

**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	Jatetxe-zerbitzuak	Maila	2
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Jatetxeko hornikuntza-sistemak eta <i>mise en placea</i>	Iraupena	40
	Jatetxeko zerbitzua eta bezeroarentzako arreta		50
	Jatetxeko fakturazioa eta jarduera-itxiera		40
	Platerak bezeroaren aurrean prestatzea eta burutzea		50
	Jatetxe-arloko zerbitzu bereziak:		80
	Ostalaritzako segurtasuna, higijena eta ingurumenaren babesa (Zeharkakoa)		60
	Ingeles profesionala jatetxe-arloko zerbitzuetarako (Zeharkakoa)		90
	Jatetxeko 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.

- E11.1 Bezero-motak identifikatzea, eta haien jarrerak eta ohiko portaerak deskribatzea.
- E11.2 Ardoa saltzeko teknikak identifikatzea, eta bezero-mota, jatetxe-arloko formula eta zerbitzu desberdinetarako aplikazioa aztertzea.
- E11.3 Aurrez definitutako eskaera-mota baten gustu eta ohituretara egokitzen den ardoa proposatzea.
- E11.4 Ardoak zerbitzitzen eta kontsumitzen diren establezimenduetako informazio-eskaera mota ohikoenak bereiztea.
- E11.5 Erreklamazioak sarri egiten diren edo bezeroekin gatazka-egoerak gerta daitezkeen egoerak aintzat hartzea.
- E11.6 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari aplikatzeko legedia identifikatzea.
- E11.7 Ahozko eta ez-ahozko komunikaziorako teknikak eta trebetasun sozialak identifikatzea, eta aztertutako egoerekin erlazionatzea.
- E11.8 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 egokituz.
  - Aldeen arteko gatazkak adostasun bidez ebaztearen itxura egitea, jarrera segurua, zuzena eta objektiboa erakutsiz.
  - Egindako kontsulta edo erreklamazioa noiz erregistratu behar den zehaztea.
- E11.9 Argumentatzea bezeroak kortesiaz eta dotoreziaz eta zerbitzua ematen duen enitatearen irudi ona sustatuz artatu behar direla.

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

- E12.1 Ardoak zerbitzatzeko teknikak identifikatzea, haien abantailak eta desabantailak azaltzea, eta ardo-mota bakoitzerako eta zerbitzatzeko arauetarako egokiak direla justifikatzea.
- E12.2 Ardoak zerbitzatu eta prestatu aurreko eragiketak egitea, ardo bakoitzaren eta ardo-protokoloko arau espezifikoak kontuan hartuta.
- E12.3 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 zerbitzatzea, eta prozesu horrek bezero aurrean eskatzen duen bizkortasunez, eraginkortasunez, estiloz eta dotoreziaz aplikatzea dagozkien zerbitzate-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 espezifiko 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 Usteko eskaintza gastronomiko edo lan-planetatik abiatuta:

- Ardoen hornikuntza-beharrak erabakitzea, eta kantiitateak zehaztea.
- Askotan kontsumitu ohi diren ardoen kanpo-hornikuntzako eskaerak betetzea.
- Dokumentazioa eta informazioa kontserbatzean segurtasunak duen garrantzia baloratzea, zorrotasunez 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 erlazionatutako dokumentazioa adieraziz.

EI6.2 Ardoak biltegitratzeko beharrak identifikatzea, kontuan hartuta mota, adina edo urtabea, kontserbatzeko ezaugarriak, ardoen txandatzea 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-planei jarraikiz, 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 ekipoak, 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, eskaintako ardo-motetan zein haien prezioan.
- Urtarokotasuna.

EI8.4 Ardoen kartaren txandatze-sistema justifikatzea, bezeroen ohituren eta gustuen bilakaera aurreikusien, 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 hartzidura 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 espezifikoak.

#### 4. Ardoen hornikuntza eta kontserbazioa

- Kanpo-hornikuntza. Hornitzaileen aukeraketa.
- Produktuen kalitate-kontrolak. Garraioaren garrantzia.
- Produktuetan agertutako akatsak eta kausa posibleen diagnostikoa.
- Ardoak hartzea.
- Ardoak biltegiatzeko 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: Jatetxe-zerbitzuak