

**PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK**

PRESTAKUNTZA-MODULUA	INGELES PROFESIONALA JATETXE-ARLOKO ZERBITZUETARAKO (Zeharkakoa)	Iraupena	90
Kodea	MF1051_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
	Ardoak zerbitzatzea (zeharkakoa)		90
	Platerak bezeroaren aurrean prestatzea eta burutzea		50
	Jatetxe-arloko zerbitzu bereziak		80
	Ostalaritzako segurtasuna, higiena eta ingurumenaren babesa (Zeharkakoa)		60
	Jatetxeko zerbitzuetako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		80

**A atala: GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC1051\_2: JATETXE-ARLOKO ZERBITZUETAN INGELESEZ KOMUNIKATZEA, ERABILTZAILE INDEPENDENTE MAILAREKIN

**B atala: AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**
**Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak**

A1: Jatetxe-arloko jardueran ingelesez emandako ahozko mezu errazak interpretatzea.

EI1.1 Ingelesez poliki eta argi emandako ahozko mezuen esanahi orokorrak interpretatzea eta mezuaren xedea ulertzea, honako lan-egoera hauetan:

- Bezeroak zerbitzuaren aurretik eta ondoren agurtzean.
- Eskaintza gastronomikoari buruzko informazioa eskatzean.
- Eskaintza gastronomikoa eskatzean.
- Faktura eta kobratzeko sistemari buruzko informazioa eskatzean.
- Kexa edo erreklamazio bat jakinaraztean.
- Inguruari buruzko askotariko informazioa eskatzean.

EI1.2 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.
- Mezu-igorleen kopurua eta ezaugarriak.
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak eta doinuak.
- Ahozkeraren garbitasuna.
- Inguruko zarata, interferentziak eta distortsioak.
- Hitzekoak ez diren elementuak.

A2: Jatetxe-arloko jardueran jasotzen eta erabiltzen diren eta ingelesez idatzita dauden mezu eta dokumentu errazak interpretatzea.

EI2.1 Establezimenduan jasotzen eta erabiltzen diren ingelesezko mezu, jarraibide labur eta dokumentuen esanahi orokorra interpretatzea eta haien xedea ulertzea, lan-egoera hauetan haien edukia aplikatu ahal izateko adinako zehaztasunaz:

- Jatetxe-arloko jarduerako makineriaren, ekipamenduen edo tresnen eskuliburuak kontsultatzean.
- Aplikazio informatiko baten eskuliburuak kontsultatzean.
- Informazioa eskatzean eta erreserbak eta eskaerak egitean.

EI2.2 Lan-egoera simulatuetan ingelesez emandako idatzizko mezu errazak interpretatzea, komunikazioan eragina izan dezaketen baldintzetan:

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

A3: Jatetxe-arloko jarduerako ohiko egoerei buruzko ahozko mezu errazak ingelesez sortzea.

EI3.1 Ikasitako kortesia-formulak, lokailu bidez lotutako esaldi motzak eta nazioartean erabiltzen den hiztegia ingelesez eta argi ahoskatuz adieraztea, honako lan-egoera hauetan:

- Bezeroak zerbitzuaren aurretik agurtzean, dagokien lekuan kokatzean, eta zerbitzuaren ondoren agurtzean.
- Informazio gastronomikoa eskatzean.
- Janari eta edariak zerbitzatzeko.
- Fakturazioa eta kobrantza egitean.
- Kexak eta erreklamazioak bideratzean.
- Inguruari buruzko askotariko informazioa eskatzean.

EI3.2 Mezu motz eta errazak ingelesez eta ahoz adieraztea, 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.
- Jatetxe-arloan ohikoak diren ingurune zarata eta interferentziak.
- Komunikaziorako dagoen denbora.

A4: Jatetxe-arloko jarduerako ohiko egoerei buruzko dokumentu errazak ingelesez idaztea.

EI4.1 Mezu eta jarraibide motzak ingelesez idaztea, hiztegi errazaz eta gramatika zuzenaz, honako lan-egoera hauetan:

- Bezeroen eskaerak idaztean.
- Establezimendua edo eskaintza gastronomikoa sustatzeko dokumentu errazak idaztean.
- Bezeroentzako informazio interesgarria idaztean, hala nola ordutegiak, datak eta oharra.

EI4.2 Mezu eta jarraibide motzak ingelesez idaztea, eta, simulatutako lan-egoera batean, komunikazioan eragina duten baldintzetara egokitzea mezua, euskarria eta bidea. Baldintza horien artean daude:

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

A5: Solaskide batekin edo batzuekin ingelesez hitz egitea, jatetxe-arloko zerbitzuetako egoera formaletan eta informaletan, zailtasun txikiko mezu errazak adieraziz eta ulertuz.

EI5.1 Solaskide batekin edo batzuekin ingelesez interakzioan aritzea, zenbait lan-egoeratan, hala nola:

- Zerbitzuaren aurretik eta ondoren agurtzean.
- Eskaintza gastronomikoari buruzko informazioa eskatzean.
- Eskaintza gastronomikoa eskatzean.
- Elikagai- eta edari-zerbitzua ematean.
- Faktura eta kobratzeko sistemari buruzko informazioa eskatzean.
- Kexak eta erreklamazioak bideratzean.
- Inguruari buruzko askotariko informazioa eskatzean.

EI5.2 Komunikazioan eragina duten baldintzetan, ingelesezko interakzio-egoerak bideratzea. Baldintza horien artean daude:

- Aurrez aurreko komunikazioa edo telefono bidezkoa.
- Hizkuntzaren erabileraren arloko ohiturak.
- Solaskideen kopurua eta ezaugarriak.
- Argitasuna ahoskatzean, eta zenbait doinu.
- Ostalaritza eta turismo estabazimenduetan, garraioetan, parke tematikoetan eta aisialdiko eta biltzarretako guneetan ohikoak diren inguruko zaratak edo interferentziak.
- Komunikaziorako dagoen denbora.

## Edukiak

### 1. Gastronomía- eta dokumentu-informazioa ingelesez ematea:

- Menuak, kartak eta errezetak ulertzea eta itzultzea.
- Jatetxe-arloko ekitaldi edo zerbitzu berezi bateko mahaikideen banaketa-zerrendak egitea.
- Establezimenduko ordutegiak egitea.
- Jatetxe-arloko ekitaldiei buruzko oinarriko informazioa, hala nola data, lekua eta prezioa.
- Eskaintza gastronomikoari, edariei eta prezioei buruzko informazio-eskaerei erantzutea.
- Establezimendua kudeatzeko eta sustatzeko dokumentu eta komunikazio errazak idaztea.
- Eskaera, jarraibide eta ordutegietarako dokumentu eta komunikazio errazak idaztea.
- Jatetxe-arloko jarduerako makineriari, ekipamenduari, tresnei eta aplikazio informatikoei buruzko eskuliburu erraz bat kontsultatzea.

## 2. Jatetxe-arloko zerbitzuko bezeroentzako arreta ingelesez:

- Bezeroekiko harremanetarako berariazko terminologia.
- Nork bere burua aurkeztea (norberari buruzko informazioa ematea).
- Zerbitzuetako bezeroei edo kontsumitzaileei arreta emateko ohiko egiturak eta erabilerak: agurrak, aurkezpenak eta kortesia-formulak.
- Bezeroen edo kontsumitzaileen erreklamazioen edo kexen tratamendua: bezeroen erreklamazioetan eta kexetan ohikoak diren egoerak.
- Bezeroei arin eta naturaltasunez arreta emateko eta haien erreklamazioak bideratzeko jatetxe-arloko egoeren simulazioak.
- Edariak eta platerekin ezkontzen diren edariak aholkatzea.
- Fakturatzeko eta kobratzeko sistemei buruzko informazioa. Kontuak.
- Informazio-eskaerei, erreserbei eta eskaerei erantzutea.
- Inguruari buruzko askotariko informazio-eskaerei erantzutea.

## 3. Jatetxe-arloko terminologia espezifikoen ahozko eta idatzizko adierazpena:

- Edari nagusiei buruzko ingelesezko terminologia erabiltzea.
- Jatetxe-arloko esapide ohikoenak erabiltzea.
- Edari nagusiei buruzko ingelesezko terminologia ezagutzea eta erabiltzea.
- Arrain, itsaski eta haragi nagusiei buruzko zerrendak eta elkarrizketak ingelesez egitea.
- Barazki, eltzekari eta fruta nagusiei buruzko ingelesezko terminologia ezagutzea eta erabiltzea.
- Espezia eta fruitu lehor nagusiei buruzko zerrendak eta elkarrizketak ingelesez egitea.
- Jatetxe-arloko ontziei eta tresnei buruzko zerrendak eta elkarrizketak ingelesez egitea.
- Ingelesezko neurri- eta pisu-unitateak ulertzea.
- Jatetxe-arloko adarreko eta adar horretako sailtako profesionalen arteko elkarrizketak ingelesez egitea eta erabiltzea.

## 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