

PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	ARDOAK ZERBITZATZEA (zeharkakoa)	Iraupena	90
Kodea	MF1048_2		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Jatetxe-arloa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Tabernako eta kafetegiko zerbitzuak.	Maila	2
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Barran eta mahaian elikagaiak eta edariak zerbitzatzeko teknikak.	Iraupena	70
	Edariak (zeharkakoa)		80
	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 babesak (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: UC1048_2: ARDOAK ZERBITZATZEA, ETA ARDOEI BURUZKO OINARRIZKO INFORMAZIOA EMATEA

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Bezero-motak, ardoak saltzeko teknikarik eraginkorrenak eta informazio-beharrak, erreklamazioak eta kexak interpretatzeko eta ebazteko prozedurak identifikatzea.

- EI1.1 Bezero-motak identifikatzea, eta haien jarrerak eta ohiko portaerak deskribatzea.
- EI1.2 Ardoa saltzeko teknikak identifikatzea, eta bezero-mota, jatetxe-arloko formula eta zerbitzu desberdinetarako aplikazioa aztertzea.
- EI1.3 Aurrez definitutako eskaera-mota baten gustu eta ohituretara egokitzen den ardoa proposatzea.
- EI1.4 Ardoak zerbitzatu eta kontsumitzen diren establezimenduetako informazio-eskaera mota ohikoenak bereiztea.
- EI1.5 Erreklamazioak sarri egiten diren edo bezeroekin gatazka-egoerak gerta daitezkeen egoerak aintzat hartzea.
- EI1.6 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari aplikatzeko legedia identifikatzea.
- EI1.7 Ahozko eta ez-ahozko komunikaziorako teknikak eta trebetasun sozialak identifikatzea, eta aztertutako egoerekin erlazionatzea.
- EI1.8 Ardoen zerbitzuekin edo kontsumoarekin lotutako informazio-eskaeren edo erreklamazioen kasu praktikoetan:
 - Informazioa sortutako egoeraren arabera identifikatzea eta hautatzea.
 - Informazio-behar jakinen ebazpenaren itxura egitea, establezimendu- eta bezero-motaren arabera egokitu.
 - Aldeen arteko gatazkak adostasun bidez ebaztearen itxura egitea, jarrera segurua, zuzena eta objektiboa erakutsiz.
 - Egindako kontsulta edo erreklamazioa noiz erregistratu behar den zehaztea.
- EI1.9 Argumentatzea bezeroak kortesiaz eta dotoreziaz eta zerbitzua ematen duen entitatearen irudi ona sustatuz artatu behar direla.

A2: Ardoak zerbitzatzeko aurrez zehaztutako prozesu bat garatzea, ardo-mota bakoitzerako egokienak diren teknikak eta zerbitzatzeko arauak erabiliz.

- EI2.1 Ardoak zerbitzatzeko teknikak identifikatzea, haien abantailak eta desabantailak azaltzea, eta ardo-mota bakoitzerako eta zerbitzatzeko arauetarako egokiak direla justifikatzea.
- EI2.2 Ardoak zerbitzatu eta prestatu aurreko eragiketak egitea, ardo bakoitzaren eta ardo-protokoloko arau espezifikoak kontuan hartuta.
- EI2.3 Lan-plan eta zerbitzatzeko formula jakin batzuen arabera:
 - Bezeroei harrera egiteko eta arreta emateko prozesuak deskribatzea eta simulatzea, eta bezeroaren gogobetetasuna lortzeko funtsezko faktoreak eta etapak identifikatzea.
 - Ardoak saltzeko prozesua deskribatzea eta simulatzea, eta hura gauzatzeko faseak eta moduak azaltzea.
 - Ardoen eskaintza jakin baten ezaugarriak modu erakargarrian deskribatzea, eta proposatutako edo eskatutako menura ondoen egokitzen diren ardoak proposatzea.
 - Ardoan espezializatutako langileek beste sail edo langile batzuekin zerbitzuan zehar duten harremana azaltzea, eta kasu praktikoetan behar diren komunikazioak formalizatzea.
 - Zerbitzatzeko beharrezko tresnak hautatzea eta erabiltzea.
 - Ardoak jarraibide definituen arabera zerbitzatzeko, eta prozesu horrek bezero aurrean eskatzen duen bizkortasunez, eraginkortasunez, estiloz eta dotoreziaz aplikatzea dagozkien zerbitzatzeko-teknikak.

- Zerbitzate-prozesuan aldaketak proposatzea benetako kontsumitzailea edo itxurazkoa bat ez badator edo kexaren bat badu.
- Bezeroa agurtzeko, edo agurraren itxura egiteko, definitutako prozedurak eta komunikazio-teknika egokiak aplikatzea.

A3: Ardo-mota garrantzitsuenen dastaketa sinpleak egitea, haien ezaugarriak eta oinarritzko zaporeak identifikatuz, hiztegi egokia erabiliz eta dastaketa-fitxak erabiliz.

EI3.1 Dastaketa-motak eta -faseak identifikatzea, eta behar diren elementuak deskribatzea: kopak, lokalak, ingurune-kondizioak eta dastatzeko tenperatura optimoak.

EI3.2 Ardoen ezaugarri organoleptikoak deskribatzea, hiztegi espezifikoak erabiliz.

EI3.3 Mahastizaintzako eta ardogintzako estatuko eta nazioarteko eremu nagusiak deskribatzea, eta sor-marka nagusiak identifikatzea.

EI3.4 Dastatze-eragiketetan, ardoen oinarritzko zapore-desberdintasunak detektatzea:

- Ardo zuri gazteak.
- Ardo gorriak.
- Ardo beltz gazteak.
- Ardo onduak.
- Ardo akastunak.
- Ardo oparoak.
- Ardo apardunak.
- Sor-marka nagusietakoak.

EI3.5 Dastaketa-fitxak identifikatzea eta betetzea, ardoak puntuatzeko arauak aplikatuz.

A4: Askotan kontsumitu ohi diren ardoen kanpo-hornikuntzako beharrak kalkulatzeko, eskaintza gastronomikoen eta aurrez zehaztutako salmenta-itxaropenen arabera.

EI4.1 Ardoen hornikuntza-eskaerak egiteko baliabide dokumentalak eta komunikazio-tresnak identifikatzea, eta erosketa-sailean egiten diren eragiketen zirkuituak deskribatzea.

EI4.2 Ustezko eskaintza gastronomiko edo lan-planetatik abiatuta:

- Ardoen hornikuntza-beharrak erabakitzea, eta kantitateak zehaztea.
- Askotan kontsumitu ohi diren ardoen kanpo-hornikuntzako eskaerak betetzea.
- Dokumentazioa eta informazioa kontserbatzean segurtasunak duen garrantzia baloratzea, zorrotzasunez tratatuz.

A5: Ardoak hartzea, eta, ondoren, biltegitratzea eta banatzea.

EI5.1 Ardoen kalitate-zeinuak eta -atributuak identifikatzea, eta izaten dituzten etiketak eta dokumentazioa interpretatzea.

EI5.2 Ardoak hartzean erabiltzen diren kontrol-metodoak deskribatzea, eta horretarako behar diren tresnak eta baliabideak identifikatzea.

EI5.3 Ardoak hartzeko kasu praktiko batean, kontrol-eragiketak egitea, horretarako emandako baliabideak eta jarraibideak erabiliz.

EI5.4 Ardoak hartzeko uneko kontrol-kasu praktiko batean, eskatutako eta jasotako ardoen kantiitateen eta kalitateen arteko desberdintasunak detektatzea, eta haiek konpontzeko neurriak proposatzea.

A6: Ardoak upeltegietan biltegitratzeko sistemak deskribatzea, kontsumoak kontrolatzea eta ardoak kontserbatzeko egin behar diren eragiketak gauzatzea.

EI6.1 Ardoak upeltegietan biltegitratzeko sistemak deskribatzea, ekipamendu-beharrak, ordenatzeko irizpideak, abantaila konparatiboak eta biltegitratzearekin erlazionaturako dokumentazioa adieraziz.

EI6.2 Ardoak biltegitratzeko beharrak identifikatzea, kontuan hartuta mota, adina edo urtabea, kontserbatzeko ezaugarriak, ardoen txandatzeko eta arrisku-faktoreak.

EI6.3 Ardoak biltegitratzeko beharrak upeltegiko leku egokiek eta hura kontserbatzeko tenperatura, hezetasun, usain, argiztapen, bibrazio eta banaketa optimoekin erlazionatzea.

EI6.4 Biltegitratze-kasu praktiko batean, ardoak upeltegian ezarritako leku, ekipamendu eta sistemaren arabera ordenatzea, araudi higieniko-sanitarioa eta kontsumo-denborak aplikatuz.

EI6.5 Biltegitratze-kasu praktiko batean, prozesuan gerta litezkeen kalteak edo botila hautsiak detektatzea, kendu beharrekoak kentzea eta garbitu beharrekoa garbitzea, eta, establezimendu-motaren arabera, ohartarazi beharreko sailak edo pertsonak ohartaraztea.

EI6.6 Upeltegiak kontrolatzeko behar diren dokumentazioak eta liburuak formalizatzea.

A7: Ardoen barne-hornikuntzako prozesu bat egitea, zerbitzu-agindu jakin batzuei edo eguneko lan-planari jarraituz, eta eguneko upeltegian ardoen zerbitzate-tenperatura kontrolatzea.

EI7.1 Ardoen barne-hornikuntzako ohiko dokumentazioa betetzea.

EI7.2 Ardoen barne-hornikuntzak aurrez ezarritako ordenan eta denboran eta araudi higieniko-sanitarioa aplikatuz egitea.

EI7.3 Ardoak eguneko upeltegian jartzeko lekua aukeratzea eta justifikatzea.

EI7.4 Eguneko upeltegian ardoen zerbitzate-tenperatura kontrolatzea.

EI7.5 Ardoen mantentze-lanetarako eta ardoak kontserbatzeko ekipoa, makinak eta tresnak erabiltzeko arauak aplikatzea, ezarritako prozedurei jarraituz, eta aurrez finkatutako emaitzak lortzea.

A8: Hainbat eskaintza gastronomikotara egokitutako ardoen karta sinpleak definitzea, bezero potentzialentzat erakargarriak direnak eta establezimenduen salmenta-helburuak betetzen lagunduko dutenak.

EI8.1 Ardoen kartak deskribatzea, haien osagaiak, ezaugarriak eta kategoria adieraziz.

EI8.2 Ardoen kartak establezimendu-motekin, jatetxe-arloko formulekin eta eskaintza gastronomiko jakin batzuekin erlazionatzea.

BI8.3 Ardoen karta definitzean, alderdi hauek hartzen dira kontuan:

- Establezimendu-mota eta establezimenduaren kategoria, jatetxe-arloko formula, zerbitzu-mota, helburu ekonomikoak eta irudi korporatiboa.
- Establezimenduaren eskaintza gastronomikoa.
- Eskura dauden baliabide fisikoak, ekonomikoak eta giza baliabideak.
- Bezero izan daitezkeen gustuak.
- Ardoen hornikuntza-aukerak.
- Hornitzaileek egindako eskaintzak eta upeltegiko izakinak.
- Oreka on bat, eskainitako ardo-motetan zein haien prezioan.
- Urtarokotasuna.

EI8.4 Ardoen kartaren txandatze-sistema justifikatzea, bezeroen ohituren eta gustuen bilakaera aurreikusiarren, izakinen, hornikuntza-aukeren eta establezimenduaren helburuen arabera.

EI8.5 Ardoen kartak aurkezteko proposamen pertsonalak formulatzean eta garatzean, sormenez eta irudimenez jardutea.

Edukiak

1. Ardoaren elaborazioa ostalaritzan

- Mahatsondoa historian.
- Mahatsa eta haren osagaiak.
- Mahatsaren hartidura eta ardoaren konposizioa.
- Ardo-motak eta ezaugarri nagusiak.
- Ardoaren elaborazioa eta ontzea:
 - Muztioa ateratzea.
 - Ardo zuriaren ardogintza.
 - Ardo gorriaren ardogintza.
 - Ardo beltzaren ardogintza.
 - Zurien eta beltzen arteko desberdintasunak.
 - Ardoen ontzea. Urteak.
 - Ardo oparoak: finoak, manzanillak, amontilladoak, olorosoak, gozoak.
 - Ardo apardunak: cava, xanpaina.
- Espainiako eta atzerriko ardogintza-eremuak.
- Sor-markak. Sor Marken Institutu Nazionala.
- Ardoari buruzko hiztegi espezifikoa.

2. Ardoak zerbitzatzea

- Zerbitzatzeko moduak. Ezaugarriak. Abantailak. Eragozpenak.
- Zerbitzatzeko arau orokorrak.
- Ardo-botilak irekitzea.
- Dekantatzea: helburua eta teknika.
- Hauen ezaugarriak, funtzioa eta motak: Botilak. Kortxoak. Etiketak. Kapsulak.

3. Ardo-dastaketa

- Ardo-dastaketaren definizioa eta metodologia.
- Dastaketarako ekipamenduak eta tresnak.
- Dastaketako teknikak eta elementu garrantzitsuak. Kopak. Lokalak. Inguru-kondizioak. Dastatzeko tenperatura optimoak.
- Dastaketa-faseak: ikusmenezkoa, usaimenezkoa.
- Usaimena eta ardoaren usainak:
 - Bouqueta.
 - Lehen mailako aromak.
 - Bigarren mailako aromak.
 - Hirugarren mailako aromak.
- Dastamena eta oinarritzko lau zapoak: gozoa, azidoa, mingotsa, gazia.
- Aromen eta zapoaren arteko oreka.
- Sudur atzeko bidea.
- Ardoaren aldaketak eta akatsak.
- Dastaketa-fitxak. Egitura eta edukia.
- Dastaketa-fitxetako puntuazioa.

- Dastaketako hiztegi espezifikoa.

4. Ardoen hornikuntza eta kontserbazioa

- Kanpo-hornikuntza. Hornitzaileen aukeraketa.
- Produktuen kalitate-kontrolak. Garraioaren garrantzia.
- Produktuetan agertutako akatsak eta kausa posibleen diagnostikoa.
- Ardoak hartzea.
- Ardoak biltegitratzeko sistema.
- Upeltegia.
 - Motak.
 - Neurriak.
 - Ezaugarriak: tenperatura, hezetasuna, usainak, argiztapena eta bibrazioak.
 - Eraikuntza-materialak.
- Eguneko upeltegia.
- Ardoaren kontserbazioa. Kortxoak edo tapoiak duen garrantzia. Botilen posizioa.
- Ardoak txandatzeko metodoak.
- Dokumentu-erregistroak (eskaera-txartelak, izakinen fitxak).
- Inbentarioak eta stockak kudeatzeko eta kontrolatzeko metodoak, eskuzkoak zein informatizatuak.

5. Ardoen kartak

- Ardoen karta bat egitea. Oinarrizko arauak.
- Ardoen karten konposizioa, ezaugarriak eta kategoriak.
- Ardoen karten diseinu grafikoa.
- Prezio-politika.
- Kartako ardoak txandatzea: Ospea. Errentagarritasuna.
- Ardoei buruzko iradokizunak.

6. Uztartzea

- Uztartzearen definizioa eta garrantzia.
- Ardoak hauekin ezkontzea: Aperitiboak. Hasierakoak. Arrainak. Haragiak. Postreak.
- Konbinaziorik ohikoenak.
- Uztartzearen etsaiak.

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.