

PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	TURISMORAKO INGELES PROFESIONALA (ZEHARKAKOA)	Iraupena	90
Kodea	MF1057_2		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Turismoa.		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Tokiko turismoa sustatzea eta bisitaria informatzea	Maila	3
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Tokiko turismo-informazioko zerbitzuaren antolaketa	Iraupena	90
	Tokiko turismo-informazioaren eta -dokumentazioaren kudeaketa		60
	Bisitariari informazioa eta arreta ematea		30
	Tokiko turismo-produktuen eta -zerbitzuen diseinua		90
	Turismo-produktuen eta -zerbitzuen sustapena eta merkaturatzea		90
	Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzeko prozesuak (zeharkakoa)		70
	Ostalaritzako eta turismoko kalitatea kudeatzeko prozesuak (zeharkakoa)		50
	Tokiko turismoa sustatzeko eta bisitaria informatzeko lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		120

A atala: GAITASUN-ERREFERENTEA

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC1057_2 TURISMO-JARDUERETAN INGELESEZ KOMUNIKATZEA, ERABILTZAILA INDEPENDENTE MAILAREKIN

B atala: AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Turismo-jardueraren esparruan bezeroek eta hornitzaileek ingelesez abiadura normalean adierazitako zailtasun ertaineko ahozko mezuak interpretatzea.

E1.1 Ingelesez emandako ahozko mezuen alderdi orokorrak interpretatzea, eta zehaztasunez ulertzea ezagutzea mezuen xedea honako lan-egoera hauetan:

- Bidaia-agentzietako, ostatueta, turismo-bulegoetako, ekitaldietako eta itsaso eta trenbide bidezko garraiobideetako bezeroei zuzenean arreta ematean, haiek iristen direnean, egonaldiak irauten duen bitartean eta egonaldia amaitzean.
- Zerbitzugintzan sortutako gorabeherak, larrialdi-egoerak eta hutsuneak konpontzean.
- Kexak eta erreklamazioak bideratzean.
- Helmugei, zerbitzuei, produktuei, tarifei, bidaia konbinatuei, ibilbideei, geltokiei eta eskalei buruzko informazioa eta aholkuak ematean.
- Bezeroek edo sektoreko profesionalak informazioa eskatzean.
- Hornitzaileei, bidaia-agentzietatik edo profesionalak arreta ematean.
- Bidaia-agentzietatik edo ostatueta erreserbak eta bestelako zerbitzuak kudeatzean.
- Bezeroei eta hornitzaileei kontratatutako zerbitzuak berrestean.
- Bidaia, ekitaldi edo inguru turistikoko bat egungo bezeroen eta bezero izan litezkeen artean sustatzean.
- Zerbitzu eta produktu turistikokoak edo sustapenekoak saltzean edo eskaintzean.
- Bezeroekin edo sektoreko profesionalak zerbitzugintza, elkarlan edo kontratazioarako akordioak negoziatzean.

E1.2 Lan-egoera simulatuetan ingelesez emandako ahozko mezuak oro har interpretatzea, komunikazioan eragina izan dezaketen baldintzetan:

- Aurrez aurreko komunikazioa edo telefono bidezkoa, mezu grabatua eta megafonia.
- Komunikazio formala edo informala.
- Hitzekoak ez diren alderdiak.
- Solaskideen kopurua eta ezaugarriak.
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak eta doinuak.
- Ahozkoaren garbitasuna.
- Inguruko zarata, interferentziak eta distorsioak.

A2: Turismo-jardueraren esparruan erabiltzen diren edo jasotzen diren mezu eta dokumentu ingelesez idatzien artean nolabaiteko zailtasuna dutenen alderdi orokorrak interpretatzea, eta funtsezko informazioa ateratzea.

EI2.1 Jasotako edo erabilitako ingelesezko mezuak, jarraibideak eta dokumentuak oro har interpretatzea, eta haien xedea zehaztasunez ezagutzea honako lanbide-egoera hauetan:

- Turismo-jarduerako makineriaren, ekipamenduen edo tresnen eskuliburuak kontsultatzea.
- Aplikazio informatiko baten eskuliburuak kontsultatzea.
- Informazioa eskatzea eta erreserbak eta eskaerak egitean.
- Mezuak, gutunak, faxak eta mezu elektronikoak irakurtzea.
- Helmugei, zerbitzuei eta prezioei buruzko informazioa jasotzea.

EI2.2 Lan-egoera simulatuetan ingelesez emandako idatzizko mezuak oro har interpretatzea, komunikazioan eragina izan dezaketen baldintzetan:

- Komunikazio-kanala (faxes, posta elektronikoa edo gutuna).
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak.
- Grafia eskasa.

A3: Zailtasun ertaineko ahozko mezuak hitz-jarioz sortzea ingelesez, turismoaren lanbide-testuinguruaren esparruan.

EI3.1 Ikasitako ingelesezko kortesia-formulak eta perpaus konplexuak hiztegi zabala erabiliz eta hitz-jarioz, argi eta zuzen ahoskatuz adieraztea, honako lan-egoera hauetan:

- Bidaia-agentzietako, ostatueta, turismo-bulegoetako, ekitaldietako eta itsaso eta trenbide bidezko garraio bideetako bezeroei zuzenean arreta ematean, haiek iristen direnean, egonaldiak irauten duen bitartean eta egonaldia amaitzean.
- Zerbitzugintzan sortutako gorabeherak, larrialdi-egoerak eta hutsuneak konpontzean.
- Kexak eta erreklamazioak bideratzean.
- Helmugei, zerbitzuei, produktuei, tarifei, bidaia konbinatuei, ibilbideei, geltokiei eta eskalei buruzko informazioa eta aholkuak ematean.
- Bezeroek edo sektoreko profesionalak informazioa eskatzean.
- Hornitzaileei, bidaia-agentzietan eta profesionalen arreta ematean.
- Bidaia-agentzietako eta ostatueta erreserbak eta bestelako zerbitzuak kudeatzean.
- Bezeroei eta hornitzaileei kontratatutako zerbitzuak berrestean.
- Establezimendu, bidaia, ekitaldi edo inguru turistikoa bat egungo bezeroen eta bezero izan litezkeen artean sustatzean.
- Zerbitzu eta produktu turistikoa edo sustapenekoak saltzean edo eskaintzean.
- Bezeroekin edo sektoreko profesionalekin zerbitzugintza, elkarlan edo kontratazioarako akordioak negoziatzean.
- Turismo-kalitateko sistemak ezartzeko informazioa eta prestakuntza eskaintzean.

EI3.2 Ahozko mezuak argi eta koherentziaz sortzea, eta, simulatutako lan-egoera batean, komunikazioan eragina izan dezaketen baldintzetara egokitzea mezu-mota eta erregistroa. Baldintza horien artean daude:

- Aurrez aurreko komunikazioa edo telefono bidezkoa.
- Komunikazio formala edo informala.
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak.
- Solaskideen kopurua eta ezaugarriak.
- Inguruko zarata edo interferentziak. Komunikazioarako dagoen denbora.

A4: Gramatikari eta ortografiari dagokionez zuzenak diren dokumentuak idaztea ingelesez, turismoaren lanbide-esparruko hiztegi zabala erabiliz.

EI4.1 Gramatikari eta ortografiari dagokionez zuzenak diren eta hiztegi zabala erabiltzen duten mezuak eta jarraibideak idaztea ingelesez, honako lan-egoera hauetan:

- Ekitaldi bateko bezeroentzako oharretan.
- Bidaia-agentzia baten kudeaketarekin eta merkaturatzearekin lotutako dokumentuetan.
- Zerbitzu eta produktu turistikoen erreserbak eta salmentak egitean.
- Bezeroen edo sektoreko profesionalen informazio-eskariak idatziz erantzutean.
- Erreserbak idatziz kudeatzean eta zerbitzuak idatziz berrestean.
- Erreklamazioak eta kexak idatziz ebaztean.
- Txostenak idaztea.
- Bezeroei, hornitzaileei eta sektoreko profesionalen informazioa idatziz eskatzean.
- Jatetxe-arloko ekitaldiei buruzko oinarriko informazioa, hala nola data, lekua eta prezioa.
- Bezeroentzako interes orokorrekoa den informazioa idaztean, hala nola ordutegiak, datak eta oharra.

EI4.2 Gramatikari eta ortografiari dagokionez zuzenak diren mezuak eta jarraibideak idaztea ingelesez, eta, simulatutako lan-egoera batean, komunikazioan eragina duten baldintzetara egokitzea mezuak, euskarria eta bidea. Baldintza horien artean daude:

- Komunikazio formala edo informala.
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak.
- Mezuaren hartzaileen ezaugarriak.
- Inprimatzearen edo grafiaren kalitatea.

A5: Solaskide batekin edo batzuekin ingeles estandarrean hitz egitea, turismo-zerbitzuetako egoera formaletan eta informaletan, zailtasun ertaineko mezuak arin adieraziz eta ulertuz.

E15.1 Solaskide batekin edo batzuekin ingelesez interakzioan aritzea, zenbait lan-egoeratan, hala nola:

- Bidaia-agentzietako, ostatueta, turismo-bulegoetako, ekitaldietako eta itsaso eta trenbide bidezko garraio bideetako bezeroei zuzenean arreta ematean, haiek iristen direnean, egonaldiak irauten duen bitartean eta egonaldia amaitzean.
- Zerbitzugintzan sortutako gorabeherak, ezustekoak eta hutsuneak konpontzean.
- Kexak eta erreklamazioak bideratzean.
- Helmugei, zerbitzuei, produktuei, tarifei, bidaia konbinatuei, ibilbideei, geltokiei eta eskalei buruzko informazioa eta aholkuak ematean.
- Bezeroek edo sektoreko profesionalen informazioa eskatzean.
- Hornitzaileei, bidaia-agentzietan eta profesionalen arreta ematean.
- Bidaia-agentzietako eta ostatueta erreserbak eta bestelako zerbitzuak kudeatzean.
- Bezeroei eta hornitzaileei kontratatutako zerbitzuak berrestean.
- Establezimendu, bidaia, ekitaldi edo inguru turistiko bat egungo bezeroen eta bezero izan litezkeen artean sustatzean.
- Zerbitzu eta produktu turistikoak edo sustapenekoak saltzean edo eskaintzean.
- Bezeroekin edo sektoreko profesionalen zerbitzugintza, elkarlan edo kontratazioarako akordioak negoziatzean.

E15.2 Komunikazioan eragina duten baldintzetan, ingelesezko interakzio-egoerak bideratzea. Baldintza horien artean daude:

- Aurrez aurreko komunikazioa edo telefono bidezkoa.
- Komunikazio formala edo informala.
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak.
- Solaskideen kopurua eta ezaugarriak. Argitasuna ahozkatzean, eta zenbait doinu.
- Ostalaritza eta turismoko establezimenduetan, garraioetan, parke tematikoetan eta aisialdiko eta biltzarretako guneetan ohikoak diren inguruko zaratak edo interferentziak. Komunikazioarako dagoen denbora.

Edukiak

1. Turismo-zerbitzuak ingelesez merkaturatzea eta kudeatzea

- Turismo-zerbitzuak aurkeztea: produktuen edo zerbitzuen ezaugarriak, neurriak, zerbitzu erantsiak, ordaintzeko baldintzak, salmenta osteko zerbitzuak eta abar.
- Helmugen edo turismo-zerbitzuen erreserbak kudeatzea.
- Turismo-zerbitzu bat merkaturatzeko txartelak, bonuak eta bestelako dokumentuak egitea.
- Turismo-zerbitzugintzaren sektoreko profesionalen eta hornitzaileekin negoziatzea.
- Hotel-establezimendu bateko logelen eta beste zerbitzu batzuen erreserbak kudeatzea.
- Hotel-establezimendu bat merkaturatzeko eta kudeatzeko dokumentuak betetzea.

2. Turismo-informazioa ingelesez ematea

- Turismo-informazioko zentron artean edo sareen artean informazioa trukatzeko edo lagatzeko aukera eskatzea.
- Zerbitzu-hornitzaileei, prezioei eta tarifei buruzko informazioa kudeatzea, eta informazio hori bezeroei ematea.
- Turismo-helmugei, ibilbideei, baldintza meteorologikoei, inguruneari eta aisialdi-aukerei buruzko informazio orokorra ematea bezeroari.
- Zonako baliabide naturalen, kirol- eta aisia-jardueren eta ibilbideen zerrenda egitea, eta haien kokalekua, distantzia, datak, garraio bideak edo iristeko moduak, erabili beharreko denbora eta irekitzeko eta itxeko ordutegiak zehaztea.
- Ingurunean eta han egiten diren aisialdi-jardueretan eragina duen ingurumen-legeriari buruzko informazioa.
- Erabilitako ingurumen-baliabideen kontserbazioan sentsibilizatzea bezeroak.
- Turismo-ostatu baten zerbitzuen gainean bezeroek duten gogobetetasunari buruzko informazioa biltzea.

3. Turismo-zerbitzuetako bezeroentzako arreta ingelesez

- Turismo-zerbitzuetako bezeroekiko harremanetarako berriazko terminologia.
- Turismo-zerbitzuetako bezeroei arreta emateko ohiko egiturak eta erabilerak: ohiko agurrak, aurkezpenak eta kortesia-formulak.
- Estilo formala edo informala bereiztea ahozko edo idatzizko turismo-komunikazioan.
- Bezeroen edo kontsumitzaileen erreklamazioen edo kexen tratamendua: bezeroen erreklamazioetan eta kexetan ohikoak diren egoerak.
- Bezeroei arin eta naturaltasunez arreta emateko eta haien erreklamazioak bideratzeko egoeren simulazioak.
- Istripuren bat izan duten pertsonekin komunikatzea eta haien arreta ematea.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Sartzeko irizpideak

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo edo -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