

PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	BARRAN ELIKAGAIK ETA EDARIK ZERBITZATZEKO TEKNIKAK	Iraupena	70
Kodea	MF1046_2		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Jatetxe-arloa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Tabernako eta kafetegiko zerbitzuak.	Maila	2
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Edariak (zeharkakoa)	Iraupena	80
	Ardoak zerbitzatzea (zeharkakoa)		90
	Taberna-kafetegian elikagaiak elaboratzea eta erakustea.		50
	Taberna eta kafetegiko jarduera ekonomikoaren kontrola		90
	Tabernan eta kafetegian sistema informatikoak erabiltzea		30
	Ostalaritzako segurtasuna, higieena eta ingurumenaren babesa (Zeharkakoa)		60
	Ingeles profesionala jatetxe-arloko zerbitzuetarako (Zeharkakoa)		90
	Tabernako eta kafetegiko zerbitzuetako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		80

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC1046_2: BARRAN ETA MAHAIAN ELIKAGAIK ETA EDARIK ZERBITZATZEKO PROZESUAK GAUZATzea

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

- A1: Taberna-kafetegiko altzari, instalazio eta ekipoak prest jartzeko prozesua edo *mise-en-place* delakoa egitea, zerbitzua emateko egokitzeko.
- EI1.1 Taberna-kafetegi bateko antolamendu-ereduak bereiztea, eta bakoitzaren abantailak eta desabantailak aipatzea.
- EI1.2 Taberna-kafetegia prest jartzeko prozesua deskribatzea.
- EI1.3 Barran askotariko zerbitzuak emateko zer altzari eta ekipo behar diren identifikatzea, eta haien ezaugarriak eta izan ditzaketen aplikazioak deskribatzea.
- EI1.4 Mahaian askotariko zerbitzuak emateko zer altzari eta ekipo behar diren identifikatzea, eta haien ezaugarriak eta izan ditzaketen aplikazioak deskribatzea.
- EI1.5 Jeneroaren, materialen eta zenbait elaborazioaren barne-hornikuntza aurrez ezarritako ordenan eta denboran, beharrezko dokumentazioa betez eta araudi higieniko-sanitarioa aplikatuz egitea.
- EI1.6 Taberna-kafetegi motaren arabera egokienak diren dekorazio-baliabideak hautatzea eta aplikatzea.
- EI1.7 Altzariak, elementu euskarriak, lanabesak eta beharrezko beste tresna batzuk muntatzeko eragiketarako egitea, taberna-kafetegia kondizio ezin hobeean egon dadin barran zerbitzua emateko.
- EI1.8 Elikagaiak barran erakusgarri jartzea, sukaldaritza-elaborazioak behar teknikoaren, kalifikazio gastronomikoaren eta, dagokionean, ezarritako aragibideen arabera ordenan eta tokian kokatuz, aurrez finkatutako kalitate-mailak lortzeko.
- A2: Barran eta mahaian elikagaiak, edariak eta osagarriak zerbitzatzeko prozesua zerbitzu-arauen eta taberna-kafetegia beraren antolamendu- eta kontrol-prozeduren arabera egitea.
- EI2.1 Barran eta mahaian janariak, edariak eta osagarriak zerbitzatzeko prozesu teknikoak eta prozesu horietako bakoitzari lotutako zeregin tipoak deskribatzea.
- EI2.2 Zerbitzatzeko tekniken eta prozesuen aldaketak proposatzea, suposizio jakin batzuk abiapuntutzat hartuz eta abantaila ekonomikoak edo kalitateari lotutakoak justifikatuz.
- EI2.3 Simulazio-egoeretan, elikagaiak eta edariak barran eta mahaian zerbitzatzeko behar diren tresnak eta ontziak aukeratzea eta erabiltzea.
- EI2.4 Simulazio-egoeretan, elikagaiak eta edariak barran eta mahaian kontsumitzea iradokitzea, kontuan izanik ustezko bezeroen egoera, mota eta gustuak, salmenta-helburuak eta eguneko unea, eta aholku egokiak emanez.
- EI2.5 Egoera simulatuetan, edari alkoholduak eta alkoholgabeak barran bizkor, txukun eta zehaztasunez zerbitzatzeko, ezarritako zerbitzatzeko-arauen edo definitutako jarraibideen arabera.
- EI2.6 Nork bere gain hartzea etorkizuneko bezeroak kortesiaz eta dotoreziaz eta zerbitzua ematen duen entitatearen irudi ona sustatuz artatzeko beharra.

- A3: Bezero-motak eta barran eta mahaian elikagaiak eta edariak saltzeko teknikarik eraginkorrenak identifikatzea, eta informazio-beharrak, erreklamazioak eta keak interpretatzeko eta ebazteko prozedurak bereiztea eta aplikatzea.
- EI3.1 Taberna-kafetegi bateko bezero-motak identifikatzea, haien ohiko jarrerak eta portaerak deskribatuz.
- EI3.2 Barran eta mahaian elikagaiak eta edariak saltzeko teknikak identifikatzea, eta bezero-mota, jatetxe-arloko formula eta zerbitzu desberdinetarako aplikazioa aztertzea.
- EI3.3 Aurrez definitutako eskaera-mota baten gustu eta ohituretara egokitzen diren taberna-kafetegiko eskaintza gastronomikoak proposatzea.
- EI3.4 Taberna-kafetegiko informazio-eskaera mota ohikoenak bereiztea.
- EI3.5 Taberna-kafetegi batean erreklamazioak sarri egiten diren edo bezeroekin gatazka-egoerak gerta daitezkeen egoerak aintzat hartzea.
- EI3.6 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari aplikatzeko legedia identifikatzea.
- EI3.7 Ahozko eta ez-ahozko komunikaziorako teknikak eta trebetasun sozialak identifikatzea, eta aztertutako taberna-kafetegi bateko egoerekin erlazionatzea. EI3.8 Taberna-kafetegi batean informazioa eskatzeko edo erreklamazioak jartzeko kasu praktikoetan:
- Informazioa sortutako egoeraren arabera identifikatzea eta hautatzea.
 - Informazio-behar jakinen ebazpenaren itxura egitea, taberna-kafetegi motaren eta bezero-motaren arabera egokituz.
 - Aldeen arteko gatazkak adostasun bidez ebaztearen itxura egitea,
 - jarrera segurua eta objektiboa erakutsiz.
 - Egindako kontsulta edo erreklamazioa noiz erregistratu behar den zehaztea.
- A4: Fakturazio-mota eta kobratzeko sistema desberdinak aplikatzea, eta haietako bakoitzaren ezaugarriak eta abantaila-desabantailak aztertzea.
- EI4.1 Taberna-kafetegi bateko ohiko fakturazio-prozesua deskribatzea.
- EI4.2 Taberna-kafetegi baten bereizgarri diren kobrantza-sistemak identifikatzea, eta haien ezaugarriak, abantailak eta desabantailak aztertzea.
- EI4.3 Fakturazioko eta kobratzeko sistemen kasu praktikoetan:
- Kobratzeko sistema ezberdinak aplikatzea.
 - Kutzako tiketak edo fakturak egitea.
- EI4.4 Jatetxe-arloko fakturazio- eta kobrantza-prozesuetan parte hartzeak eskatzen duen erantzukizunez eta zintotasunez jardutea.
- A5: Taberna-kafetegia aurrez zehaztutako prozeduren arabera ixtea.
- EI5.1 Taberna-kafetegia ixterakoan izan ohi diren lan-prozesuak deskribatzea.
- EI5.2 Edarien eta osagarrien izakinak birjartzeko jenero-beharrak hautematea.
- EI5.3 Egoera simulatuetan, lanaldiari amaiera emateko eragiketak egitea, definitutako argibideen arabera eta segurtasun-arauak aplikatuta.
- EI5.4 Egoera simulatuetan, ixteko unean lokala, altzariak eta ekipoak garbitzeko prozedurak eta baliabideak aplikatzea.
- EI5.5 Jeneroa eta materiala birjartzeari buruzko komunikazioak eta izan litezkeen matxurei, anomaliei eta disfuncioei buruzkoak betetzea eta zabalzea.
- EI5.6 Ekipoa eta instalazioen ikuskapena eta mantentze-lan prebentiboak egiteko ohiko eragiketak identifikatzea.

Edukiak

1. Lana antolatzeko eta banatzeko sistemak

- Taberna-kafetegiko brigada. Osaera eta funtzioak.
- Materiala prest jartzea. Beirazko ontziak, mahai-tresnak, baxera eta mahai- eta ezpain-zapiak.
- Tabernako altzariak: Barrak. Hozkailuak. Apalak.
- Taberna-kafetegiko zerbitzuan erabiltzen diren makinak. Deskribapena, motak eta kalitateak.
 - Kafe-makina.
 - Esnearentzako termoa.
 - Kafe-errotak.
 - Plantxa.
 - Irabiagailua.
 - Zukugailua.
 - Mikrouhin-labea.
- Mahaian zerbitzatzeko altzariak.
- Mahai osagarriak.
- Arasak. Bermea. Banatzailearen eta fabrikatzailearen erantzukizunak.
- *Guéridonak*.
- Ekonomaturako eskariak. Hozkailuak txukuntzea, garbitzea eta betetzea. Eskaera-orriak. Taberna-kafetegiko arau higieniko-sanitarioak.
- Establezimenduaren dekorazioa: loreak eta beste osagarri batzuk.

- Aperitiboak prestatzea. Aperitiboak zerbitzatzeko *mise en place*.
- Sukaldaritza-prestakinak barran kokatutako beira-arasetan eta erakusketa-mahaietan erakustea.

2. Barran eta mahaian edariak, aperitiboak eta janariak zerbitzatzea

- Barran edariak zerbitzatzea. Barran aperitiboak eta janariak zerbitzatzea.
- Mahaian edariak zerbitzatzea. Mahaian aperitiboak eta janariak zerbitzatzea.
- Eskaria hartzea.
- Erretilua erabiltzea.
- Kafeak eta infusioak zerbitzatzea.
- Konbinatuak zerbitzatzea.
- Zuku naturalak eta irabiakiak zerbitzatzea.
- Koktelgintza:
 - Gune nagusia prest jartzea.
 - Koktelgintzarako tresnak.
 - Koktelak koktel-ontzian egitea eta zerbitzatzea.
 - Koktelak nahaste-ontzian egitea eta zerbitzatzea.
 - Koktelak zuzenean edalontzian egitea eta zerbitzatzea.
 - Koktelgintzako oinarriko errezetak.
- Taberna-kafetegian sukaldaritza-elaborazioak prestatzea eta zerbitzatzea.
 - Sandwichak eta entsaladak.
 - Gosariak zerbitzatzea.
 - Aperitibo hotzak eta beroak.
 - Produktu hauen prestatzea eta zerbitzatzea:
 - Izoziak.
 - Sorbeteak.
 - Postreak.
 - Tartak.

3. Bezeroarentzako arreta jatetxe-arloan

- Arreta eta zerbitzua: Bezeroei harrera egitea eta bezeroak agurtzea. Enpatia.
- Gure itxura pertsonalaren garrantzia.
- Bezeroaren pertzepzioak duen garrantzia.
- Zerbitzuaren kalitatearen helburua.
- Bezeroaren leialtzea.
- Bezeroen profil psikologikoak:
 - Bezero patxadatsua.
 - Bezero hotza edo distraita.
 - Bezero isila.
 - Bezero menderatzailea.
 - Bezero zalantzia.
 - Bezero handiustea.
 - Bezero mesfidatia.
 - Bezero hiztuna.
 - Bezero oldartsua.
- Arreta-prozesuko eragozpenak.
- Erreklamazioak eta ebazpenak.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa: Espainian eta Europar Batasunean aplikatzeko araudia.

4. Komunikazioa jatetxe-arloan

- Hitzezko komunikazioa: mezu laguntzaileak.
- Komunikazio ez-hitzezkoa: keinuak, ikus-kontaktua, irribarrearen balioa.
- Idatzizko komunikazioa.
- Komunikazioaren oztupoak.
- Telefono bidezko komunikazioa.

5. Salmenta jatetxe-arloan

- Salmentako funtsezko faktoreak. Langileak. Produktua. Bezeroa.
- Saltzeko teknikak. Edari eta janariarentzako merchandisinga.
- Salmenta-faseak: saldu aurrekoa, salmenta, saldu ostekoa.

6. Taberna-kafetegiko zerbitzuen fakturazioa eta kobrantza

- Fakturazioak zerbitzuaren parte gisa duen garrantzia.
- Fakturatzeko oinarriko ekipak eta beste baliabide batzuk: euskarri informatikoak.
- Kobratzeko sistemak: eskudirutan, kredituan.
- Kobrantza-sistemen aplikazioa. Abantailak eta eragozpenak.
- Faktura edo tiketa egitea eta laguntza-baliabideak.
- Kutxa irekitzea, kontsultatzea eta ixtea.
- Fakturazio- eta kobrantza-prozesuaren kontrol administratiboa. Sor litezkeen arazoak. Hartu beharreko neurriak.

7. Taberna-kafetegia ixtea

- Ixteari dagozkion lanak.
- Stockak osatzea hozkailu eta abarretan. Ekonomaturako eskaera-orriak.
- Inbentarioen kontrola. Haustura eta galeren kontrola.
- Taberna-kafetegiko lokala, altzariak eta ekipak garbitzea.
- Taberna-kafetegiko makinak ikuskatzea eta mantentzea. Mantentze-lanen, matxuren eta gorabeheren parteak.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Sartzeko irizpideak

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu-titulua izatea.
- 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 1. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Erdi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo erdi-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: Tabernako eta kafetegiko zerbitzuak.