

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	BISITARIARI INFORMAZIOA ETA ARRETA EMATEA	Iraupena	30
		Baldintzatua	
Kodea	UF0082		
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-informazioko zerbitzuaren antolaketa	Iraupena	90
	Tokiko turismo-informazioaren eta -dokumentazioaren kudeaketa	Iraupena	60

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC1074_3: TURISMO-INFORMAZIOA KUDEATZEA gaitasun-ataleko LB4 lanbide-burutzapenarekin.

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Turismo-informazioko zerbitzuetan edo zentroetan sortu ohi diren informazio-eskaerei, kexei eta erreklamazioei erantzuteko teknikak aplikatzea, eta haiek modurik egokienean ebaztea.

E11.1 Turismo-informazioko zerbitzu batean ohikoena diren informazio-eskaerak, kexak eta erreklamazioak deskribatzea.

E11.2 Zerbitzugintzaren prozesua deskribatzea, egindako eskariaren arabera eta eskaria egiteko erabilitako bitartekoen arabera.

E11.3 Bezeroek kexak edo erreklamazioak aurkeztea eragin dezaketen gatazkak zer egoeratan agertu ohi diren deskribatzea.

E11.4 Informazio-eskaerei, kexei edo erreklamazioei erantzuteko bitarteko edo bide egokiak aztertzea eta hautatzea.

E11.5 Bezeroei turismo-produktuen edo -zerbitzuen erabiltzaile diren aldetik aplikatu beharreko legeria identifikatzea.

E11.6 Informazioa emateko egoera praktikoetan:

- o Turismo-informazioa edo interes orokorreko informazioa egoeren arabera identifikatzea, hautatzea eta aztertzea.
- o Solaskideen eskaeren arabera eta haien profilaren eta interesen arabera hautatzea eta transmititzea informazioa, kasuan-kasurako bitartekorik egokiak erabiliz.
- o Informazioa jasotzea eta erabiltzaileei ematea, egoeraren araberrako jarrera hartuz eta komunikazio-estilorik eta kortesia-araurik egokiak aplikatuz.
- o Emandako eta jasotako mezua ulertu dela ziurtatzea, eta solaskidearekiko enpatia azaltzea.

E11.7 Kexak eta erreklamazioak aurkezten diren egoera praktikoetan, informazioa eta aholkuak ematea, eta adierazgarrienak erregistratzea, etorkizunean erabili ahal izan daitezen, egokiak badira.

E11.8 Onartzea bezero izan litezkeenei kortesiaz eta dotoreziaz arreta eman behar zaiela, haien eskaerak asetzen saiatuz, haien kexei adeitasunez eta diskrezioz erantzunez, eta zerbitzua ematen duen entitatearen irudi ona sustatuz.

E11.9 Zerbitzuak emateko prozesu orotan azkar eta zehaztasunez jardutearen garrantzia baloratzea, bezeroek kalitatea hautemateko ikuspuntutik.

Edukiak

1. Turistari orientabideak eta laguntza ematea

- o Harrera-teknikak eta gizarte-trebetasunak turismo-informazioko zerbitzuan.
 - Ahozko komunikazioa.
 - Ahozkoa ez den komunikazioa.
- o Protokoloko eta irudi pertsonaleko teknikak.
- o Informatzailea, aisialdiko aholkulari gisa.
 - Harrera eta arreta pertsonalizatzea.
 - Informazioa egonaldira eta kontsumora egokitzea.
 - Informazioa bidaiari-itaropenetara egokitzea.
- o Bezeroen tipologia:
 - Bisitariak (turistak eta txangozaleak).
 - Barruko bezeroak (helmutegaren eskaintza eta bertako biztanleria).
- o Arreta-denboren, ilaren eta krisialdien kudeaketa.
- o Erantzuteko bideak:
 - Aurrez aurre egiten ez diren eskaeren arreta: posta, posta elektronikoa eta informazioaren teknologien ondoriozko beste formula batzuk kudeatzea.

- Telefono bidezko arreta.
- Kexa, erreklamazio eta iradokizunen sistema kudeatzea.
- Turismo-zerbitzuetarako eta -estatistiketarako datu interesgarriak lortzea.
- Erabiltzaileen babesaren arloko legeria.

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.

Prestakuntza-atal hau egiteko gainditua izan behar du UF0080: Tokiko turismo-informazioko zerbitzuaren antolaketa

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