

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	TOKIKO TURISMO-INFORMAZIOKO ZERBITZUAREN ANTOLAKETA	Iraupena	90
		Espezifikoa	
Kodea	UF0080		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Turismoa.		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Tokiko turismoa sustatzea eta bisitaria informatzea	Maila	3
Prestakuntza-modulua	Turismo-informazioa.	Iraupena	180
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Tokiko turismo-informazioaren eta -dokumentazioaren kudeaketa	Iraupena	60
	Bisitariari informazioa eta arreta ematea	Iraupena	30

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC1074_3: TURISMO-INFORMAZIOA KUDEATZEA gaitasun-ataleko LB2 eta LB3 lanbide-burutzapenekin.

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Turismo-informazioko zentro- eta zerbitzu-motak aztertzea, eta sektore turistikoan betetzen duten funtzioa azaltzea.

E1.1 Turismo-informazioko zentro- eta zerbitzu-motak bereiztea, eta haien ezaugarriak, funtzioak, erlazioak eta mendetasun organikoak azaltzea.

E1.2 Turismo-informazioko zentroek gaur egungo turismo-merkatuan dituzten egitekoak eta turismo-eragileekin dituzten loturak aintzat hartzea.

E1.3 Turismo-informazioko zentroek eman edo kudea ditzaketen zerbitzuak edo produktuak deskribatzea.

E1.4 Turismo-informazioko zentroen eta bulegoen funtzionamendua arautzen duten legezko xedapenak identifikatzea eta haien inplikazioak zehaztea.

E1.5 Turismo-informazioko zerbitzuaren funtzionamendurako beharrezkoak diren espazioak, altzariak, ekipamenduak eta hornikuntzak deskribatzea.

E1.6 Barneko zein kanpoko informazioa komunikatzeko edo banatzeko bideak edo zirkuituak identifikatzea eta deskribatzea.

E1.7 Zentroen edo zerbitzuen eta haiek sortzen edo kudeatzen dituen administrazioaren edo entitate publikoen edo entitate publiko-privatuen arteko erlazioak azaltzea.

E1.8 Zentroan edo sailean lan egiteko garaian, lehentasunak finkatzen dituzten irizpideak zehaztea, eta entitatearen irudi korporatibora egokitzea.

E1.9 Turismo-informazioko zentroek egin edo kudea ditzaketen zerbitzuak emateko langileek izan behar dituzten profilak deskribatzea.

A2: Informazioa, dokumentazioa eta jarduera-programak kudeatzeko prozedurak aplikatzea, aldez aurretik finkatutako helburuak lortzeko baliagarriak izateko moduan.

E1.2.1 Turismo-informazioko zentro edo zerbitzu baten dokumentuak identifikatzea eta betetzea.

E1.2.2 Informazioa erregistratzeko, artxibatze edo eguneratzeko irizpideak ezagutzea eta aplikatzea.

E1.2.3 Hainbat turismo-helmugari buruzko turismo-argitalpenak prestatzea, publiko-mota ohikoenetara egokituak.

E1.2.4 Informazioa hedatzeko eta transmititzeko eta Internet bidezko kontsultak leialtzeko estrategiak eta prozedurak diseinatzea.

E1.2.5 Turismo-informazioko zentroetan aurreikusten diren jardun-programak kontrolatzeko prozedurak identifikatzea.

E1.2.6 Jardueren jarraipena eta kontrola egiteko beharrezko datuak biltzea.

E1.2.7 Informazioa kudeatzeko hainbat egoera praktikotan, erregistroetatik, adierazleetatik eta metodoetatik lortutako datuak aztertzea, eta emaitzei buruzko txostenak aurkeztea.

Edukiak

1. Turismo-informazioko zerbitzua

- o Turismo-informazioko zerbitzuaren helburu orokorrak.
- o Bisitariari informazioa eta arreta ematea, turismo-zerbitzu gisa eta helmuga turistikoaren marketin-tresna gisa:
 - Bidaiaren aurreko informazioa: helmuga sustatzea eta bidaiariaren beharrei erantzutea.
 - Egonaldiak irauten duen bitartean arreta eta informazioa ematea.
- o Zuzeneko arreta eta informazioa.
- o Doako informazioa eta ordainketari buruzko informazioa.
- o Helmugako beste turismo-eragile batzuekiko koordinazioa.
 - Bisita gidatuak. Tipologia.

- *Call centerak.*
- Erreserba-zentralak: helmuga eta hango eskaintza merkaturatzea.
- Autoinformazio-puntuak.
- Helmugako turismo-produktuak eta -zerbitzuak: informazioa eta salmenta.
- Turismo-argitalpenen eta oroigarrien salmenta.
- Bezeroak leialtzea eta salmenta osteko zerbitzuak.
- Estatistikak prestatzea.
- Bidaiarien eskari eta ohitura berrien zundaketa eta azterketa.
- Espainiako eta Europar Batasuneko turismo-informazioaren arloko legeria.
- Turismo-informazioko zerbitzu- edo zentro-motak.
- Turismo-informazioko zentro baten barne-komunikazioak.
- Turismo-informazioko zentro baten informazioaren kanpo-banaketa. **Turismo-argitalpenak. Internet. Autoinformazio-guneak. Komunikazio-bideak. Informazio-teknologiak eskaintzen dituzten beste aukera batzuk.**
- Turismo-informazioko zentro baten zerbitzuak sustatzea.
- Hedapen-teknikak eta marketin elektronikoko teknikak.
- Turismo-sektoreko beste enpresa eta entitate batzuekiko erlazioak.
- Turismo-informazioko zerbitzuen edo zentroyen sareak.

2. Turismo-informazioko zerbitzuetako eta zentroetako baliabide materialak

- Instalazio-motak: **Zentro iraunkorrak. Aldi baterako informazio-zentroak eta -puntuak.**
- Espazioaren antolamendua (instalazio-motaren arabera): zerbitzua emateko zonak, aholkuak ematekoak, autoinformaziorakoak, barne-lanerakoak, erakusketetarakoak, biltegiakoak...
- Turismo-informazioko lokalen itxura fisikoa, tipologiaren arabera eta komunikazio-teknika berrien arabera.
- Instalazioen ekipamendua.
- Turismo-informazioko zerbitzuen edo zentroyen informatizazioa.
- Erreserba-zentralak eta erreserba-sistema automatizatuak.
- Lokalen kokalekua eta irisgarritasuna.
- Barruko zein kanpoko seinaleztapena.
- Langileen uniformeak eta ekipamendua.
- Sustapen- eta informazio-materialak eta -argitalpenak hainbat euskarritan.

3. Turismo-informazioko zentroetako giza baliabideak

- Turismo-informazioko zerbitzu bateko langileen profilak eta funtzioak:
 - Aurrez aurreko eta telefono bidezko informazioa.
 - Kaleko informatzaileak.
 - Gidak.
 - Webgunearen administratzaileak eta kudeatzaileak.

4. Kudeaketa administratiboa

- Turismo-informazioko zentro edo zerbitzu batean beharrezkoak diren dokumentu-motak.
- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzea.
- Estatistika-kontrola.
- Bidaia-aseguruak, bisak, dibisak eta banku-dokumentazioa.

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