

### PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	JATETXEKO ZERBITZUA ETA BEZEROARENTZAKO ARRETA	Iraupena	50
		Berariazkoa	
Kodea	UF0259		
Lanbide-arloa	OSTALARITZA ETA TURISMOA		
Lanbide-eremua	Jatetxe-arloa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Jatetxe-zerbitzuak	Maila	2
Prestakuntza-modulua	Jatetxean zerbitzatzea.	Iraupena	130
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Jatetxeko hornikuntza-sistemak eta <i>mise en placea</i>	Iraupena	40
	Jatetxeko fakturazioa eta jarduera-itxiera	Iraupena	40

#### A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC1052\_2: JANGELAN ELIKAGAIK ETA EDARIK ZERBITZATZEKO PROZESUAK GAUZATZEA gaitasun-ataleko LB2 eta LB3 lanbide-burutzapenekin.

#### B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

##### Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Jangelan elikagaiak eta edariak zerbitzatzeko prozesua deskribatzea eta gauzatzea, jatetxe-arloko formula bakoitzerako teknikarik egokienak erabiliz.

EI1.1 Jangelan zerbitzatzeko teknikak identifikatzea, haien ezaugarriak zehaztea, haien abantailak eta desabantailak azaltzea, eta jatetxe-arloko formula jakin bakoitzerako egokitasuna justifikatzea.

EI1.2 Tokiko eta nazioarteko sukaldaritzako plater nagusiak deskribatzea.

EI1.3 Jatetxeko jangelako langileek beste sail edo langile batzuekin zerbitzuan zehar duten harremana azaltzea, eta beharrezko komunikazioak formalizatzea kasu praktikoetan.

EI1.4 Jatetxe-arloko formula eta lan-plan jakin batzuen arabera:

- Jatetxean elikagaiak, edariak eta osagarriak saltzeko prozesua deskribatzea eta simulatzea.
- Eskaintza gastronomiko jakin baten konposizioa modu erakargarrian deskribatzea.
- Zerbitzatzeko beharrezko ekipoak, makinak eta tresnak hautatzea eta erabiltzea.
- Jangelan elikagaiak, edariak eta osagarriak zerbitzatzeko, definitutako argibideei jarraituz, ahalik eta azkarren eta eraginkorren, eta bezeroaren aurrean egiten den prozesu honek eskatzen duen estiloaz eta dotoreziaz.
- Zerbitzatzeko prozesuan aldaketak proposatzea benetako mahaikidea edo itxurazkoa bat ez badator edo kexaren bat badu.
- Bezeroa agurtzeko, edo agurraren itxura egiteko, definitutako prozedurak eta komunikazio-teknikak aplikatzea.

A2: Bezero-motak eta jatetxean elikagaiak eta edariak saltzeko teknikarik eraginkorrenak identifikatzea, eta informazio-beharrak, erreklamazioak eta kexak interpretatzeko eta ebazteko prozedurak bereiztea eta aplikatzea.

EI2.1 Bezero-motak identifikatzea, eta haien jarrerak eta ohiko portaerak deskribatzea.

EI2.2 Jatetxean elikagaiak eta edariak saltzeko teknikak identifikatzea, eta bezero-mota, jatetxe-arloko formula eta zerbitzu desberdinetarako aplikazioa aztertzea.

EI2.3 Aurrez definitutako eskaera-mota baten gustu eta ohituretara egokitzen diren menuak proposatzea.

EI2.4 Jatetxeetako informazio-eskaera mota ohikoenak bereiztea.

EI2.5 Jatetxe batean erreklamazioak sarri egiten diren edo bezeroekin gatazka-egoerak gerta daitezkeen egoerak aintzat hartzea.

EI2.6 Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesari aplikatzeko legedia identifikatzea.

EI2.7 Ahozko eta ez-ahozko komunikaziorako teknikak eta trebetasun sozialak identifikatzea, eta aztertutako egoerekin erlazionatzea.

EI2.8 Informazioa eskatzeko edo erreklamazioak jartzeko 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.

EI2.9 Argumentatzea bezeroak kortesiaz eta dotoreziaz eta zerbitzua ematen duen entitatearen irudi ona sustatuz artatu behar direla.

##### Edukiak

##### 1. Jatetxean zerbitzatzeko:

- o Eskaintza gastronomikoaren kontzeptua eta hura elaboratzeko irizpideak.
- o Espainiako eta nazioarteko plater adierazgarriak.

- Eskaera: kontzeptua, motak, ezaugarriak, funtzioak eta zirkuitua.
- Eskaera modu estandarrean edo modu informatizatuan jasotzeko prozedura.
- Jatetxe-arloko zerbitzu-motak:
  - Ingeles erako zerbitzua.
  - Frantses erako zerbitzua.
  - Errusiar erako zerbitzua.
  - Aldez aurretik platerean jarritako zerbitzua.
- Mahai-tresnak mahaian jartzea: elikagai bakoitzarentzako tresna egokiak.
- Elikagaiak eta edariak mahaian zerbitzatzeko arau orokorrak, teknikak eta prozesuak.
- Mahaia jasotzeko arau orokorrak.
- Goarnizioak, saltsak eta ziapeak zerbitzatzea.

## 2. Bezeroarentzako arreta jatetxe-arloan:

- Arreta eta zerbitzua:
  - Bezeroei harrera egitea eta bezeroak agurtzea.
  - Enpatia.
- 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 zehatza.
  - Bezero hiztuna.
  - Bezero oldartsua.
- Arreta-prozesuko eragozpenak.
- Erreklamazioak eta ebazpenak.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa: Espainian eta Europar Batasunean aplikatzeko araudia.

## 3. Komunikazioa jatetxe-arloan

- Hitzezko komunikazioa: mezu laguntzaileak.
- Komunikazio ez-hitzezkoa:
  - Keinuak.
  - Ikus-kontaktua.
  - irribarrearen balioa.
- Idatzizko komunikazioa.
- Komunikazioaren oztopoak.
- Telefono bidezko komunikazioa.

## 4. Salmenta jatetxe-arloan

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

**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