Kontrola prozesuaren zein unetan edo fasetan egiten den adieraztea.

E12.5 Ezarritako kalitate-sistemaren dokumentazioa eta informazioa kudeatzea, eta beharrezko erregistroak eta aplikatzeko den prozedura zehaztea.

E12.6 Ostalaritza eta turismoko hainbat zerbitzuren eta produktuen kalitatea kontrolatzeko prozesuak egitea:

- Norberaren lanpostuan kalitate-helburuei dagokienez eragina duten datuak erregistratuz, finkatutako ereduak eta estandarren arabera betetzen direla egiaztatzea.

- Itxuraz zerbitzuaren ahulezia erakutsi lezaketen egoerak ezagutzeko eta detektatzeko, haien inguruko egiazko informazioa emango duten sistemetan sartzeko.
- Datuak eta proposamenak biltzeko inkestak antolatuz.
- Datuak biltzeko prozesuak hobetu ditzaketen doikuntza metodologikoak proposatuz.

A3: Ostalaritza eta turismoko sektoreko produktuak edo zerbitzuak kontrolatzeko prozesuetan lortutako datuen emaitzak interpretatzea, eta etengabe hobetzeko jarduerak proposatzea.

EI3.1 Etengabe hobetzeko kasu praktiko batean:

- Egoeraren diagnostiko objektiboa egin ahal izateko analisirako datuak biltzea eta, hala badagokio, erregistro eta adierazle egokietan laburbiltzea.
- Erabilitako kontrol estatistikoko grafikoak aztertzea, eta horietatik ondorioztatu daitezkeen joerak interpretatzea.
- Izan litezkeen ahuleziak detektatzeko bildutako datuei buruzko ondorioak ezartze, norberaren mailan, eta produktuen edo zerbitzuen desbideratzeen edo anomalien kausak identifikatzea.
- Ekintza prebentiboak edo zuzentzaileak proposatzea, eta jada ezarritakoak berraztertzea, haien eraginkortasuna egiaztatzeko.

Edukiak

1. Ostalaritzako eta turismoko enpresetako eta/edo entitateetako kalitate-kultura

- o Kalitatearen eta bikaintasunaren kontzeptua ostalaritza- eta turismo-zerbitzuan.
 - Ostalaritzako eta turismoko enpresetan kalitatea ziurtatzeko beharra.
 - Kalitatea neurtzearen eta hobetzearen kostua.
 - Kalitatea eta produktibitatea.
 - Errendimenduaren kudeaketa eta kalitatea.
 - Erremintak, kalitatea eta kalitaterik eza.
 - Kalitate-sistemak: ezartzea eta funtsezko alderdia.
 - EFQM eredu.
- o Legezko eta arauzko alderdiak. Estatuko eta nazioarteko legeria. Normalizazioa, akreditazioa eta ziurtapena.
- o Horizonte 2020 Espainiako turismo-plana.

2. Ostalaritzako eta turismoko antolamenduko kalitatearen kudeaketa

- o Kalitatea antolatzea. Antolamendua kudeatzeko sistemen ikuspegia. Zuzendaritzaren konpromisoa. Koordinazioa. Ebaluazioa
- o Ostalaritza eta turismoko prozesuen araberako kudeaketa. Prozesuen identifikazioa. Prozesuen plangintza. Prozesuak neurtzea eta hobetzea.

3. Ostalaritza eta turismoko zerbitzuen eta produktuen kalitatea kontrolatzeko prozesuak.

- o Ekoizpen- eta zerbitzu-prozesuak.
 - Kalitatea egiaztatzea.
 - Kalitatea egiaztatzeako metodoak eta antolamendua.
- o Prozesua eta produktua/zerbitzua gainbegiratzea eta neurtzea.
 - Bezeroaren gogobetetzea.
 - Produktuak/zerbitzuak gainbegiratzea eta neurtzea.
- o Datuen kudeaketa. Helburuak. Txostenak. Ordenagailu bidez lagundutako kalitatea. Metodo estatistikoak.
- o Emaitzen ebaluazioa.
- o Hobetzeko proposamenak.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Sartzeko irizpideak

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Goi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo goi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana.
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Tokiko turismoa sustatzea eta bisitaria informatzea.