

## XEDAPEN OROKORRAK

### HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURA SAILA

## 3546

*104/2016 DEKRETUA, uztailaren 7koa, Euskal Autonomia Erkidegoan emango diren Oinarrizko Lanbide Heziketako 20 tituluren curriculumak ezartzen dituena.*

Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 10.1 artikulua ezartzen duenez, Estatuko Administrazio Orokorrak finkatuko ditu Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalean aditzera emandako lanbide-prestakuntzako eskaintzak osatuko dituzten profesionaltasun-ziurtagiriak eta -tituluak, betiere Konstituzioaren 149.1.30 eta 7. artikuluan xedatutakoaren arabera eta Lanbide Heziketaren Kontseilu Nagusiari kontsultatu ondoren.

Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren arabera (hezkuntzaren kalitatea hobetzeko abenduaren 9ko 8/2013 Lege Organikoak artikulua bakarreko bosgarren zenbakiaren bidez aldatua), lanbide-heziketako tituluen curriculumak garatuko dute hezkuntza-arloko administrazioek, oinarrizko curriculumetik abiatuta.

Otsailaren 28ko 127/2014 Errege Dekretuaren 1. artikuluko b letrak I.etik XIV.era bitarteko eranskinetan adierazi diren Oinarrizko Lanbide Heziketako tituluetakako bakoitzaren alderdi hauek zehazten ditu: oinarrizko curriculumak; prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko parametroak; lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna, haiek egiaztatu edo baliozkotu behar izanez gero; eta, konkurrentzia lehiakorra egonez gero, tituluaren bidez erdi-mailako zer heziketa-ziklori aplikatu dakizkiokeen onarpen-irizpide lehenetsiak (127/2014 Errege Dekretua, otsailaren 28koa, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketako ikasketen Oinarrizko Lanbide Heziketaren alderdi espezifiko batzuk arautzen dituena, hamalau oinarrizko lanbide-titulu onartzen dituena, haien oinarrizko curriculumak finkatzen dituena eta Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoan ezarritako irakaskuntzei dagozkien titulu akademiko eta lanbide-tituluak emateari buruzko abenduaren 4ko 1850/2009 Errege Dekretua aldatzen duena).

Ondoren, maiatzaren 16ko 356/2014 Errege Dekretuak Oinarrizko Lanbide Heziketako zazpi titulu ezartzen ditu 2. artikuluan, eta haien zehaztapenak I.etik VII.era bitarteko eranskinetan jaso dira (356/2014 Errege Dekretua, maiatzaren 16koa, Lanbide Heziketako irakaskuntzen titulu-katalogoko Oinarrizko Lanbide Heziketako zazpi titulu ezartzen dituena).

Era berean, abuztuaren 28ko 774/2015 Errege Dekretuak Oinarrizko Lanbide Heziketako beste sei titulu ezartzen ditu 2. artikuluan, eta haien zehaztapenak I.etik VI.era bitarteko eranskinetan jaso dira (774/2015 Errege Dekretua, abuztuaren 28koa, Lanbide Heziketako irakaskuntzen titulu-katalogoko Oinarrizko Lanbide Heziketako sei titulu ezartzen dituena).

Hortaz, Euskal Autonomia Erkidegoaren berezko eskumenen esparruari dagokionez, Autonomia Estatutuaren 16. artikuluan aditzera ematen denez, «Konstituzioaren lehen erabaki gehigarrian erabakitzen dena aplikatzeko, irakaskuntza, zabalera, maila, gradu, era eta espezialitate guztietan, Euskal Herriko Komunitate Autonomoaren konpetentziapean dago, Konstituzioaren 27. artikuluari eta berori zehaztuko duten Lege Organikoei, haren 140.1.30 artikulua Estatuari ematen dizkion ahalmenei eta guztiori betetzeko eta bermatzeko behar den goi inspekzioari kalterik egiteke».

Ekainaren 9ko 86/2015 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Lanbide Heziketaren araubideari eta ezarpenari buruzkoak, curriculumaren gutxieneko osagaiak arautzen ditu 5. artikuluan. Bestalde, 6.ean, Euskal Autonomia Erkidegoko Oinarrizko Lanbide Heziketako

heziketa-zikloen curriculumak garatzeko jarraibideak biltzen dira, ezertan galarazi gabe oinarritzko curriculumean ezarritakoa. Curriculumak garatzeko, beharrezko egokitzapenak egin ahal izango dira, Euskal Autonomia Erkidegoko inguruabar sozial, ekonomiko, produktibo eta hezkuntzako araberak.

Dekretu honen helburua da Euskal Autonomia Erkidegoan Lanbide Heziketako 20 tituluren curriculumak ezartzea, lehenago aipatutako dekretuaren arabera.

Dekretu hau bideratzean, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 19. artikulutik 22. artikulura bitartean aurreikusten diren izapideak bete dira.

Ondorioz, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburuaren proposamenez, Lanbide Heziketako Euskal Kontseiluak emandako txostena eta gainerako aginduzko txostenak aztertuta, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren arabera, eta Jaurlearitza Kontseiluak 2016ko uztailaren 7an egindako bilkuran eztabaidatu eta onartu ondoren, hau

#### XEDATZEN DUT:

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-esparrua.

1.– Dekretu honen bidez, Euskal Autonomia Erkidegoan emango diren Oinarritzko Lanbide Heziketako 20 tituluren curriculumak ezartzen dira.

2. artikulua.– Tituluen identifikazioa.

Curriculumak dekretu honetan ezarrita dituzten tituluak arauotan ageri dira: 127/2014 Errege Dekretua, otsailaren 28koa, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketako ikasketen Oinarritzko Lanbide Heziketaren alderdi espezifiko batzuk arautzen dituen, hamalau oinarritzko lanbide-titulu onartzen dituen, haien oinarritzko curriculumak finkatzen dituen eta Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoan ezarritako irakaskuntzei dagozkien titulu akademiko eta lanbide-tituluak emateari buruzko abenduaren 4ko 1850/2009 Errege Dekretua aldatzen duena; 356/2014 Errege Dekretua, maiatzaren 16koa, Lanbide Heziketako irakaskuntzen titulu-katalogoko Oinarritzko Lanbide Heziketako zazpi titulu ezartzen dituen; eta 774/2015 Errege Dekretua, abuztuaren 28koa, Lanbide Heziketako irakaskuntzen titulu-katalogoko Oinarritzko Lanbide Heziketako sei titulu ezartzen dituen.

3. artikulua.– Curriculumak identifikatzea.

1.– Dekretu honetan ezartzen diren Oinarritzko Lanbide Heziketako tituluen curriculumak bat datoz otsailaren 28ko 127/2014 Errege Dekretuaren III. eta IV. kapituluetan jasotakoarekin, baita dagokion arauak titulu bakoitzerako arautzen duen oinarritzko curriculumarekin ere.

2.– Beste eranskin hauetan daude dekretu honetan ezartzen diren Oinarritzko Lanbide Heziketako tituluen curriculumetako lanbide-moduluetako irakaskuntzak eta gainerako elementu espezifikoak:

I. eranskina: Nekazaritzako Lorezaintzako eta Lore Konposizioetako oinarritzko lanbide-tituluak.

II. eranskina: Arte Grafikoetako oinarritzko lanbide-tituluak.

III. eranskina: Merkataritza Zerbitzuetako oinarritzko lanbide-tituluak.

IV. eranskina: Elektrizitateko eta Elektronikako oinarritzko lanbide-tituluak.

V. eranskina: Eraikinak Eraberritu eta Mantentzeko oinarritzko lanbide-tituluak.

- VI. eranskina: Sukaldaritzako eta Jatetxe-arloko oinarrizko lanbide-titulua.
- VII. eranskina: Informatika eta Komunikazioetako oinarrizko lanbide-titulua.
- VIII. eranskina: Bulegoko Informatikako oinarrizko lanbide-titulua.
- IX. eranskina: Ostatuko eta Ikuztegiko oinarrizko lanbide-titulua.
- X. eranskina: Ehunezko eta Larruzko Artikuluen Konponketako oinarrizko lanbide-titulua.
- XI. eranskina: Ibilgailuen Mantentze Lanen oinarrizko lanbide-titulua.
- XII. eranskina: Arotzeriako eta Altzarigintzako oinarrizko lanbide-titulua.
- XIII. eranskina: Elikagaien Industrietako oinarrizko lanbide-titulua.
- XIV. eranskina: Ile-apainketako eta Estetikako oinarrizko lanbide-titulua.
- XV. eranskina: Administrazio Zerbitzuetako oinarrizko lanbide-titulua.
- XVI. eranskina: Kirol Ontziak eta Laketontziak Mantentzeko Lanetako oinarrizko lanbide-titulua.
- XVII. eranskina: Etxeko Jardueretako eta Eraikin Garbiketako oinarrizko lanbide-titulua.
- XVIII. eranskina: Okintzako eta Pastelgintzako oinarrizko lanbide-titulua.
- XIX. eranskina: Etxebizitzen Mantentze Lanetako oinarrizko lanbide-titulua.
- XX. eranskina: Elementu Metalikoen Fabrikazioko oinarrizko lanbide-titulua.

3.– Dekretuan heziketa-ziklo bakoitzari dagokion eranskinen 2.2 atalean adierazita daude titulu bakoitzeko Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalen kualifikazioen eta kompetentzia-atalen zerrendak.

4.– Dekretuan heziketa-ziklo bakoitzari dagokion eranskinen 6. atalean adierazita daude heziketa-ziklo bakoitzeko lanbide-moduluen eta kompetentzia-atalen arteko egokitasunak, haiek egiaztatu edo baliozkotu behar izanez gero.

5.– Dekretuan heziketa-ziklo bakoitzari dagokion eranskinen 4. atalean adierazita daude lanbide-heziketako zentroetan irakaslan garatu ahal izateko gutxienezko espazioak eta ekipamenduak. Horretaz gain, zentroek nahitaez bete behar dituzte zenbait arau; hain zuzen ere, aukera-berdintasunari buruzkoa, denentzako diseinuari eta irisgarritasun unibertsalari buruzkoa, lan-arriskuen prebentzioari buruzkoa, eta lanpostuko segurtasunari eta osasunari buruzkoa.

6.– Hemen adierazita daude Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 42.4 artikuluan ezarrita dauden eta dekretu honen eranskinetan aipatzen diren eduki-bloke komunekin erlazionaturako modulu bakoitzeko irakasleen betekizunak: otsailaren 28ko 127/2014 Dekretuaren 20. artikulua, eta azaroaren 8ko 1834/2008 Errege Dekretuaren VI. eranskina (1834/2008 Errege Dekretua, azaroaren 8koa, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzan, Batxilergoan, Lanbide Heziketan eta erregimen bereziko irakaskuntzetan irakasteko prestakuntza-baldintzak ezartzen dituen eta Bigarren Hezkuntzako irakaskuntza-kidegoen espezialitateak zehazten dituen, uztailaren 17ko 665/2015 Errege Dekretuak emandako idazketan –665/2015 Errege Dekretua, uztailaren 17koa, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzan, Batxilergoan, Lanbide Heziketan eta araubide bereziko ikasketetan irakasteari buruzko eta irakasleen hasierako prestakuntzari eta Bigarren Hezkuntzako irakasle kidegoen espezialitateei buruzko xedapen jakin batzuk garatzen dituen–).

7.– Hemen adierazita daude heziketa-ziklo bakoitzeko gainerako moduluetan irakatsi behar duten irakasleen betekizunak: otsailaren 28ko 127/2014 Errege Dekretuaren 20. artikulua, eta dekretu honetan heziketa-ziklo bakoitzari dagokion eranskineko 5. atala.

4. artikulua.– Hezkuntza-ingurunera egokitzea.

1.– Ikastetxeak duen autonomia pedagogikoaren eta antolamendukoaren ildotik, hari dagokio bere Ikastetxearen Ikasketa Proiektua ezartzea, eta proiektu horretan ezarriko ditu bere irakas-kuntza-lanaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko, eta lanbide-moduluen programazioak prestatzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

2.– Ikastetxearen ikasketa-proiektuaren arabera, ikastetxeko sailtako irakasleei dagokie Oinarrizko Lanbide Heziketako heziketa-zikloak osatzen dituzten lanbide-moduluen programa-zioak prestatzea eta onartzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak izan behar dituzte kontuan; lanbide-modulu bakoitzean bildutako ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak errespetatu behar dituzte; eta irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-profila hartu behar dute euskarri gisa.

XEDAPEN GEHIGARRIA.– Ikasteko metodologia berritzaileak.

Ikastetxeek aukera izango dute, duten autonomia pedagogikoaz eta antolamendukoaz baliatuta, eta ikasketa-proiektuko aurreikuspenen arabera, dekretu honen eranskinetan lanbide-moduluek duten iraupena zertxobait aldatzea proposatzen duten proiektuak prestatzeko, heziketa-zikloak emateari buruzko estrategietan eta metodologietan oinarrituta. Hori egin ahal izango da, baldin eta ez bada aldatzen haien mailakako banaketa, eta titulua sortzeko errege-dekretuan modulu bakoitzerako ezarri diren gutxieneko ordutegiak errespetatzen badira. Lanbide-heziketaren arloko eskumena duen sailburuordetzaren baimena beharko dute proiektuok.

AZKEN XEDAPENA.– Indarrean jartzea.

Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta biharamunean jarriko da indarrean dekretu hau.

Vitoria-Gasteizen, 2016ko uztailaren 7an.

Lehendakaria,  
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua,  
CRISTINA URIARTE TOLEDO.

## III. ERANSKINA, UZTAILAREN 7ko 104/2016 DEKRETUARENA

## MERKATARITZA ZERBITZUETAKO OINARRIZKO LANBIDE-TITULUA

## 1.- Tituluaren identifikazioa

Merkataritza Zerbitzuetako oinarrizko lanbide-titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Merkataritza Zerbitzuak.
- Maila: Oinarrizko Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Merkataritza eta Marketina.
- Europako baliokidea: INSN 3.5.3 (Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatua).

## 2.- Lanbide-profila

## 2.1 Tituluaren konpetentzia orokorra

Titulu honen konpetentzia orokorra da produktuak eta salgaiak merkaturatzeko, biltegitratzeko eta haien merchandisingerako eragiketa osagarriak egitea, baita lan haiekin lotutako datuen tratamenduko eragiketak ere, ezarritako protokolei, eta irizpide komertzialei eta irudiaren arloko irizpideei jarraituz, adierazitako kalitatearekin lan eginez, arriskuaren prebentzioari eta ingurumenaren babesari buruzko arauak errespetatuz, eta ahoz eta idatziz gaztelaniaz komunikatuta eta, dagokionean, bertako hizkuntza koofiziala erabiliz; baita atzerriko hizkuntzaren bat ere.

2.2. Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionaleko kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda:

- Osatutako lanbide-kualifikazioak:

a) Merkataritzako jarduera osagarriak .COM412\_1. (1179/2008 Errege Dekretua, uztailaren 11koa). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC1327\_1: Eragiketa osagarriak egitea saltokian produktuak jarri, antolatu eta atontzeko.

UC1326\_1: Eskaerak eraginkortasunez eta eragimenez prestatzea, ezarritako prozedurei jarraituz.

UC1328\_1: Produktuak manipulatu eta lekuz aldatzea merkataritza-azaleran barrena eta hurbilean banatzeko, eskuzko transpaletak eta orgak erabiliz.

UC1329\_1: Bezeroari arreta eta informazio operatibo, egituratu eta protokolarizatua ematea.

b) Biltegiko jarduera osagarriak .COM411\_1. (1179/2008 Errege Dekretua, uztailaren 11koa). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC1325\_1: Salgaiak biltegian jasotzeko, ipintzeko, mantentzeko eta bidaltzeko eragiketa osagarriak gauzatzea, taldean lan eginez.

UC1326\_1: Eskaerak eraginkortasunez eta eragimenez prestatzea, ezarritako prozedurei jarraituz.

UC0432\_1: Orga jasotzaileekin kargak manipulatzeko.

- Osatu gabeko lanbide-kualifikazioa:

a) Datuak eta dokumentuak grabatzeko eta tratatzeko eragiketak .ADG306\_1. (107/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC0973\_1: Terminal informatikoetan datuak eta testua sartzea, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.

UC0974\_1: Datu- eta testu-tratamendurako oinarrizko lanak egitea, baita dokumentazioa prestatzekoak ere.

## 2.3 Lanbide-ingurunea

### 2.3.1 Hauek dira zeregin eta lanpostu aipagarrienak:

Saltokiko saltzailearen laguntzailea.  
Salguneko animazioko laguntzailea.  
Salmentako laguntzailea.  
Salmenta-sustapeneko laguntzailea.  
Birjarpeneko langilea.  
Kobratze-langilea edo kutxazaina.  
Eskaeretakako langilea.  
Harrerako eta bidalketako eskorgaria.  
Harrerako eta bidalketako zenbatzailea.  
Logistikako langilea.  
Informazioko laguntzailea.

## 3.- Heziketa-zikloaren irakasgaiak

### 3.1 Tituluaren helburu orokorrak

a) Ezagutzea zein diren salgaiak biltegian hartu eta erregistratzeko prozeduraren faseak eta zein diren biltegiko guneak eta eremuak, eta jakitea bakoitza zer salgai motari dagokion, salgaiak behar bezala hartu, garraiatu, maneiatu eta kokatzeko.

b) Biltegiko zenbaketa- eta kontrol-prozesuak eta saltokiko informazio-prozesuak identifikatzea, inbentarioak egiteko eta hornikuntzari buruzko informazioa eguneraturik edukitzeko emandako jarraibideen arabera eta behar diren agiriak betez.

c) Salgaiak erakusteko ekipamenduak eta teknikak ezagutzea, bakoitza zer enpresa motatarako den jakitea, saltokietan animazio-elementuak jartzeko eta produktuak kokatzeko.

d) Paketatze material eta teknikak ezagutzea, zer produktu motatarako balio duten jakitea eta enpresaren irudiarekin lotzea, salgaiak modu erakargarrian erakusteko.

e) Salgaiak kontrolatu, pisatu eta enbalatzeko tresnak ezagutzea eta erabiltzea, eskabideak prestatzeko zein fasetakoak diren jakinda eta lan-aginduekin lotzea, salgaiak hautatu, enbalatu eta etiketatzeko.

f) Bezeroen beharrak identifikatzea eta haiek betetzeko behar den informazioa edukitzea, gorabeherak eta kexak konpontzeko teknika eta protokoloak aplikatuz bezeroei kasu egiteko.

g) Garbitzeko teknika eta materialak hautatzea, bakoitza lanpostuko zer elementuri dagokion jakinda, lan-eremua garbi eta txukun edukitzeko.

h) Datuak eta testuak grabatu, tratatu eta inprimatzeko prozesuen fase nagusiak identifikatzea, eta lanen segida zehaztea, ekipamendu informatikoak eta aplikazioak prestatzeko.

i) Teklatu hedatuetan idaztea teklatuari begiratu gabe, dokumentuetarako bereziak diren ikaskuntza-aplikazioak erabiliz.

j) Testu-prozesadoreak eta kalkulu-orriak erabiltzea, haien utilitate nagusiak erabiliz dokumentuak egiteko.

k) Ingurune naturalean izaten diren gertakariak ulertzea ezagutza zientifikoa jakintza integratu baten moduan erabiliz; halaber, ezagutzaren eta esperientziaren eremuetan oinarrizko arazoak identifikatu eta konpontzeko metodoak ezagutu eta aplikatzea.

l) Trebetasunak garatzea arazoak formulatu, planteatu, interpretatu eta konpontzeko; kalkulu matematikoaren arrazoinamendua aplikatzea gizartean eta lan-ingurunean moldatzeko, eta bere baliabide ekonomikoak kudeatzea.

m) Giza gorputzaren funtzionamenduaren oinarrizko alderdiak identifikatu eta ulertzea eta haiek norberaren eta taldearen osasunarekin lotzea; gainera, higiena eta osasuna baloratzea bizitzan ohitura osasungarriak garatu eta finkatzeko, zein ingurunetan dauden kontuan hartuta.

- n) Natura-ondarearen zaintzarekin eta iraunkortasunarekin bat datozen ohiturak eta balioak garatzea, eta izaki bizidunen eta natura-ingurunearen arteko elkarreragina ulertzea, horrela gizakien ekintzak ingurumenaren orekan dituen ondorioak baloratu ahal izateko.
- ñ) Informazio-iturrien oinarritzko trebetasunak garatzea, eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak ikuspegi kritikoz erabiltzea, ingurune pertsonal, sozial edo profesionalean informazioa lortu eta jakinarazteko.
- o) Kultura- eta arte-ekoizpenen oinarritzko ezaugarriak ezagutzea, haien elementuak aztertzeo oinarritzko teknikak aplikatuz, errespetuz eta sentikortasunez jokatzeko kultura-aniztasunaren, ondare historiko-artistikoaren eta kultura- zein arte-adierazpenen aurrean.
- p) Hizkuntza-trebetasun eta -abiltzeak garatu eta finkatzea eta eskatzen den zehaztasun-, argitasun- eta arintasun-maila lortzea, gaztelaniari eta, hala badagokio, hizkuntza koofizialari buruzko ezagutzak erabiliz gizarte-ingurunean, eguneroko bizitzan eta lan-jardueran komunikatzeko.
- q) Atzerriko hizkuntzan oinarritzko hizkuntza-trebetasunak garatzea, ahoz eta idatziz komunikatu ahal izateko eguneroko bizitzan eta lan-jardueran ohikoak eta aurreikustekoak diren egoeretan.
- r) Gaur egungo gertakarien arrazoiak eta ezaugarriak ezagutzea, baita bilakaera historikoari eta banaketa geografikoari dagozkionak ere, gaur egungo gizartearen ezaugarriak azaltzeko.
- s) Printzipio demokratikoetan oinarritutako balioak eta jokaerak garatzea, eta ohiko harreman sozialetan eta gatazken konponbide baketsuan aplikatzea.
- t) Prestakuntzarako dauden baliabideak eta eskaintzak alderatu eta hautatzea bizialdi osoko ikaskuntzarako, horrela lan egoera berriei eta egoera pertsonal berriei egokitzeko.
- u) Ekimena, sormena eta joera ekintzailea garatzea, baita norberarengan konfiantza izatea, parte-hartzea eta ikuspegi kritikoa izatea ere, egoerak eta gorabeherak konpondu ahal izateko bai lan-jardueran bai eremu pertsonalean.
- v) Lanak taldean egitea, nor bere betebeharrak hartuz, besteak errespetatuz eta beraiekin elkarlanean arituz, baita besteekiko tolerantziaz eta errespetuz ere, zereginak eraginkortasunez egiteko eta garapen pertsonalerako lagungarri izateko.
- w) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzea informatzeko, komunikatzeko, ikasteko eta laneko zereginak errazteko.
- x) Laneko eta ingurumeneko arriskuak lan-jarduerarekin erlazionatzea, norbera babesteko behar diren prebentzio-neurriak erabiltzeko xedez, eta beste pertsonari eta ingurumenari kalterik ez egiteko.
- y) Bere lanbide-jarduerako teknikak garatzea lanaren eraginkortasuna eta kalitatea ziurtatuz, eta, bidezkoa bada, laneko jardueretan hobekuntzak proposatzea.
- z) Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua kontuan izanda, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

### 3.2 Lanbide-moduluak

Hauek dira heziketa-ziklo honen moduluak:

KODEA	LANBIDE-MODULUA	ORDU-ESLEIPENA	KURTS OA
3069	Merchandisingeko oinarritzko teknikak	198	1
3070	Biltegiko lan osagarriak	132	1
3001	Datuen tratamendu informatikoa	192	2
3002	Bulegotikako oinarritzko aplikazioak	132	1
3005	Bezeroentzako arreta	99	1
3006	Eskariak prestatzea eta produktuak saltzea	66	1
E550	Saltzeko teknikak eta saldu osteko segimendua	72	2
E551	Merkataritzako erakusleho-apainketa, seinalegintza eta kartelgintza	96	2
3009	Zientzia aplikatuak I	165	1
3010	Zientzia aplikatuak II.	144	2

3011	Komunikazioa eta gizartea I.	165	1
3012	Komunikazioa eta gizartea II	168	2
E800	Laneko prestakuntza eta orientabidea	53	2
3072	Lantokiko prestakuntza	260	2
	Tutoretza eta orientabidea I	33	1
	Tutoretza eta orientabidea II	25	2
GUZTIRA		2.000	

### 3.3 Moduluen garapena:

Lanbide-modulua: Merchandisingeko oinarritzko teknikak

Kodea: 3069

Kurtsoa: 1

Iraupena: 198 ordu

#### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Animazio-elementuak muntatzen ditu saltokian eta produktuen erakustaltzarietan, eta erabili beharreko irizpide komertzialak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Saltokiko sektore batzuen eta besteen kokapen fisikoa identifikatu du.
- Saltokiko eremu hotz eta beroak identifikatu ditu.
- Produktuak eta altzariak saltokian banatzeko irizpide komertzialak deskribatu ditu.
- Saltokian erabilitako altzari mota batzuk eta besteak bereizi ditu, baita sustapeneterako erabili ohi diren elementuak ere.
- Haiek egiteko eta muntatzeko urratsak eta prozesuak deskribatu ditu.
- Produktuen erakustaltzariak eta helburu komertzialeko gondolak muntatu ditu.
- Kartelak eta beste animazio-elementu batzuk jarri ditu, merchandisingaren eta irudiaren irizpideei jarraituz.
- Muntatu eta erabiltzeko fabrikatzaileak emandako jarraibideak bete ditu, baita laneko arriskuen prebentzioari eta segurtasunari buruzko arauak ere.

2.- Produktuak linealetan eta erakustaltzarietan antolatzen ditu produktuaren ezaugarrietarako egokia den merchandisingeko oinarritzko teknika aukeratuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- Produktuak maila, linealeko eremu eta posizio desberdinetan kokatzea zehazten duten parametro fisikoak eta merkataritzakoak identifikatu ditu.
- Produktuak transpaletak gidatuz edo eskuzko orgak erabiliz eta segurtasun-arauei jarraituz lekuz aldatzeko prozesua deskribatu du.
- Sortaren klasifikazioa deskribatu du taldeka, atalka, kategoriaka, arloka eta erreferentziaka.
- Produktuak linealetan kokatzeko modu batzuek eta besteek kontsumitzailearengan sortzen dituzten ondorio edo efektuak aztertu ditu.
- Produktuen tokia eta antolaera identifikatu ditu linealaren planograma, argazkia edo grafikoa eta produktuaren etiketa ikusita.
- Saltokiko unitateen inbentarioa egin du, eta stock-zuloak edo stock-gabeziak hauteman ditu.
- Barra-kodeak irakurtzeko tresneria (irakurle optikoak) erabili du produktuak identifikatu eta kontrolatzeko.
- Saltokiari dagokion informazioa prestatu du erabiltzaileen mailako aplikazio informatikoak, testu-prozesadorea eta kalkulu-orria erabiliz.



i) Produktuak hainbat motatako lineal eta erakustaltzarrietan jarri ditu merchandisingeko irizpideak erabiliz.

j) Linealak eta apalategiak garbitu eta atondu ditu produktuak behar bezala kokatzeko.

k) Produktu bakoitzari dagozkion manipulazio- eta higiene-neurri zehatzak aplikatu ditu.

3.- Etiketak eta segurtasun-gailuak jartzen ditu saltokiko kontrolean "European Article Numbering Association" (EAN) kodifikazio-sistemaren arabera garrantzia baloratuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Saltokian erabiltzen diren hainbat motatako segurtasun-gailuak identifikatu ditu.

b) Saltokian erabiltzen diren segurtasun-gailuen funtzionamendua deskribatu du.

c) Produktuei kodeak esleitzeko prozesuak deskribatu ditu.

d) Etiketa normalizatuak eta EAN 13 kodeak interpretatu ditu.

e) Produktuen kodeketa egiaztatu du, eta ezaugarriak, berezitasunak eta kokapena identifikatu ditu.

f) Aplikazio informatikoak (testu-prozesadorea eta kalkulu-orria) erabili ditu dokumentuak prestatzean hautemandako akatsen berri emateko, etiketaren informazioa eta produktua bat ez datozenean.

g) Produktuak etiketatu ditu, bai eskuz bai etiketak jartzeko tresna espezifikoak erabiliz eta merchandisingeko irizpideak erabiliz.

h) Segurtasun-gailuak jarri ditu babes-sistema egokiak erabiliz.

i) Produktuen kodeketaren garrantzia baloratu du saltokiaren kontrolean.

4.- Produktuak paketatzen ditu hautaturiko teknika erabiliz, jarraitu nahi diren irizpide komertzialen eta irudiaren arloko irizpideen arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Produktuak paketzeko teknikak identifikatu ditu.

b) Enpresaren irudia helaraztean forma, kolore eta testurek duten sinbologia aztertu du.

c) Produktuen paketatze eta aurkezpen komertzialean erabiltzen diren elementuak eta materialak identifikatu ditu.

d) Paketea egiteko behar diren materialak egoki aukeratu ditu ezarritako teknikaren eta enpresaren irudiaren arabera.

e) Produktua paketzeko prestatu du, babesgarriak jarriz eta prezioa eta segurtasun-gailuak kenduz.

f) Produktuak paketatzen ditu kanpaina batetik eta material eta apaingarri batzuetatik abiatuta, paketeak sendoak direla eta irizpide komertzialen arabera aurkezten direla ziurtatuz, eta kontuan hartuta enpresaren zein irudi helarazi nahi den.

g) Laneko arriskuei aurrea hartzeko zerikusia duten neurriak aplikatu ditu.

h) Apaingarriak modu erakargarrian ipini ditu.

i) Erabilitako materialaren hondarrak kendu ditu, lan-eremua txukun eta garbi egon dadin.

B) Oinarritzko edukiak:

1.- Saltokiko animazio-elementuak eta erakustaltzariak muntatzea

Merchandisingaren kontzeptua.

Salmenta-azalera antolatzeako irizpideak.

Bezeroen joan-etorrien fluxua: eremu hotza eta eremu beroa.

Sektorerik garrantzitsuenen kokalekua.

Saltokiko altzari motak.

Altzariak antolatzeako moduak.

Puntu hotzak berotzeako metodo fisikoak eta psikologikoak.

SPko (saltokiko publizitatea) elementuak eta materialak eta merchandisinga.

Erakusleioa: funtzioak eta muntaketa.

Kartelak: funtzioak eta prestatzeko prozedurak.

Laneko arriskuen prebentzioari eta segurtasunari buruzko arauak.

## 2.- Produktuak linealetan antolatzea

Linealaren kontzeptua.

Linealaren funtzioa.

Linealaren mailak eta eremuak. Produktu-arloak.

Produktuak ezartzeko arauak.

Ezarpn horizontala, bertikala, gurutzatua, sarekoa, besteak beste. "Facing" kontzeptua.

Behar bezala ezartzeko arauak. Lineala berriz hornitzea.

## 3.- Etiketak eta segurtasun-gailuak jartzea

Teknologia, merchandisingaren zerbitzura. Ebasketaren aurkako babesgailuak. Eskanerra.

Sorta kodetzea.

Kodetze komertzialaren jatorria. Barra-kodea.

EAN 13 kodea.

Etiketa: definizioa eta funtzioak. Bete behar dituen informazio-eskakizunak. Etiketak egiteko oinarritzko teknikak.

## 4.- Merkataritzako paketegintza eta aurkezpena

Bilgarria eta paketea.

Paketegintza: produktuaren balio erantsia. Estiloak eta motak.

Erabilitako materialak. Paketatze-teknikak. Ingurumen-sentsibilizazioa izatea.

Kanpaina bakoitzerako eta produktu mota bakoitzerako egokiak diren apaingarriak jartzea.

Laneko arriskuen prebentzioari eta segurtasunari buruzko arauak.

Lanbide-modulua: Biltegiko lan osagarriak

Kodea: 3070

Kurtsoa: 1

Iraupena: 132 ordu

### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Salgaiak hartzen ditu, eta badaki non-nola biltegiratu haien ezaugarrien arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etiketak, enbalajeak eta garraibideak produktuen eta destinoen tipologiarekin erlazionatu ditu, haiek behar bezala manipulatzeko.

b) Karga eta salgai motak identifikatu ditu, haien manipulazio-ezaugarri espezifikoaren arabera.

c) Hartutako salgaiak eta haien etiketak eta albaraneko edukia bat datozela egiaztatu du.

d) Salgaien harrerarekin zerikusia duten agiri motak identifikatu ditu: eskabidea, albarana, etiketak, garraio-gutunak eta harrera-akta eta -txostena.

e) Kargen desadostasun eta arazorik ohikoenak ezagutu ditu.

f) Karga batetik lagin bat hartu du, ikuskapenerako.

g) Salgaiak sailkatu ditu haien ezaugarrien eta kontserbazio-baldintzen arabera.

h) Kargen bilgarria eta loturak kentzeko prozesuak deskribatu ditu, prozesu horiek eskuzkoak edo tresna egokien bidezkoak direla ere.

i) Kalkulu-orriak erabili ditu biltegiko fitxak betetzeko.

j) Txosten bat prestatu du harreraren emaitzarekin, aplikazio informatikoak erabiliz.

k) Denboraz eta ahaleginez aritu da ezagutzak eta informazio osagarriak zabaltzen.

2.- Salgaiak etiketatzen ditu aplikazio informatiko espezifikoaren bidez, eta trazabilitatearen kontrola baloratzen du, haien erregistroa eta kodifikazioa ahalbidetzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salgaiak kodetzeko sistema desberdinak identifikatu ditu.
- b) Kodeen edukiak eta esanahia deskribatu ditu.
- c) Kodeen indize bat kontsultatu du biltegiko datu-base batean.
- d) Salgaiak etiketatu ditu, kodea ikusgai dagoela.
- e) Produktuak manipulatu eta kontserbatzeko baldintzak ezarri ditu.
- f) Salgaien trazabilitatea deskribatu du, etiketa eta kontrol-agiriak abiapuntu izanik.
- g) Stockeko erregistroan alta egin du, aplikazio informatikoak erabiliz.
- h) Segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko neurriak errespetatu eta aplikatu ditu biltegian.

3.- Produktuak eta salgaiak biltegitratzen ditu, haien kokapena eta biltegitratzeko baldintzak justifikatuz erabili ahal den espazioaren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Biltegi motak sailkatu ditu.
- b) Biltegiko eremuen kokapen fisikoa identifikatu du.
- c) Salgaiak biltegian kokatzeko oinarriko sistemak eta arau orokorrak deskribatu ditu, erabili ahal den espazioa optimizatzeko.
- d) Salgaiak eta produktuak mugitzeko aginduak interpretatu ditu, biltegiko espazioa optimizatzeko edo haiek bidaltzeko edo hornidura egiteko.
- e) Kargak manipulatzeko, orga motordunak nola erabili deskribatu du.
- f) Lan-aginduan zehaztutako tokian kokatu ditu kargak edo salgaiak, haien ezaugarriak eta haiek manipulatzeko baldintzak kontuan izanik.
- g) Baliabide informatikoak erabili ditu kargen eta salgaien mugimenduei buruzko informazioa zehaztasunez igortzeko.
- h) Segurtasunari eta arriskuen prebentzioari buruzko neurriak aplikatu eta errespetatu ditu biltegian.
- i) Biltegia garbi eta txukun eduki du.

4.- Salgaien inbentarioak prestatzen parte hartzen du, eta izakinak kontrolatzeko oinarriko eragiketak egiten ditu, biltegiak kontrolatzeko tresna informatikoen bitartez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Biltegiari lotutako dokumentazio teknikoa deskribatu du.
- b) Gutxieneko biltegitratzea hornitzaileen hornidura-denborarekin eta eskariarekin lotu du.
- c) Biltegitratze eta inbentario motak eta haien aldagaiak identifikatu ditu.
- d) Biltegian dauden produktuen inbentarioa egin du, beharrezkoa denean gorabeheren parteak egin ditu, eta hornidurak berriz egiteko premiak eta stock-gabeziak jakinarazi ditu.
- e) Biltegitratzea berriturik dagoela eta gutxieneko stocka badagoela ziurtatzeko erabiltzen diren mekanismoak zehaztu ditu.
- f) Stockak berritzeko sistemarik hoberena identifikatu du biltegi motaren arabera.
- g) Biltegiak kontrolatzeko aplikazio informatiko espezifikoak erabili ditu.
- h) Biltegia kontrolatzeari lotutako informazioa prestatu du, modu ordenatu, egituratu, argi eta zehatzean, testu-prozesadoreak eta kalkulu-orriak erabiliz.
- i) Biltegia kontrolatzeak merkataritza-banaketan eta produkzio-prozesuan duen garrantzia baloratu du.

5.- Eskabideak prestatzen ditu igortzeko, eta salgaien ezaugarriak, manipulazio-baldintzak eta kontserbazioa erlazionatzen ditu laneko aginduekin eta igorpen-agiriekin.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salgaien edo produktuen enbalajeari eta etiketei buruzko araudia interpretatu du.
- b) Enbalaje mota batzuen eta besteen ezaugarriak lotu ditu produktuen eta salgaien ezaugarri fisiko eta teknikoekin, haiek manipulatzeko eta garraiatzeko baldintzekin.
- c) Eskabide-agindua abiapuntu izanik, igorri beharreko salgaiak deskribatu ditu.
- d) Egiatzatu du, biltegiko fitxak abiapuntu izanik, eskabideari erantzuteko behar adina salgai dagoela.
- e) Salgaia igorpen-eremuan utzi arte biltegian egin beharreko mugimenduak eta manipulazio-ekipo egokiak deskribatu ditu.
- f) Aplikazio informatikoak erabili ditu entrega-orriak betetzeko.
- g) Salgaien irteerak erregistratu ditu biltegiko fitxetan eta dokumentazio teknikoan.
- h) Etiketak sortu ditu, eta enbalajeon zein tokitan jarri behar diren zehaztu du, eta beste horrenbeste salgaiak babesteko seinaleekin.
- i) Karga-aginduak interpretatu ditu, eta salgaiak garraiobidean kokatzeko tokia identifikatu du, haien ezaugarri fisikoen eta destinoaren arabera.
- j) Erroreen aurrean erantzukizuna erakutsi du.

B) Oinarrizko edukiak:

1.- Salgaiak hartzea eta sarrerak kudeatzea

Garraiobideak.

Deskargak kontrolatzeko prozedurak.

Salgaien kontzeptua eta sailkapena.

Enbalaje motak.

Salgaiak hartzearekin lotzen diren agiriak.

Salgaien erregistroa.

2.- Salgaien etiketak eta kodeak

Kodetze-sistemak.

EAN 8, 13, 39, 128 kodeak.

Kodeak esleitzeko prozesua.

Etiketak: motak eta funtzioak.

Etiketak kontrolatzeko tresnak.

Errotuluak eta seinaleak enbalajeetan.

Trazabilitatea egiaztatzea.

Laneko arriskuen prebentzioko neurriak.

3.- Produktuak eta salgaiak biltegitratzea

Biltegi motak.

Biltegiaren eremuak.

Salgaien manipulaziorako ekipo mekanikoak.

Salgaiak kokatzeko arauak.

Salgaiak kokatzeko moduak.

Salgaien kontserbazioa eta mantentzea arautzen dituzten segurtasun- eta higiene-arloko arauak.

Segurtasuna eta prebentzioa biltegiko lan osagarrietan.

4.- Izakinak kontrolatzeko oinarrizko eragiketak

Biltegiatze-sistemak.  
Stock motak.  
Izakinen txandaketa.  
Salgaiak berriz jartzeko sistemak.  
Inbentarioa: xedea eta motak.  
Inbentarioak egiteko prozesua.  
Izakinak kontrolatzeko jarduera osagarrietan aplikazio informatikoak erabiltzea.  
Larrialdietan jarduteko oinarritzko arauak.

5.- Eskaerak prestatzea eta salgaiak bidaltzea.

Eskaera-agindua.  
Eskaerak jaso eta tratatzea.  
Salgaiak igortzeko dokumentazio teknikoa.  
Karga prestatzea.  
Igortzeko etiketak eta enbalajea.

Lanbide-modulua: Datuen tratamendu informatikoa  
Kodea: 3001  
Kurtsoa: 2  
Iraupena: 192 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Bere lanerako beharrezkoak diren ekipamenduak eta materialak prestatzen ditu, eta haien funtzio, aplikazio eta mantentze-behar nagusiak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ekipamendu informatikoak eta haien periferikoak identifikatu eta sailkatu ditu, bulegotika-prozesuan duten erabileraren arabera.
- b) Aplikazio informatiko batzuk eta besteak identifikatu ditu, eta egingo diren lanekin lotu ditu.
- c) Elementu informatikoen arteko loturak egiaztatu ditu, hutsegiteak ikusi direnean haiek zuzendu direlarik.
- d) Erabili beharreko aplikazio informatikoen funtzionamendua egiaztatu du.
- e) Ekipamendu informatikoak mantentzeko lehen mailako lanak egin ditu.
- f) Behar diren segurtasun-neurriak hartu ditu, ekipamenduak piztetik eta itzaltzetik etorritako lan-arrikuak ekiditeko.
- g) Ergonomiako eta lan-osasuneko irizpideak kontuan hartuz kokatu ditu ekipamenduak.

2.- Datuak, testuak eta bestelako dokumentuak informatikoki grabatzen ditu, prozesuaren azkartasuna eta zehaztasuna baloratuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Grabatu beharreko datuak dituzten dokumentuak antolatu ditu, eta ordenan jarri.
- b) Datuak eta dokumentuak alde zuzenetik ez daudela grabatuta egiaztatu du, bikoizketak saihesteko.
- c) Atzamarrak behar bezala kokatu ditu teklatu gainean.
- d) Teklatuaren karaktereak identifikatu ditu ukimenarekin eta atzamarren kokalekuarekin.
- e) Teklatu hedatua azkar eta zehazki erabili du, teklatura begiratu beharrik izan gabe.
- f) Datuen grabaketan zuzentasun-maila handia lortu du, eta akatsak gehienez ere % 5 izan dira.
- g) Irudiak eta bestelako dokumentuak digitalizatzeko eskanerra behar bezala erabili du.
- h) Emaitzetan atzemandako anomalia eta akatsak zuzendu ditu.
- i) Grabatutako datu eta testuen konfidentzialtasuna mantendu du.

j) Arau ergonomikoak eta gorputz-jarrerren higiearen arauak bete ditu, agindutako lanak egitean.

3.- Testuak eta datuak informatikoki tratatzen ditu, aplikazio informatikoak eginkizunaren arabera hautatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proposatutako ariketa bakoitzean erabili beharreko aplikazioak identifikatu eta hautatu ditu.
- b) Testu-prozesadoreekin testuak egin ditu, formatu desberdinak erabilia.
- c) Irudiak, taulak eta beste objektu batzuk sartu ditu testuetan.
- d) Egindako agiriak seinalaturiko tokian gorde ditu, erraz identifikatzea ahalbidetzen duten izenak emanez.
- e) Egindako lana sistematikoki grabatu du, ustekabeko galerarik gerta ez dadin.
- f) Babeskopiak zenbatero egin behar diren identifikatu du.
- g) Jasotako jarraibideak eta arau ergonomikoak eta gorputz-jarrerren higiearen arauak bete ditu, agindutako lanak egitean.

4.- Dokumentuak tramitatzen ditu, artxibatuz, inprimatuz eta igorritz, eta dokumentu mota bakoitza bere kokalekuarekin identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dokumentu batzuk eta besteak identifikatu eta sailkatu ditu, haien ezaugarriak eta edukia kontuan hartuta.
- b) Fitxategiek euskarri digitalean izan ditzaketen kokalekuak identifikatu ditu.
- c) Dokumentuak dagokien tokian artxibatu ditu modu digitalean.
- d) Aldez aurretik artxibatutako dokumentuak eskuratu ditu.
- e) Inprimaketako kontsumigarrien egoera egiaztatu du eta berriak jarri ditu, behar izan denean.
- f) Kasu bakoitzaren arabera, inprimaketa aukera egokiak hautatu ditu.
- g) Dokumentuak behar bezala inprimatu ditu.
- h) Barne-mezularitza informatikoaren erremintak erabili ditu, eta dokumentuak behar bezala jaso direla egiaztatu du.
- i) Informazioaren tratamenduan erantzukizuna eta konfidentziasuna erakutsi du.
- j) Ekipamendu informatikoak egoera hobezinean utzi ditu, lanaldia bukatutakoan.

B) Oinarrizko edukiak:

1.- Ekipamendu eta materialen prestaketa

Ekipamendu informatikoen osagaiak.  
 Informatikako periferikoak.  
 Bulegotika-aplikazioak.  
 Sistema eragileen oinarrizko ezagutza.  
 Ekipamendu informatikoen konektoreak.  
 Tresneria informatikoa mantentzea.  
 Informatikako kontsumigarriak.  
 Ekipamendu informatikoak erabiltzetik datozen lan-arriskuak.  
 Jarrera-osasuna.

2.- Datuen, testuen eta bestelako dokumentuen grabazio informatikoa

Lan-eremua antolatzea.  
 Teklatu hedatua. Teklen funtzioa.  
 Teknika mekanografikoa. Atzamarrak teklatu gainean jartzeko modua.

Abiadura- eta zehaztasun-teknikak mekanografian.

Testuen transkripzioa.

Dokumentuen digitalizazioa.

Akats mekanografikoak zuzentzeko teknikak.

Informazioaren konfidentzialtasuna.

### 3.- Testuen eta datuen tratamendua

Testu-prozesadoreak. Egitura eta funtzioak.

Testu prozesadoreetan formatuak aplikatzea. Testuak editatzea.

Oinarrizko komunikazio idatziak egitea. Txantiloiak erabiltzea.

Dokumentuak konbinatu eta konparatzea.

Taulak egitea.

Irudiak eta beste objektu batzuk sartzea.

Kalkulu-orriak. Egitura eta funtzioak.

Formula eta funtzio errazak erabiltzea.

Datuen taulak eta grafikoak kalkulu-orrien bidez egitea.

Datu-baseetan datuak sortzea, aldatzea eta ezabatzea.

Egindako lanaren babeskopiak egitea.

### 4.- Dokumentuen tramitazioa

Fitxategi eta karpeta digitalen kudeaketa.

Dokumentuak kodetu eta sailkatzeko irizpideak.

Dokumentuen erregistro digitala.

Inprimagailua. Funtzionamendua eta motak.

Inprimagailuaren konfigurazioa.

Dokumentuak inprimatzea.

Lanbide-modulua: Bulegotikako oinarrizko aplikazioak

Kodea: 3002

Kurtsoa: 1

Iraupena: 132 ordu

#### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Online tramitatzen du informazioa, internet, intranet eta beste sare batzuetako tresnak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sar gaitezkeen informazio sareak identifikatu ditu.

b) Informatikako sareetan informazioa bilatzeko zenbait metodo bereizi ditu.

c) Informazioa eskuratu du internet, intranet eta sare lokal batzuen bidez.

d) Agiriak aurkitu ditu interneteko tresnak erabiliz.

e) Artxiboak gordetzeko zerbitzu konpartituetan ("hodeia") artxiboak jarri ditu, eta han biltegitatuta dauden artxiboak berreskuratu.

f) Aurkitutako informazioaren egiazkotasuna egiaztatu du.

g) Erakundeen orriek eta oro har internetekoek administrazio-izapideak egiteko balio duten ebaluatu du.

2.- Barne eta kanpoko komunikazioak egiten ditu posta elektronikoko utilitateen bidez, ezarritako jarraibideekin bat.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Barne eta kanpoko mezuak transmititu eta jasotzeko prozedurak identifikatu ditu.

- b) Posta elektronikoa erabili du barne eta kanpoko mezuak bidali eta jasotzeko.
- c) Dokumentuak eta estekak, besteak beste, erantsi dizkio posta elektronikoko mezuei.
- d) Posta elektronikoko utilitateak erabili ditu informazioa banatzeko zerrendak eta kontaktuak, besteak beste, sailkatzeko.
- e) Lehentasun-, garrantzi- eta jarraipen-irizpideak, besteak beste, aplikatu ditu mezuak bidaltzean, jasotako jarraibideekin bat.
- f) Segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak egiaztatu ditu informazioa zaindu edo bidaltzean, finkatutako jarraibideekin bat.
- g) Agenda antolatu du, eta atazak, abisuak eta lana planifikatzeko beste tresna batzuk erabili ditu.

3.- Dokumentuak lantzen ditu, kalkulu-orrien oinarrizko aplikazioak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mota guztietako datuak eta erreferentziak erabili ditu gelaxka, barruti, orri eta liburueterako.
- b) Oinarrizko formula eta funtzioak aplikatu ditu.
- c) Hainbat motatako grafikoak sortu eta aldatu ditu.
- d) Kalkulu-orria datu-base simple gisa erabili du.
- e) Aplikazioak eta periferikoak erabili ditu testuak, zenbakiak, kodeak eta irudiak sartzeko.
- f) Ergonomia eta osasuneko arauak aplikatu ditu jarduerak gauzatzean.

4.- Aurkezpen grafikoak egiten ditu, eta, horretarako, aplikazio informatikoak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Aurkezpen-aplikazioen oinarrizko aukerak identifikatu ditu.
- b) Aurkezpen batekin lotutako ikuspegi motak ezagutu ditu.
- c) Tipografiak eta konposatzeko, diseinatzeko eta kolorea erabiltzeko oinarrizko arauak aplikatu eta aztertu ditu.
- d) Aurkezpen sinpleak sortu ditu, eta haietan testua, grafikoak, objektuak eta multimedia-artxiboak sartu ditu.
- e) Aurkezpen-txantiloak diseinatu ditu.
- f) Periferikoak erabili ditu aurkezpenak gauzatzeko, eta ongi funtzionatzen dutela bermatu du.

B) Oinarrizko edukiak:

1.- Informazioa online tramitatzea. Internet, intranet, LAN sareak

Sare informatikoak.

Bilaketa aktiboa sare informatikoetan.

Informazioa interneten modu konpartituan gordetzeko zerbitzuak.

Erakundeen webguneak.

2.- Barne eta kanpoko komunikazioak posta elektronikoaren bitartez egitea

Barruko eta kanpoko mezuak igortzeko eta jasotzeko prozedurak.

Mezuak posta bidez igortzea eta jasotzea.

Dokumentuak eta loturak sartzeko posta elektronikoko mezuetan.

Kontaktuen sailkapena eta banaketa-zerrendak. Deialdiak eta abisuak.

Informazioa zaindu edo bidaltzeari dagozkion segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak.

Agenda antolatzea atazak, abisuak eta lana planifikatzeko beste tresna batzuk sartzeko.

3.- Dokumentuak kalkulu-orrien bidez egitea

Datu motak. Gelaxken erreferentziak. Barrutiak. Orriak. Liburuak.

Formulak eta funtzioak erabiltzea.



Grafikoak sortu eta aldatzea.

Ergonomia-erregelak.

Dokumentu mota batzuk eta besteak lantzea.

Formulario errazak erabiltzea.

Zerrendak sortzea, datuen iragazketa, babesa eta antolamendua eta datu-baseen bestelako oinarrizko elementuak, kalkulu-orriaren bitartez.

4.- Aurkezpenak egitea.

Aurkezpen-aplikazioen oinarrizko aukerak identifikatzea.

Diapositibak diseinatzea eta editatzea. Ikuspegi motak.

Diapositibak, testuak eta objektuak formateatzea.

Animazio-efektuak eta trantsizio-efektuak aplikatzea.

Soinuak eta bideoa aplikatzea.

Txantiloak eta morroiak erabiltzea.

Jendearentzako aurkezpena: proiektagailu bati konektatzea eta konfiguratzea.

Lanbide-modulua: Bezeroentzako arreta

Kodea: 3005

Kurtoa: 1

Iraupena: 99 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Arreta egiten die balizko bezeroei, komunikazio-teknika batzuk eta besteak ezagutuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Balizko bezeroaren portaera aztertu du.

b) Jarrera eta solasa egoki moldatu ditu abiapuntuko egoerara.

c) Balizko bezeroari buruzko beharrezko informazioa lortu du.

d) Komunikazioa bultzatu du, teknika eta jarrera egokiak erabiliz haren garapenerako.

e) Solasaldian aritu da, formulak, merkataritzako hiztegia eta komunikazio-loturak erabilia (argibideak eskatzea, informazioa eskatzea, norbaiti errepikatzeko eskatzea eta beste hainbat).

f) Erraz ebazteko moduko galdera bati erantzun dio, merkataritzako lexiko egokia erabiliz.

g) Aldez aurretik ezarritako gai bati buruz ahoz jardun du talde baten aurrean edo bi solaskidek parte hartzen duten komunikazio-harreman batean.

h) Besteekiko jarrera adostaile eta sentibera izan du, tratuan gozo eta adeitsu agertuz.

i) Argi eman du informazioa, modu txukunean, egituratuan eta zehatzean.

2.- Zerbitzuaren aukeren berri ematen dio balizko bezeroari, ikuspuntu teknikitik arrazoituz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Publiko mota desberdinak aztertu ditu.

b) Bezeroak eta hornitzaileak bereizi ditu, eta haiek publikotik oro har.

c) Merkataritzako komunikazioaren oinarrizko terminologia ezagutu du.

d) Informazioaren eta publizitatearen arteko bereizketa egin du.

e) Erantzunak egokitu ditu jendearen galderen arabera.

f) Bezeroari zerbitzuaren ezaugarrien berri eman dio, batez ere espero daitezkeen kalitateei dagokienez.

g) Bezeroa aukera gomendagarrienaz aholkatu du, aukera bat baino gehiago daudenean, eta bakoitzaren ezaugarriei eta akaberei buruzko informazioa eman dio.

h) Bezeroari eskatu dio egin duen hautaketaren berri emateko.

3.- Egindako zerbitzuaren berri ematen dio balizko bezeroari, eta egindako eragiketak arrazoitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Prozesatutako artikulua eman dizkio bezeroari, eta haietan egindako zerbitzuen berri eman dio.
- b) Entregatutako artikuluetan egin beharreko eragiketak eta horretarako aurreikusitako denborak modu egokian jakinarazi dizkio bezeroari.
- c) Zerbitzuari edo produktuari buruz eman beharreko dokumentuak identifikatu ditu.
- d) Lortutako akaberarekin bezeroa ados dagoen ala ez jakin du, eta adostasunik ez badu, haren kezak modu egokian jaso ditu.
- e) Txukuntasuna eta zuzentasuna baloratu ditu, hala janzkeran nola gorputz-irudian, bezeroentzako arretarako funtsezko elementutzat jo ditu eta.
- f) Bezeroarekiko errespetua gorde du une oro.
- g) Bezeroaren leialtasuna lortzen saiatu da, lan ona eginez.
- h) Bermealdia zehaztu du, baita hari lotutako legezko betebeharrak ere.

4.- Balizko bezeroen erreklamazioak entzuten ditu, eta jarduketa-protokoloa ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bezeroari hainbat aukera eman dizkio erraz konpon daitezkeen erreklamazioetarako, eta argi azaldu dizkio egin beharreko lanen denbora eta baldintzak, baita zenbateko aukera dagoen ere espero den aldaketa lortzeko.
- b) Indarrean dauden legeek azpimarratzen dituzten alderdi garrantzitsuenak azaldu ditu, erreklamazioei dagokienez.
- c) Behar besteko informazioa eta dokumentazioa eman dizkio bezeroari, idatzizko erreklamazioa aurkez dezan, halakorik behar badu.
- d) Bezeroak erreklamazioa egiteko aurkeztutako formularioak jaso ditu.
- e) Erreklamazio-orri bat bete du.
- f) Informazioa konpartitu du lantaldearekin.

B) Oinarrizko edukiak:

1.- Bezeroentzako arreta

Komunikazio-prozesua. Esku hartzen duten agenteak eta elementuak. Bezeroekin komunikatzeko kanalak.

Komunikatzeko oztopoak eta zailtasunak.

Ahozko komunikazioa: ahozko mezuak igortzea eta jasotzea.

Motibazioa, frustrazioa eta babes-mekanismoak. Komunikazio ez-ahozkoa.

Enpatia eta harmena.

2.- Produktu eta zerbitzuen salmenta

Saltzaile profesionalaren jarduera.

Produktu eta zerbitzuen ezaugarriak azaltzea. Produktua aurkeztea eta erakustea.

Saltzailea. Ezaugarriak, funtzioak eta jarrerak. Salmentarako eta haren garapenerako kalitateak eta gaitasunak.

Saltzaile profesionala: jarduketa eredua. Bezeroekiko harremana. Bezeroaren objekzioak.

Salmenta-teknikak.

Salmenta-ondoko zerbitzuak.

Txikizkako Merkataritza Antolatzeko Legearen oinarrizko alderdiak.

### 3.- Bezeroarentzako informazioa

Eginkizunak, helburuak eta bezeroen eta profesionalaren arteko harremana.

Bezero motak eta haien harremana zerbitzugintzarekin.

Banan-banako harrera, konfiantzaren oinarri gisa, zerbitzua eskaintzerakoan.

Bezeroaren beharrak eta gustuak, bai eta haiek asetzeko irizpideak ere.

Bezeroak leial egitea.

Bezeroen objektzioak eta eurak nola tratatu.

Jasotako artikulua sailkatu ahal izateko identifikatu behar diren funtsezko parametroak. Haiek jasotzeko teknikak.

Zerbitzuak emateari lotutako oinarrizko dokumentazioa.

### 4.- Erreklamazioen tratamendua

Erreklamazioen aurrean jarduteko erabiltzen diren teknikak. Erreklamazioak kudeatzea.

Konpontzeko aukerak. Erreklamazioaren testuingurua osatzen duten elementu formalak.

Erreklamazio batean beharrezkoak diren dokumentuak edo frogak. Erreklamazioak biltzeko prozedura.

Erreklamazioak kudeatzeko tresna informatikoak erabiltzea.

Lanbide-modulua: Eskariak prestatzea eta produktuak saltzea

Kodea: 3006

Kurtoa: 1

Iraupena: 66 ordu

#### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Aholkua ematen du eskatutako produktuen ezaugarriei buruz, eta eskatutako salgaiak hautatzen ditu ezarritako jarraibideekin bat.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Dendetan, saltoki handietan, biltegietan eta logistikako enpresa edo departamentuetan, bezeroei arreta emateko eta eskariak prestatzeko prozesuaren faseak identifikatu ditu.

b) Saltokiaren xede diren bezeroei egokitutako komunikazio teknikak aplikatu ditu, jarrera eta diskurtsoa abiapuntuko egoerari egokitu dizkio eta balizko bezeroari buruzko beharrezko informazioa lortu du.

c) Erraz ebazteko moduko galdera batzuei erantzun die, merkataritzako lexiko egokia erabiliz.

d) Besteekiko jarrera adostailea eta sentibera izan du, amultsu eta adeitsu agertu da, eta informazio argia, ordenatua, egituratua eta zehatza eman du.

e) Produktuen ezaugarrien berri eman dio balizko bezeroari, batez ere espero daitezkeen kalitateei buruz, erabilerari eta kontsumoari buruz; horretarako, produktuaren onurak arrazoitu ditu eta bermealdiaren berri eman du.

f) Kobratzeko eta itzultzeko lanak erlazionatu ditu izan daitezkeen eragiketen dokumentazioarekin.

2.- Eskakerak atontzen ditu balizko bezeroen errekerimenduei jarraituz, neurtzeko eta pisatzeko teknikak aplikatuz, eskuzko erremintak eta berariazko terminalak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Salgaien edo produktuen eskaeren kontserbazio eta enbalajerako segurtasun-, higiene- eta osasun-gomendioak aplikatu ditu, eta behar bezala interpretatu du haiei buruzko sinbologia.

b) Ereduko eskaeren aginduetan jasotako informazioa interpretatu du, haiei buruzko dokumentuak bete ditu, besteak beste eskaera orriak, albaranak, banaketa-aginduak, packing list.

- c) Eskerak prestatu eta atontzerakoan salgaiek/produktuek jasan ditzaketen kalteak deskribatu ditu.
- d) ST baten (saltokiko terminala) ezaugarriak eta ordainketa elektronikoak erabiltzeko prozedurak deskribatu ditu.
- e) Salmentarekin eta itzulketekin lotutako entrega-agiriak identifikatu ditu, eta kutxako itxiera egin du, bidezkoa izanez gero.
- f) Salgaien/produktuen manipulazioarekin lotutako laneko arriskuak prebenitzeko oinarrizko neurriak aplikatu ditu, eta horretarako norbera babesteko ekipamenduak erabili ditu.
- g) Salgaien/produktuen manipulazioarekin lotutako laneko arriskuak prebenitzeko oinarrizko neurriak aplikatu ditu.

3.- Eskerak prestatzen ditu bidaltzeko, enbalaje- eta etiketatze-prozedurak aplikatuz, eskuzkoak eta automatikoak, berariazko ekipamenduen bitartez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Eskerak prestatzeko pausuak eta prozedura orokorrak deskribatu ditu (hautaketa, taldekatzea, etiketatzea eta azken aurkezpena).
- b) Ontzi eta enbalaje mota nagusiak identifikatu ditu, barruan dituzten produktuen edo salgaien ezaugarri fisiko eta teknikoaren arabera.
- c) Ezarritako etiketatze-irizpideak erabili ditu eta, bidezkoa izanez gero, paketatutako produktuen edo salgaien unitate kopurua, neurria eta pisua adierazi ditu.
- d) Enbalaje-prozesuen ondorioz sortzen diren hondakinak murriztu eta gutxitzeko neurri egokiak hartu ditu.
- e) Eskuz eta mekanikoki pisatzeko eta zenbatzeko ekipamenduak behar den zehaztasunez erabili ditu, eskaera-aginduetan ezarritako neurketa- eta pisaketa-unitateak erabiliz.
- f) Segurtasun-, higiene- eta osasun-arloko neurri eta arauak aplikatu ditu, eta prestaketan eta enbalatzean sortutako hondakinak desagerrarazi ditu.

4.- Saldu osteko zerbitzuaren segimendua egiten du, gerta daitezkeen egoerak identifikatzen ditu eta dagozkien protokoloak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saldu osteko zerbitzuaren funtzioak deskribatu ditu.
- b) Erreklamazioak eta haiei lotutako dokumentuak tratatzeko prozedurak identifikatu ditu (erreklamazio inprimakiak, erreklamazio orriak, eskutitzak eta beste).
- c) Indarrean dauden legeek azpimarratzen dituzten alderdi garrantzitsuenak azaldu ditu, erreklamazioei dagokienez.
- d) Bezeroari aukera ezberdinak eman dizkio, erraz konpon daitezkeen erreklamazioen aurrean, eta egin beharreko lanen denbora eta baldintzak argi azaldu dizkio, bai eta lor daitezkeen aldaketaren norainokoa ere.
- e) Bezeroari behar besteko informazioa eta dokumentazioa eman dizkio, idatziz erreklamazioa aurkez dezan, halakorik behar badu.
- f) Bezeroak erreklamazioa egiteko aurkeztutako formularioak jaso ditu, sailkatu ditu eta arduradunari haren gaineko informazioa igorri dio.

B) Oinarrizko edukiak:

1.- Aholkua ematea salmenta-puntuan

Bezeroari arreta emateko eta eskerak prestatzeko prozesuaren faseak.  
Berme epeak.  
Kobratze- eta itzulketa-lanekin erlazionatutako dokumentazioa.  
Salmentako oinarrizko teknikak.

Bezeroentzako arreta.  
Balizko bezeroarekiko harremana. Informazioa helaraztea.  
Telefonoz aritzeko erregelak.  
Merkataritzako lexikoa.  
Produktuen ezaugarriak. Kalitateak. Erabiltzeko eta kontsumitzeko moduak.

## 2.- Salgai eta produktuen eskaerak taxutzea

Salgaien/produktuen motak. Ezaugarriak.  
Eskaera motak. Eskaera-unitatea.  
Eskaerak prestatzeko metodoak: eskuzkoak, erdiautomatikoak eta automatikoak.  
Produktuen manipulazioa eta kontserbazioa. Segurtasun-, higiene- eta osasun-gomendioak.  
Pisaketa, kokapena eta ikusgarritasuna. Pisatzeko tresneria.  
Pisatzeko eta eskaerak optimizatzeko sistemak. Ahots bidezko picking-a.  
Eskaerak egiaztatzea. Eskaerak erregistratu eta egiaztatzea. Informazio-fluxuak.  
Saltokiko terminala: ezaugarriak.

## 3.- Eskaerak prestatzea, bidaltzeko

Eskaerak prestatzeko oinarrizko eragiketak. Urratsak eta ezaugarriak.  
Produktu eta salgaien aurkezpenaren oinarrizko sinbologia, haien manipulaziorako.  
Eskaerak prestatzeko dokumentazioa. Prozesua kontrolatzea: Trazabilitatea.  
Eskaerak prestatzeko ekipamendu eta baliabideak.  
Eskaerak amaitzea.  
Aurkeztea eta enbalatzea, garraiatzeko edo entregatzeko.  
Enbalatzea. Oinarrizko arau eta gomendioak. Eskuz eta bitarteko mekanikoekin enbalatzea.  
Produktuak eskaera-unitatean jarri eta antolatzea.  
Eskaeren prestaketan aplikatu beharreko laneko arriskuen prebentzio-neurriak. Ohiko istripu eta arriskuak.  
Jarrera-higienea. Zamak eskuz manipulatzeari buruzko gomendioak.  
Jarrera behartuen eraginpean egotea.

## 4.- Saldu osteko zerbitzuaren segimendua

Saldu osteko zerbitzua.  
Eskaerak entregatzea.  
Erreklamazioak.  
Erreklamazioak tratatzeko prozedurak.  
Erreklamazioak kudeatzeko behar diren agiriak.  
Formularioak biltzeko prozedura.  
Txikizkako Merkataritza Antolatzeko Legearen oinarrizko alderdiak.

Lanbide-modulua: Saltzeko teknikak eta saldu osteko segimendua

Kodea: E550

Kurtsoa: 2

Iraupena: 72 ordu

### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Teknika egokiak aplikatzen dizkio produktuen eta zerbitzuen salmentari, merkaturatzeko bide tradizionalen bitartez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Oinarrizko leialtze-teknikak deskribatu eta azaldu ditu, eta prozesu horretan parte hartzen duten arrazoizko eta emoziozko elementuak aztertu ditu, bezeroa leialtze-planean sartzea erabakitzeko.
- b) Bezeroaren oroitzapena eta lotura bultzatzeko teknikak aplikatu ditu.
- c) Saltzaile batek aurrez aurreko zein aurrez aurrekoak ez diren salmenten merkataritza-harremanetan izan behar dituen ezaugarriak eta garatu behar dituen jarrerak deskribatu ditu.
- d) Bezeroen jokabideari eragiten dioten aldagaiak eta erosteko motibazioak identifikatu ditu.
- e) Bezeroekiko enpatia erraztuko duten komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak aplikatu ditu.
- f) Salmenta gehigarriak, osagarriak eta ordezkioak eragiteko moduak zehaztu ditu.
- g) Enpresaren posizionamendua identifikatu eta deskribatu du, baita posizionamendu horrek bezeroaren eta saltzailearen arteko harremanean duen eragina ere; horretarako, aurrez aurreko salmentarako ohiko egoeretan saltzeko prozesuaren funtsezko faseak deskribatu ditu.
- h) Produktu edo zerbitzua aurkeztu du; horretarako, produktuaren ezaugarriak behar bezala deskribatu ditu, aplikazio informatiko egokiak erabili ditu.

2.- Bezeroen segimendua egiteko eta saldu osteko zerbitzua kontrolatzeko prozedurak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-prozesuetan saldu osteko zerbitzuaren garrantzia eta esanahia azaldu du.
- b) Saldu osteko segimendua behar duten merkataritza-egoerak identifikatu ditu.
- c) Saldu osteko zerbitzuaren kalitatea kontrolatzean gehien erabili ohi diren metodoak deskribatu ditu.
- d) Saldu osteko prozesua egituratzen duten uneak edo faseak bereizi ditu.
- e) Prozesuan gorabehera bat izan dela jakin denetik aurrera jarraitu beharreko prozedura deskribatu du, eta gorabehera eragin duten gakoak eta erantzukizunaren esparrua identifikatu ditu; gainera, bidezkoa izanez gero, saldu osteko zerbitzua kontrolatzeko prozedurari buruzko informazioa txertatu du.
- f) Egoera bakoitzari dagozkion idazkiak egin ditu (urtebetetzea, Gabonak, esker onak, etab.) argi eta labur, haien asmoaren eta kanalaren arabera (posta elektronikoa, posta arrunta, telefonoa, mugikorretako mezuak, etab.), bezeroak leialtzeko.

B) Edukiak:

1.- Salmenta-prozesu eta -teknikak

Salmenta motak.  
 Salmenta-prozesuaren faseak.  
 Salmenta prestatzea.  
 Bezeroarengana hurbiltzea.  
 Produktua/zerbitzua aztertzea.  
 Salmenta-argudioak.  
 Produktua/zerbitzua aurkeztea eta erakustea.  
 Bezero talde handi baten aurrean erakustaldia egitea.  
 Merkataritza-argudioak.  
 Eragozpenak errefusatzeko teknikak.  
 Erostera bultzatzeko teknikak.  
 Salmenta gurutzatuak.  
 Salmentari aplikatutako komunikazio-teknikak.  
 Aurrez aurrekoak ez diren komunikazio-teknikak.

2.- Bezeroen segimendua eta leialtzea

Konfiantza eta merkataritza-harremanak.  
Leialtzeko estrategiak.  
Bezeroekiko harremanak esternalizatzea: telemarketina.  
Bezeroekiko harremanak kudeatzeko aplikazioak (CRM).

Lanbide-modulua: Merkataritzako erakusleho-apainketa, seinalegintza eta kartelgintza  
Kodea: E551  
Kurtsoa: 2  
Iraupena: 96 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Publizitate- eta sustapen-kartel eta -liburuxkak egiten ditu, salmentetarako pizgarria emateko eta saltegi txikien bezeroak leialtzeko, eta erabiltzaile-mailan espezifikoak diren material eta bulegotika-aplikazioak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Denda txikietako saltokia animatzeko erabiltzen diren publizitate- eta sustapen-kartel eta -liburuxken ezaugarriak, helmena eta eraginkortasuna definitu ditu.
- b) Txikizkako merkataritzan berezkoak diren liburuxka eta kartelen mezuak aztertu ditu, haietariko bakoitzaren ezaugarriak zehaztu ditu eta haien eraginkortasuna eta eragina konparatu ditu.
- c) Hainbat motatako merkataritza-mezuak egin ditu, bezeroen motak kontuan hartuta, sustapeneko ekintza eta helburu batzuetarako eta besteetarako.
- d) Errotulazio-teknikak bereizi ditu euskarri diferenteak egiteko: saltegi txikietan erabiltzen diren kartelak, liburuxkak eta etiketak.
- e) Publizitate- eta sustapen-kartel eta -liburuxkak egiteko erabiltzaile-mailako bulegotika-aplikazio espezifikoen utilitate eta prestazio nagusiak deskribatu ditu.
- f) Saltegi txiki baten ezaugarrietatik abiatuta, katalogoak, liburuxkak eta triptikoak diseinatu ditu erabiltzaile-mailako bulegotika-aplikazio espezifikoak erabiliz; horretarako, zein material erabili behar diren ezarri du, eta kartelak egin ditu errotulazio-teknikak erabiliz, eta materialak konbinatuz, harmonia lortzeko formaren, testuraren eta kolorearen artean, establezimenduaren irudi korporatiboaren arabera.

2- Erakusleho-apainketako teknika espezifikoak aplikatzen ditu, saltegi txikiaren helburu komertzial eta estetikoaren arabera, dendaren irudirako eta bezeroen erakarpenerako.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltegi txikietan ohikoak diren erakuslehoen elementu, material eta dimentsioak deskribatu ditu.
- b) Artikuluen sustapenari eta erakuslehoaren osaerari buruzko alderdiak bereizi ditu, eta merkataritza-erakuslehoen diseinuko teknika nagusien ezaugarriak azaldu ditu.
- c) Erakusleho-apainketako teknikak eta koloreen, argien eta bestelako material eta elementuen konbinazioak erabiliz lortu nahi diren efektu bisualak aplikatzeak bezeroengan sortzen dituen efektuak azaldu ditu.
- d) Dendaren zati diren kanpoko elementuak identifikatu ditu, saltegi txikien kasu errealetatik abiatuta, eta gutxienez hauek bereizi ditu:
  - Fatxadaren eta kanpoko elementuen integrazioa.
  - Kanpoko errotuluak.
  - Establezimenduaren sarreraren eta irteeraren kokalekua eta sarbide kopurua.
  - Erakuslehoak: kokalekua, dimentsioa eta argiztapena.
  - Erakuslehoari aplikatutako baliabide eta teknikak.
  - Merkataritza-araudia aplikatzea eta herri-bidea erabiltzea.
  - Lortu nahi diren efektu bisualak.

e) Erakusleihoa diseinatu du saltegi txiki baten ezaugarrietatik abiatuta; ezaugarri horien artean adierazi ditu kokalekua, erakusleiorako espazioa, produktu motak, balizko bezeroak...:

- Erakusleihoaren konposizioa eta muntaketa egiteko irizpideak definitu ditu.
- Materialak hautatzeko irizpideak definitu ditu.
- Erakusleihoaren diseinuan aplikatu beharreko erakusleio-apainketako teknikak zehaztu ditu.
- Segurtasun-araudia aplikatu du.
- Bozetoa egin du proiektzio-metodo egokiak eta aurreikusitako teknikak erabiliz.
- Erakusleihoaren muntaketa simulatu du, proposatutako bozetoaren arabera.

B) Edukiak:

1.- Merkataritzako seinalegintza eta kartelgintza

Identitatea: logotipoa eta marka

Merkataritza-publizitatea: motak, merkataritzako paper-gauzak eta merchandisinga

Errotuluak eta idazkunak: errotulazio-teknikak liburuxka eta karteletarako

Liburuxka eta kartelen autoediziorako aplikazioak

Aplikazio informatiko grafikoak eta ediziokoak

2.- Erakusleio-apainketa saltoki txikietan

Erakusleihoaren helburuak.

Araudia eta administrazio-izapide espezifikoak.

Erakusleio motak, haien ezaugarrien, eginkizunaren eta generoaren arabera

Erakusleihoaren elementuak.

Animaziorako elementuak

Euskarriak

Pertxak eta erakustegiak

Manikiak, moduluak, banderak eta atzealdeak

Fantasiak, demoak eta platoak

Seinalizatzaileak, erakartzaileak eta kartelak

Erakusleihoen diseinua: erakusleio txikiaren forma eta osaera aztertzea. Estetika eta pertzepzioa. Erakusleio-apainketako teknikak. Forma, kolorea eta argia aplikatzea. Bozetoa, espazioaren planifikazioa. Erakusleihoen diseinuaren gaur egungo joerak.

Erakusleio bat muntatzeko lanak antolatzea.

Erakusleihoaren egitura: egiturazko elementu arinak, testurak eta materialak

Finkatze-elementuak: estaldura itsasgarriak, pinturak, argizariak, kolak eta ehunak

Argizatze-elementuak: instalazio errazak

Laneko arriskuen prebentzioa erakusleihoen muntaketan: erremintak eta laneko ekipamendua.

Laneko arriskuen prebentziorako gomendioak

Lanbide-modulua: Zientzia aplikatuak I.

Kodea: 3009

Kurtsoa: 1

Iraupena: 165 ordu.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Estrategia desberdinak erabiltzen ditu zientziarekin eta matematikarekin erlazionaturiko ohiko problema errazak konpontzeko, metodo zientifikoaren faseak aplikatuta eta irmotasuna, segurtasuna eta autonomia erakutsita soluzioak bilatzean.

Ebaluazio-irizpideak:



- a) Hipotesi errazak proposatu ditu, zuzeneko behaketetan edo hainbat bidetatik bildutako zeharkako behaketetan oinarrituta.
- b) Hipotesiak aztertu, eta bere azalpenarekiko lehen hurbilketa egin du.
- c) Problema ebazteko estrategiarik egokiena erabili du.
- d) Zer urrats eman dituen eta zer ondorio atera dituen azaldu du.
- e) Egindako hipotesiak egiaztatu edo gezurtatu ditu, eta frogen bidez defendatu du bere jarrera hori.
- f) Irrotasunez eta sormena baliatuta jokatu du eragozpenak gainditzeko prozesuan, eta bide alternatiboak topatu ditu bere kabuz.
- g) Talde-lanean jardun du, elkar lagunduz, eta gatazkak konpontzeko trebetasunak badituela azaldu du.
- h) Ezagutza zientifiko eta matematikoak baliatu ditu, fenomeno natural garrantzitsuenak interpretatzeko.
- i) Datu eta informazioak bilatu, bildu eta antolatzeko teknikak baliatu ditu, eremu zientifiko eta matematikoko problemak ebazteko.
- j) IKTak erabili ditu, informazioa bilatzeko.
- k) Zuzen adierazi ditu mezu zientifiko eta matematikoak.
- l) Behar bezala erabili ditu hiztegia eta esamolde espezifikoak, baliabide grafikoak eta sinbologia.
- m) Jarrera kritikoa izan du lortutako emaitzei eta jarraitutako prozesuari dagokienez.
- n) Baliozkotasuna eta koherentzia egiaztatzeko hainbat estrategia baliatu ditu.
- ñ) Bere ikaskuntza autoerregulatzeko estrategia eta tresnak baliatu ditu.

2.- Gidoi bati jarraikiz, ikerketa eta laborategiko praktika errazak egiten ditu; horretarako, hainbat teknika aplikatzen ditu, materiala behar bezala erabili, magnitude egokiak neurtu, eta emaitzak interpretatu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Laborategiko oinarritzko materialaren zerrenda egin du, izan ditzakeen aplikazioak ere jasota.
- b) Laborategiko produktu eta tresnak behar bezala manipulatu ditu.
- c) Magnitudeak neurtu ditu, eta dagozkien unitatetan adierazi.
- d) Egin behar duen teknika esperimenteral bakoitza identifikatu du.
- e) Egin behar duen teknika esperimenteral bakoitzean, kontuan izan ditu higie- eta segurtasun-baldintzak.
- f) Lan esperimenteralean segurtasunaren oinarritzko arauak onartu eta bete ditu, eta erabili dituen tresnak eta materiala zaindu ditu.
- g) Hipotesi erraz eta egiaztagarriak egin ditu, zuzeneko behaketetan edo hainbat bidetatik bildutako zeharkako behaketetan oinarrituta.
- h) Hipotesiak aztertu ditu, eta bere azalpenarekiko lehen hurbilketa egin du.
- i) Metodo eta prozedura esperimenteral erraz eta askotarikoak planifikatu ditu hipotesia gezurtatzeko edo egiaztatzeko.
- j) Informazioa biltzeko hainbat teknika baliatu ditu, lanaren edo ikerketaren helburu eta xedeak aintzat hartuta.
- k) Antolatu eta interpretatu egin ditu datu esperimenteralak, hainbat baliabideren laguntzarekin.
- l) Azalpen arrazoituak eman ditu, hipotesia berresteko edo gezurtatzeko asmoz.
- m) Ikerketaren emaitzen berri eman du, eta txostenak egin ditu hainbat baliabide eta euskarri analogiko eta/edo digital baliatuta.
- n) Lan zientifikoa antolatu du, ordenari eta zehaztasunari eutsita.
- ñ) Informazioa hainbat formatutan bilatu, kontsultatu eta erabili du.
- o) Egoki erabili du hiztegi zientifikoa.

3.- Materiak naturan izaten dituen forma guztiak aintzat hartuta, materiaren funtsezko propietateak identifikatzen eta deskribatzen ditu, magnitude fisikoak eta oinarritzko unitateak sistema metriko hamartarrean erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Materiaren propietateak deskribatu ditu.
- b) Luzeraren, masaren eta edukieraren unitate-aldaketak egin ditu.
- c) Bolumenaren eta edukieraren unitateen arteko baliokidetasuna identifikatu du.
- d) Eguneroko egoeretan neurketak egin ditu, eta notazio zientifikoaren bitartez adierazi du emaitza, Nazioarteko Sistemako unitateetan.
- e) Materiaren propietate orokorrak eta propietate bereziak bereizi ditu, eta propietate berezien bitartez substantziak identifikatu ditu.
- f) Materiak izan ditzakeen agregazio-egoerak identifikatu ditu.
- g) Materiaren egoera-aldaketak identifikatu eta izendatu ditu.
- h) Eredu zinetiko-molekularra erabili du egoera-aldaketak azaltzeko.
- i) Substantzia baten agregazio-egoerak zeintzuk diren bereizi du, fusio- eta irakite-tenperatura jakinda.
- j) Irakitearen eta lurrunketaren arteko aldeak zehaztu ditu, adibide errazen bitartez.

4.- Nahaste sinpleen osagaiak bereizteko metodo egokiena erabiltzen du, nahastearen oinarrian dagoen prozesu fisiko edo kimikoarekin lotuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Adibide errazen bitartez, sistema material homogeenak eta heterogeenak identifikatu ditu.
- b) Substantzia puruak eta nahasteak zer diren identifikatu eta deskribatu du.
- c) Substantzia puruen eta nahasteen arteko desberdintasun nagusiak zeintzuk diren adierazi du.
- d) Prozesu fisikoak eta kimikoak bereizi ditu.
- e) Substantzien zerrenda batetik, nahasteak, substantzia sinpleak eta konposatuak hautatu ditu.
- f) Nahasteak bereizteko metodo errazak aplikatu ditu modu praktikoan.
- g) Lanbideekin lotura duten materialen oinarriko ezaugarri orokorrak deskribatu ditu, IKTak erabilita.
- h) Talde-lanaren aldeko jarrera agertu du.

5.- Ohartzen da energia dagoela prozesu naturaletan, eta bizitza errealeko fenomeno errazak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Aldaketak egiteko ahalmenarekin lotu du energiaren kontzeptua.
- b) Energiaren esku-hartze agerikoa duten eguneroko bizitzako egoerak identifikatu ditu.
- c) Organismoari eta bizitzari eustearrekin lotutako prozesuen artetik, energiak egiteko garrantzitsua betetzen duen prozesuak deskribatu ditu.
- d) Energia magnitudetzat definitu du, eta badaki energia neurtzeko zer unitate erabiltzen diren.
- e) Energiaren unitate-aldaketak aplikatu ditu.
- f) Beroa eta tenperatura bereizi ditu.
- g) Eguneroko fenomenoetan agerian geratzen diren energia motak identifikatu ditu.
- h) Energiaren kontserbazioa azaldu du, hainbat sistematan.
- i) Askotariko energia-iturriak azaldu ditu.
- j) Energia-iturri berriztagarrien eta berriztaezinen taldeak finkatu ditu.
- k) Energia-iturri berriztagarrien eta berriztaezinen abantailak eta eragozpenak (lortzeko modua, garraioa, erabilera) azaldu ditu, IKTak erabilita.
- l) Euskal Autonomia Erkidegoko energia-iturriak zeintzuk diren aztertu du, eta lanbide-profilarekin lotura dutenak aipatu ditu.

6.- Osasuna eta gaixotasuna bereizten ditu, eta osasunarekin lotutako arrisku-egoerak identifikatzen; horretarako, giza gorputzari buruzko jakintza baliatzen du, eta gure bizimoduaren

ohiturak gaixotasun ohikoenekin lotzen, gaixotasun horien aurkako oinarrizko defentsa-printzipioak aipatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Pertsonentzako osasun- eta gaixotasun-egoerak identifikatu ditu.
- b) Herritarren gaixotasun infekzioso eta ez-infekzioso ohikoenak identifikatu eta sailkatu ditu, eta gaixotasun horien kausak, agente eragileak, prebentzioa eta tratamenduak aipatu ditu.
- c) Immunitate-sistemaren oinarrizko funtzionamendua azaldu du, eta txertatzea gaixotasunen prebentziorako ekarpen biomedikoa dela balioetsi du.
- d) Aintzat hartu du txertatze-kanpainak garrantzitsuak direla gaixotasun infekziosoen prebentziorako.
- e) Zer organo mota ematen diren deskribatu du, bai eta transplanteetan izaten diren arazoak ere.
- f) Higiene pertsonaleko, zaintzako eta atsedean hartzeko oinarrizko ohiturak egokiak direla onartu eta justifikatu du.
- g) Dagokion lanbide-ingurune hurbilenekoarekin lotutako osasunarekiko arrisku-egoerak identifikatu ditu.
- h) Osakidetza Euskal Osasun Sistemaren oinarrizko funtzionamendua nolakoa den eta zer aukera eskaintzen dituen ikertu du Internet bidez.

7.- Jabetzen da garrantzitsua dela prebentzio-ohiturak eta bizimodu osasungarriko ohiturak hartzea, nutrizioan inplikaturik dauden gailu eta sistemei dagokienez; oinarrizko egitura anatomikoak dagozkien funtzioekin lotzen ditu, eta eremu pertsonaleko eta sozialeko egoera praktikoak ikertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Nutrizioan inplikaturik dauden sistemen eta gailuen oinarrizko egitura anatomikoak identifikatu ditu grafiko eta eskema analogiko eta digitaletan.
- b) Nutrizio-sistemen eta -gailuen eginkizunak dagozkien funtsezko prozesuekin lotu ditu.
- c) Nutrizio-prozesuan inplikaturik dauden gailuekin eta sistemekin lotura duten gaixotasun eta gaitz ohikoenak identifikatu ditu.
- d) Ikasgelan, laborategian eta Interneten ikerketak egin ditu elikagaietan dauden mantenu-gaitz buruz eta elikadura orekatu eta osasungarria izateak duen garrantziari buruz.
- e) Bere jakintza aplikatu du, dieta pertsonalak egiteko, eta ongizatea lortzearekin eta nutrizio-ohitura osasungarriak hartzearekin lotutako ondorioak atera ditu.

8.- Badaki zeinen garrantzitsua den ohitura eta bizimodu osasungarriak izatea gizakien harreman eta ugalketako prozesuei begira, eta, horretarako, giza anatomiaren eta funtzionamenduaren oinarrizko alderdiak zeintzuk diren ikasteaz gain, egoera praktikoak aztertzen ditu, ingurune hurbilean kokatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Giza ugalketa- eta nerbio-sistemaren oinarrizko egitura anatomikoak identifikatu ditu grafiko eta eskema analogiko eta digitaletan.
- b) Erlazio- eta ugalketa-sistemen eginkizunak dagozkien funtsezko prozesuekin lotu ditu.
- c) Substantzia adiktiboak eta, bereziki, nerabezaroan arrisku handienekoak direnak (tabakoa, alkohola, kanabisa...) gorputzean eragiten dituzten efektu nagusiak zeintzuk diren ikertu du laborategian, ikasgelan eta Internet bidez; jabetu da zeintzuk diren osasun-arriskua dakarten egoerak eta jokabideak, eta konturatu da substantzia horiek kontsumitzea arriskutsua dela.
- d) Higienezko eta sexu-transmisioko gaixotasunak prebenitzeko ohiturak identifikatu ditu, eta norberaren ongizatea zein osasun kolektiboa sustatzeko ondorioak atera ditu.
- e) Metodo antikonzeptiboak alderatu ditu, eta aintzat hartu du zeinen garrantzitsuak diren sexu-transmisioko gaixotasunen prebentziorako.

- f) Norberaren eta ingurukoen sexualitatea onartu du, eta sexu-nortasun guztiak errespetatu.
- g) Lagundutako ugalketa-tekniken eta in vitro ernalketaren bitartez gizarteari eragindako onurak argudiatu ditu.

9.- Hainbat zenbaki mota dituzten askotariko problemak ebazten ditu, eta, kalkulatzeko modu egokiena aplikatzeaz gain, emaitza testuingurura egokitzen ote den balioesten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Erabili dituen zenbaki motak identifikatu ditu.
- b) Kalkuluak ongi egin ditu, buruz edo algoritmo bidez, arkatzez eta kalkulagailua (fisikoa edo informatikoa) erabilita.
- c) Berretzaile natural eta osoa duten berreturak egin ditu, eta dagozkion propietateak erabili ditu.
- d) Notazio zientifikoa erabili du, eta zenbaki oso handi edo oso txikiekin kalkuluak egin ditu.
- e) Zenbakizko zuzenaren gainean irudikatu ditu zenbaki errealak.
- f) Proporzioa adierazpen matematikotzat identifikatu du.
- g) Magnitudeak alderatu ditu, eta haien proportzionaltasun mota ezarri du.
- h) Hiruko erregela erabili du problemak ebazteko.
- i) Magnitude zuzenki eta alderantziz proportzionalak identifikatu ditu.
- j) Interes bakuna eta konposatua aplikatu du eguneroko jardueretan.
- k) Eguneroko bizitzarekin lotutako hainbat problema ebatzi ditu.
- l) Proportzionaltasun-problema ebatzi ditu.

10.- Neurriei buruzko problemak ebatzi, dagozkion jakintzak baliatu eta lortutako emaitzak balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Neurketak egin ditu zuzenean.
- b) Sistema metriko hamartarraren oinarrizko unitateak eta unitate eratorriak ezagutu eta erabili ditu.
- c) Angeluak neurtzeari buruzko problema geometrikoak ebatzi ditu.
- d) Denbora neurtzeari buruzko problemak ebatzi ditu.
- e) Zeharkako metodoen bidez neurtzeko problemak ebatzi ditu.
- f) Pitagorasen Teorema aplikatu du hainbat testuinguruan.
- g) Irudi lauen azalera kalkulatu du, irudi horiek beste irudi sinpleago batzuetan deskonposatuta.
- h) Gorputz sinpleen bolumenak kalkulatu ditu.

11.- Eguneroko egoerak ebazten ditu; horretarako, adierazpen aljebraiko errazak erabiltzen ditu, ebazpen-metodo egokienak aplikatu eta lortutako emaitzak balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hizkuntza aljebraikora eraman ditu ekuazio bidez adieraz daitezkeen egoerak.
- b) Adierazpen aljebraiko errazak sinplifikatu ditu.
- c) Lehen mailako ekuazio errazak ebatzi ditu.
- d) Problema ebatzi ditu hizkuntza aljebraikoaren bidez.
- e) Emaitzak problemaren testuinguruan interpretatu ditu; prozesua azaldu du, eta koherentea ote den balioetsi.
- f) Software egokia baliatu du, kalkulu aljebraikoak egin ditu eta ekuazio errazak ebatzi ditu.

B) Edukiak:

1.- Problema ebaztea eta ikerkuntza zientifikoa

Problema zientifiko-matematikoak identifikatu, aztertu eta formulatzea.

Problemak ebazteko lan-prozesua planifikatzea.

Proiektu zientifikoak planifikatzeko eta egiteko estrategia, jarraibide eta irizpideak.

Problemak ebaztean hipotesiak, aieruak eta aurreikuspenak egitea.

Ondorioak ateratzea proposatutako hipotesiekin eta jarraitutako prozesuarekin lotuta.

Eredu teorikoaren, behatutako datuen eta lortutako ondorioen artean koherentzia badagoela egiaztatzea.

Emaitzen berri ematea.

Tresna digitalak eta Internet erabiltzeko irizpide eta jarraibideak ematea informazioa bilatu eta hautatzeko, lanak egiteko eta ondorioak ateratzeko.

Lankidetzeta eta elkarlana, taldean egiteko zereginetan.

Ikaskuntza autoerregulatzeko irizpide eta jarraibideak.

## 2.- Tresna eta esperientazio zientifikoak

Laborategia: Antolaketa. Materialak eta oinarrizko tresnak.

Laborategiko material errazak erabiltzeko prozedura eta jarraibideak.

Osasun- eta segurtasun-arau orokorrak laborategian.

Laborategiko esperientziak diseinatzea eta egitea.

Datuak biltzea. Emaitzak aztertzea. Neurrien zehaztasuna.

Proiektu zientifikoak planifikatzeko eta egiteko eta txostenak aurkezteko estrategia, jarraibide eta irizpideak.

## 3.- Materiaren formak:

Materia. Materiaren ezaugarri orokorrak. Masa eta bolumena.

Gorputz baten masa eta bolumena neurtzea. Masaren eta edukieraren unitateak. Luzera-unitateak. Nazioarteko Unitate Sistema.

Materiaren ezaugarri bereziak.

Materiaren agregazio-egoerak: solidoa, likidoa eta gasa. Materiaren egoera-aldaketak.

Materiaren izaera korpuskularra. Eredu zinetiko-molekularra.

## 4.- Substantziak bereiztea

Sistema material homogeneoak eta heterogeneoak.

Sistema bereziki interesgarriak: uretako disoluzioak.

Substantziak bereizteko oinarrizko teknikak.

Substantzia puruen eta nahasketen arteko aldea.

Substantzia puruen sailkapena. Substantzia sinpleak eta konposatuak.

Lanbide-profilari lotutako materialak.

## 5.- Energia prozesu naturaletan

Energiaren adierazpenak naturan.

Energia eguneroko bizitzan.

Energia, beroa eta tenperatura. Unitateak.

Energia motak.

Energiaren transformazioa eta kontserbazioa.

Energia-iturri berriztagarriak eta berriztaezinak.

Energiaren erabilera eta kontsumoa Euskal Autonomia Erkidegoan: lanbide-profilarekiko lotura.

## 6.- Osasuna eta gaixotasuna

Osasuna eta gaixotasuna. Osasunaren alorreko faktore determinatzaileak. Gaixotasun infekziosoak eta ez-infekziosoak.

Higienea eta gaixotasunen prebentzioa. Norberaren baitan eta laneko eremuetan ohitura osasungarriak izatea zeinen garrantzitsua den balioestea.

Sistema immunitarioa. Txertoak. Zelulak, odola eta organoak transplantatzea eta ematea. Norberaren eta besteren gorputza onartzea, mugak muga eta aukerak aukera. Osakidetza Euskal Osasun Sistemari buruzko oinarriko ideiak.

#### 7.- Giza nutrizioa

Nutrizio-prozesuan inplikaturako sistema eta gailuen oinarriko fisiologiaren eta anatomiaren ikuspegi orokorra.

Nutrizio-prozesuan inplikaturako gailuekin eta sistemekin lotura duten gaixotasun eta gaitz nagusiak.

Elikagaiak eta mantenugaiak. Dieta orekatua. Elikadura-portaeraren arazoak. Nutrizioarekin lotutako higiena, prebentzioa eta bizimodu osasungarriak.

#### 8.- Giza erlazioa eta ugalketa

Nerbio-sistemaren oinarriko fisiologiaren eta anatomiaren ikuspegi orokorra.

Drogak eta substantzia adiktiboak. Eragiten dituzten efektu nagusiak eta arazoak. Prebentzioa eta eragina gizarte-ingurunean.

Giza ugalketa-sistemaren oinarriko fisiologiaren eta anatomiaren ikuspegi orokorra.

Osasuna eta higie sexuala. Metodo antikonzeptiboak. Sexu-transmisiozko gaixotasunak. Prebentzioa.

Giza sexu-erantzuna: afektibitatea, sentsibilitatea eta komunikazioa. Sexualitatearen eta ugalketaren arteko aldea.

#### 9.- Eragiketak zenbakiekin

Zenbaki motak ezagutzea eta bereiztea. Zenbakiak zuzen errealean irudikatzea.

Batuketa, kenketa, biderketa eta zatiketarako ohiko algoritmoak erabiltzea.

Eragiketen eta parentesiak erabiltzeko arauen hierarkia eta propietateak, zenbaki oso, hamartar eta zatiki errazekin eginiko kalkulu idatzietan.

Kalkulagailua eta kalkuluak egiteko beste tresna batzuk erabiltzea zenbakizko kalkuluak egiteko, tresna horiek erabiltzea komeni ote den erabakita, egin beharreko kalkuluen konplexutasunaren eta emaitzetan behar den zehaztasun-mailaren arabera.

Problemak ebaztea, zenbaki oso, hamartar eta zatikiekin eragiketak egin behar direla.

Magnitude proportzionalak. Magnitude zuzenki eta alderantziz proportzionalen egoera errealeak identifikatzea. Proportzionaltasunarekin lotutako arazoak.

Ehunekoak. Ehunekoen problemak.

#### 10.- Neurria

Magnitudeak neurtzea. Neurri-unitateak. Neurtzeko tresnak.

Sistema metriko hamartarra (SMH)

Angeluak neurtzea.

Denbora neurtzea.

Gutxi gorabeherako neurriak. Neurrien estimazioa.

Errore-marjina.

Zeharkako neurketak. Pitagorasen teorema.

Figuren azalerak eta bolumenak kalkulatzeko formulak.

#### 11.- Hizkuntza aljebraikoa

Ahozko hizkuntzako egoerak hizkuntza aljebraikora eramatea.

Adierazpen aljebraiko errazak dituzten eragiketak.

Ezezagun bat duten lehen mailako ekuazioak ebaztea.  
Problemak azaltzea hizkuntza aljebraikoaren bidez.  
Problemak ebaztea lehen mailako ekuazioen bidez.

Lanbide-modulua: Komunikazioa eta gizartea I.  
Kodea: 3011  
Kurtsoa: 1  
Iraupena: 165 ordu.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Historiaurreko eta Antzinaroko gizarteen bilakaera historikoa interpretatzen du, bai eta paisaia naturalekin zer nolako lotura izan zuten ere.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lehen giza taldeek eta lehen gizarteek paisaia naturalean izandako eragina identifikatu du.
- b) Historiaurreko giza taldeen kokapena, joan-etorriak eta ingurunerako egokitzapena azaldu ditu.
- c) Historiaurreko eta Antzinaroko gizarteen bilakaera historikoa balioetsi du, bai eta paisaia naturalekin zer nolako lotura izan zuten ere.
- d) Antzinaroko gizarte garrantzitsuenetako zenbaiten oinarritzko ezaugarriak identifikatu ditu.
- e) Historiaurreko eta Antzinaroko gizarteek Iberiar Penintsulan utzitako aztarna materialak identifikatu ditu.

2.- Ondare naturala, historikoa eta artistikoa osatzen duten elementuak aintzat hartu eta balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Antzinaroko lehen zibilizazioek mendebaldeko zibilizazioari egindako ekarpen garrantzitsuenetako zenbait identifikatu ditu.
- b) Lehen zibilizazio hiritarren bereizgarri garrantzitsuenak identifikatu ditu.
- c) Gizarte historikoen arte- eta kultura-adierazpenak balioetsi eta errespetatu ditu.
- d) Geure kultura- eta natura-ondarearen aberastasuna eta aniztasuna balioetsi, errespetatu eta gozatu du.
- e) Ikasi du zer egin hura kontserbatzeko eta hobetzeko.

3.- Lehen industria-eraldaketak gertatu arteko Europako espazioa eratzeko prozesua interpretatzen du, eta prozesu horren ezaugarri garrantzitsuenak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Antzinako mundutik Erdi Aroko mundura igarotzeko prozesua aztertu du, bai eta Europako espazioaren bilakaera ere.
- b) Amerikan inperio kolonialak eratzeak kultura autoktonoetan eta europarrean izan zituen ondorioak balioetsi ditu.
- c) Aro Modernoko monarkia absolutuaren eredu politikoa eta gizarte-eredua identifikatu ditu.
- d) Aztergai dugun aldian Europako biztanlerian izandako eraldaketen oinarritzko adierazle demografikoak aztertu ditu.
- e) Arte-estilo nagusietako artelanak identifikatu ditu.
- f) Tituluaren profilari dagozkion ekoizpen-sektorearen edo -sektoreen bilakaera aztertu du.

4.- Gizarte-zientziei dagozkien baliabide kontzeptualak, teknikak eta laneko oinarritzko prozedurak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Informazioa biltzeko tresna errazak egin ditu.
- b) Norberaren ahaleginarekin eta elkarlanarekin lotutako portaerak balioetsi ditu.
- c) Taldeko lana antolatzen eta garatzen parte hartu du.
- d) IKTak modu arduratsuan baliatu ditu, ikaskideekin informazioa trukatzeko, jakintza-iturritzat hartuta eta jakintza hori lantzeko eta aurkezteko.
- e) Taldean lan egin du, eta lankidetzari dagozkion estrategiak bereganatu ditu.

5.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu, ahozko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz interpretatzeko eta komunikatzeko, eta entzute aktiboaren printzipioak, konposizio-estrategia errazak eta oinarritzko hizkuntza-arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Gaur egungo komunikabideetako ahozko testuen egitura aztertu du, eta haien ezaugarri nagusiak identifikatu ditu.
- b) Entzute aktiboa egin du, eta ahozko mezu baten zentzu orokorra eta eduki espezifikoak identifikatu ditu.
- c) Hitzik gabeko komunikazioaren elementuak behar bezala erabili ditu argudioak eta azalpenak emateko garaian.
- d) Hizkuntzaren ahozko erabilera aztertu ditu, eta erabilera diskriminatzaileak balioetsi eta berraztertu ditu, zehazki genero-harremanetan.
- e) Gramatika-terminologia egokia erabili du, proposatutako gramatika-jarduerak ulertzeko eta ebazteko garaian.

6.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu, idatzizko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz interpretatzeko eta komunikatzeko, eta ulermenezko irakurketaren estrategiak aplikatzen ditu, bai eta hautatutako testu laburrak gero eta autonomia handiagoz osatzeko estrategiak ere.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Egunero erabiltzen diren idatzizko testuen egitura aztertu du.
- b) Informazioa bilatzeko askotariko tresnak erabili ditu.
- c) Informazioa hautatu eta berriz lantzeko askotariko estrategiak aplikatu ditu.
- d) Testuak ulertzeko garaian, ulermenezko irakurketaren estrategiak aplikatu ditu, eta ateratako ondorioak ikaskuntza-jardueretan aplikatu ditu.
- e) Idatzizko testu baten edukia laburbildu du: ideia nagusia, bigarren mailako ideiak eta komunikazio-helburua bereizi ditu, eta lortutako ondorioak berraztertu eta berriz formulatu ditu.
- f) Idatzizko testuak lantzeko jarraibide sistematikoak bete ditu; erabilera diskriminatzaileak saihestu ditu, bereziki genero-harremanetan.
- g) Idatzizko lanak aurkezteko jarraibideak bete ditu; edukia, formatua eta hartzailea aintzat hartu ditu, eta testuinguruari egokitutako hiztegia erabili.
- h) Testuak idazteko garaian gramatikaren eta ortografiaren arau nagusiak aplikatu ditu, testuak zuzenak eta zehatzak izan daitezen.
- i) Gramatika-egiturak aztertzeke eta ulertzeko jarduerak egin ditu, eta gramatika-terminologia egokia erabili du.

7.- Literatura-testu adierazgarriak irakurtzen ditu, eta norberaren gustua eta irakurtzeko ohitura eraikitzeke irizpide estetikoak sortzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mailaren araberako literatura-lan baten egitura eta hizkuntzaren erabilera balioetsi eta aintzatetsi ditu, irakurketa pertsonalaren bitartez.
- b) Literatura-lanei buruzko informazioa biltzeko tresnak baliatu ditu.



c) Literatura-lan batetik modu positiboan eta negatiboan balioetsitako alderdiei buruzko iritzi pertsonal arrazoituak adierazi ditu.

d) Obraren edukia bere bizipenekin erlazionatu du.

e) Literatura-testuak ulertzeko estrategiak aplikatu ditu, betiere literaturaren oinarritzko arrazoiak eta gaiak aintzat hartuta.

8.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu ahozko informazioa ingelesez interpretatu eta komunikatzeko, eta entzute aktiboaren printzipioak, konposizio-estrategia errazak eta oinarritzko hizkuntza-arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Entzute aktiboa egin du, zentzu orokorra eta ideia nagusiak identifikatu ditu, eta proposatutako lanerako behar duen informazioa hautatu du.

b) Estrategia egokiak erabili ditu ahozko testuak ulertzean sortzen zaizkion zalantzak argitzeko.

c) Elkarrizketa bat hasteko, izateko edo amaitzeko oinarritzko estrategiak erabili ditu.

d) Hiztegi, esamolde eta esaldi errazak eta ohikoak erabili ditu, oinarritzko lokailuen bidez lotuta, komunikazio-truke laburretan ongi moldatzeko moduan.

e) Ereduez lagunduta, alde aurretik entseatutako ahozko testu erraz eta argiak sortu ditu gai ezagunei buruz, aurrez gidoia finkatu ondoren.

f) Zuzentasun-maila nahikoarekin, jario eta ahoskera egokiarekin mintzatu da, komunikazioa bermatzeko moduan.

g) Ingelesezko komunikazio-trukeetan modu aktiboan eta errespetuz parte hartu du.

h) Behar bezala bete ditu gizarte-harremanetarako oinarritzko arauak (kortesia-legeak, erregistroa, hitzik gabeko hizkuntza edo bestelakoak) komunikazio-trukeetan.

9.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu idatzizko informazioa ingelesez interpretatu eta komunikatzeko, eta ulermenezko irakurketaren estrategiak aplikatzen ditu, bai eta hautatutako testu laburrak gero eta autonomia handiagoz osatzeko estrategiak ere.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Idatzizko testuak txukun aurkezteko interesa agertu du, eta, gramatikaren, ortografiaren eta tipografiaren arauak betetzeaz gain, berrikusteko jarraibide errazak ere bete ditu.

b) Testuaren funtsezko ideiak eta komunikazio-asmoa identifikatu ditu.

c) Gai nagusia zein den identifikatu du, testuaren zentzu orokorra ulertu du, eta ideia nagusiak eta bigarren mailako zenbait ideia bereizi ditu.

d) Beste hizkuntza batzuetako ezagutzak erabili ditu, ulertzen laguntzeko.

e) Informazioa hautatu eta berriz lantzeko askotariko estrategiak aplikatu ditu.

f) Idatzizko testu labur eta errazak sortu ditu, ongi egituratuta eta autonomia nahikoaz.

g) Testua planifikatu, idatzi eta berrikusi egin du, sistematikoki.

h) Ongi erabili ditu gelan landutako lexikoa, esamoldeak eta hizkuntza-egiturak.

i) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak gero eta autonomia handiagoz erabili ditu informazioa bilatzeko, idatzizko ekoizpenak egiteko, informazioa transmititzeko, komunikatzeko eta lankidetzan jarduteko.

j) Interesa adierazi du Ingelesa ikasteko eta komunikaziorako erabiltzeko.

k) Hainbat jatorri eta kultura dituzten pertsonekin komunikatzeko, eleaniztun izatea zeinen garrantzitsua den onartu du.

l) Inguruan hizkuntza ugari izatea onartu eta positiboki balioetsi du.

B) Edukiak:

1.- Historiaurreko gizarteak eta haien natura-ingurunea

Paisaia naturalaren oinarritzko osagaiak eta faktoreak: klima, erliebea, hidrografia eta landaretza naturala.

Historiaurreko taldeen ezaugarri orokorrak: nomadismotik sedentarismora.

Antzinaroko gizarte hiritarren oinarritzko ezaugarriak.

Grezia eta Erroma Iberiar Penintsulara iritsi eta bertan egon zirela adierazten duten adibideak.

## 2.- Ondare naturala, historikoa eta artistikoa

Geure ondare historiko-artistikoaren eta naturalaren aberastasuna eta aniztasuna.

Gizarte historikoen arte- eta kultura-adierazpenak.

Garai eta kultura desberdinetako zenbait arte-lanen oinarritzko analisiak egiteko jarraibideak.

## 3.- Europako espazioa eratzeko prozesua Erdi Aroan eta Aro Modernoan

Europaren bereizgarri nagusiak Erdi Arloan eta Aro Modernoan:

Erdi Aroko Europaren ezaugarri orokorrak.

Monarkia Absolutuetako Europaren ezaugarri orokorrak.

Amerika konkistatu eta kolonizatzearen alderdi garrantzitsuenak.

Biztanleria:

- Oinarritzko adierazle demografikoak.
- Zenbait erregimen demografikoren oinarritzko ezaugarriak.
- Biztanleria-grafikoak.
- Europako bilakaera demografikoaren ezaugarri garrantzitsuenak.

## 4.- Gizarte-zientziak interpretatzeko oinarritzko prozedurak

Arloaren ikaskuntzarako hizkuntza-trebetasunak: idatzizko eta ahozko testuen ulermena, berriazko hiztegiaren interpretazioa eta erabilera, ahoz eta idatziz behar bezala adieraztea eta abar.

Denbora eta espazioa kokatzeko tresna errazak.

## 5.- Ahozko komunikazioaren estrategiak erabiltzea

Ahozko testuak. Komunikazio-trukea:

- Ahozko komunikazioaren hizkuntzaz kanpoko elementuak.
- Hizkuntzaren ahozko erabilera informal eta formalak.
- Komunikazio-testuinguruari egokitzea.
- Ahozko testuak ulertzeko entzute aktiboa aplikatzea.

Ahozko konposizioak:

- Gaur egungo gertakariei buruzko ahozko azalpen errazak.
- Ahozko aurkezpen errazak.
- Ikus-entzunezko baliabideak eta IKTak erabiltzea lagungarri.
- Ahozko komunikazioan hizkuntza-arauak aplikatzea.
- Arau soziokomunikatiboak.

## 6.- Idatzizko komunikazioaren estrategiak erabiltzea

Idatzizko testuak. Testu motak. Eguneroko bizitzari eta lanbideari dagozkien testuen ezaugarriak. Irakurketa-estrategiak.

Idatzizko konposizio-prozesuaren oinarritzko estrategiak.

Idatzizko testuak hainbat euskarritan aurkeztea.

Landutako testuen gaineko hausnarketa:

- Testu-lokailu nagusiak.
- Sintaxiaren eta morfologiaren oinarritzko alderdiak.
- Oinarritzko arauak aplikatzea.

Hainbat hiztegi erabiltzeko jarraibideak.

## 7.- Literatura-testuak irakurtzea

Literatura-pasarteak irakurtzeko jarraibideak.

Literatura-lan batetik informazioa ateratzeko tresnak.

Literatura-generoen oinarrizko ezaugarriak estiloari eta gaiari dagokienez:

Narratiba.

Poesia.

Antzerkia.

## 8.- Ahozko komunikazioaren estrategiak erabiltzea ingelesez

Ahozko testuak. Komunikazio-trukea.

- Komunikazio-harremanetan eta, bereziki, ikaskuntza-egoera partekatuetan parte-hartze aktiboa izatea eta errespetuz eta lankidetzan jardutea.

- Hizkuntza hainbat komunikazio-testuingurutan erabiltzea.

- Atzerriko hizkuntzan ongi mintzatzeko eta egoki ahoskatzeko interesa.

- Ahozko elkarrekintza gidatzen duten arauak: kortesia-arauak, hitz egiteko txandak, gaiari eustea, jarrera eta keinu egokiak, bestelakoak.

Ahozko testuak. Ahozko ulermena:

- Testuinguruan kokatutako ahozko testu laburrak ulertzea, hainbat euskarritan.

- Ahozko testuak ulertzeko oinarrizko estrategien erabilera gidatua: aurrea hartzea, egiaztapena, laguntza bisuala, bestelakoak.

- Ahozko testuak ulertzeko entzute aktiboa aplikatzea.

Ahozko konposizioak:

- Ahozko testuak sortzeko prozesu gidatua: plangintza eta informazioa bilatzea, testua sortzea eta berrikustea.

- Ahozko testu labur eta errazak sortzeko prozesu gidatua, hainbat euskarritan.

- Ahozko komunikazioan hizkuntza-arauak aplikatzea.

- Jendaurrean hitz egiteko konfiantza eta inizatiba izatea.

## 9.- Idatzizko komunikazioaren estrategiak erabiltzea ingelesez

Idatzizko testuak. Irakurmena:

- Idatzizko testu erraz, labur edo ertainak eta ongi egituratuak ulertzea.

- Idatzizko testuak ulertzeko estrategiak gero eta autonomia handiagoz erabiltzea: aurrerapena, egiaztapena, dedukzioa, zalantzak argitzea, norberaren ulermen-arazoak identifikatzea.

- Idatzizko testuen bidez informatzeko, komunikatzeko eta ikasteko interesa.

Idatzizko ekoizpena:

- Idatzizko testu erraz, labur edo ertainak eta egitura argikoak sortzea hainbat euskarritan.

- Plangintza eta informazioa bilatzea, testua sortzea, berrikustea eta autozuzenketa.

- Idatzizko testuak sortzean landutako hizkuntza-ezagutzak aplikatzea.

- Ohartzea zeinen garrantzitsua den norberak idatzitakoa berrikustea, sorkuntza hobetzeko.

- Idatzizko testuen txukuntasun eta aurkezpenarekiko interesa.

- Hizkuntzari buruzko hausnarketa:

- Beste hizkuntzetan eskuratutako hizkuntza-ezagutzen aktibazioa eta transferentzia, atzerriko hizkuntzan idatzitako testuak errazago ulertzeko eta sortzeko.

- Hainbat komunikazio-egoeratan erabiltzen diren eta landu ditugun testuen oinarrizko hizkuntza-elementuen erabilera eta esanahia aztertzea eta gogoeta gidatua egitea: maiz agertzen den lexikoa, egitura eta esamolde arruntak...

- Gogoeta egitea norberaren ikasketaz, lana antolatzeaz, akatsa prozesu horren partetzat hartzeaz.

- Norberaren eta besteren testuetan akatsak identifikatzea eta zuzentzea.

- Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak gero gehiago erabiltzea informazioa bilatzeko, idatzizko ekoizpenak egiteko, informazioa transmititzeko, komunikatzeko eta lankidetzan jarduteko.

- Eleaniztuna izateak dakarren aberastasun pertsonalaz ohartzea eta egoera horri balioa ematea.

- Atzerriko hizkuntza nazioartean komunikatzeko tresnatzat, informazio berria eskuratzeko baliabidetzat eta kultura eta bizitzeko modu desberdinak ezagutzeko bitartekotzat aitortzea eta balioestea.

- Ikasgelan, ikastetxean eta inguruan dauden hizkuntza guztiak komunikazio- eta ikaskuntza-bitarteko gisa balioestea.

Lanbide-modulua: Zientzia aplikatuak II.

Kodeak: 3010

Kurtoa: 2

Iraupena: 144 ordu.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Estrategia desberdinak erabiltzen ditu zientziarekin eta matematikarekin erlazionaturiko ohiko problemak konpontzeko, metodo zientifikoaren faseak aplikatuta eta irmotasuna, segurtasuna eta autonomia erakutsita soluzioak bilatzean.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hipotesi erraz eta egiaztagarriak egin ditu, zuzeneko behaketetan edo hainbat bidetatik bildutako zeharkako behaketetan oinarrituta.
- b) Hipotesi guztiak aztertu ditu, eta azalpen arrazoituak eman ditu hipotesiak berresteko edo gezurtatzeko asmoz.
- c) Problema ebazteko estrategiarik egokiena erabili du.
- d) Zer urrats egin dituen eta zer ondorio atera dituen azaldu du.
- e) Egindako hipotesiak egiaztatu edo gezurtatu ditu, eta argudio eta frogen bidez defendatu du jarrera hori .
- f) Irrotasunez eta sormena baliatuta jokatu du eragozpenak gainditzeko prozesuan, eta bide alternatiboak topatu ditu bere kabuz.
- g) Talde-lanean jardun du, elkar lagunduz, eta erakutsi du badituela gatazkak konpontzeko trebetasunak.
- h) Ezagutza zientifiko eta matematikoak baliatu ditu, fenomeno natural garrantzitsuenak interpretatzeko.
- i) Datu eta informazioak bilatu, bildu eta antolatzeko teknikak baliatu ditu, eremu zientifiko eta matematikoko problemak ebazteko.
- j) IKTak erabili ditu, informazioa bilatzeko.
- k) Zuzen adierazi ditu mezu zientifiko eta matematikoak.
- l) Behar bezala erabili ditu hiztegia eta esamolde espezifikoak, baliabide grafikoak eta sinbologia.
- m) Jarrera kritikoa izan du lortutako emaitzei eta jarraitutako prozesuari dagokienez.
- n) Baliozkotasuna eta koherentzia egiaztatzeko hainbat estrategia baliatu ditu.
- ñ) Bere ikaskuntza autoerregulatzeko estrategia eta tresnak baliatu ditu.

2.- Ikerketak eta laborategiko praktikak egiten ditu; horretarako, metodologia zientifikoa aplikatu, materiala behar bezala erabili, gauzatzeko modua balioetsi eta emaitzak interpretatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Laborategiko produktu eta tresnak behar bezala manipulatu ditu.
- b) Magnitudeak neurtu ditu, eta dagozkien unitateetan adierazi.
- c) Egin behar duen teknika esperimental bakoitza identifikatu du.
- d) Lan esperimentalean segurtasunaren eta higienearen oinarritzko arauak onartu eta bete ditu, eta erabili dituen tresnak eta materiala zaindu ditu.
- e) Prozedura esperimental errazak planifikatu ditu hipotesia gezurtatzeko edo egiaztatzeko.

f) Informazioa biltzeko hainbat teknika baliatu ditu, lanaren edo ikerketaren helburu eta xedeak aintzat hartuta.

g) Datu esperimentalak antolatu eta interpretatu egin ditu, hainbat baliabideren laguntzarekin.

h) Entseguen txostenak egin ditu, eta zer prozedura jarraitu duen, zer emaitza lortu duen eta azkenean zer ondorio atera dituen adierazi du txosten horietan.

i) Hiztegi zientifikoa egoki erabili du laborategiko txostenetan.

3.- Prozesu biologikoetan eta industrian gertatzen diren erreakzio kimikoak zeintzuk diren bereizten du; eguneroko bizitzan duten garrantzia argudiatzen du, eta gertatzen diren aldaketak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aldaketa fisikoak eta kimikoak bereizi ditu, eguneroko bizitzako ekintzetan, substantzia berriak sortu ote diren arabera.

b) Erreakzio kimiko errazetan errektiboak eta produktuak identifikatu ditu.

c) Eguneroko bizitzako, naturako eta industriako erreakzio kimiko garrantzitsuenak identifikatu ditu.

d) Endotermiko eta exotermikoetan sailkatu ditu erreakzio kimikoak.

e) Hainbat erreakzio kimiko tipo bereizi ditu, hala nola errektuntza, oxidazioa, deskonposizioa, neutralizazioa eta sintesia.

f) Erreakzio kimiko errazen osagaiak eta prozesua identifikatu ditu laborategian saiakuntzak eginda.

g) Txostenak egin ditu formatu digitalean, lanbide-profilarekin lotura duten industriei buruz, eta industria horietan gertatzen diren prozesuak deskribatu ditu sinpleki.

4.- Elkarrekin lotzen ditu ohiko egoeretan sortzen diren indarrak eta indar horiek eragiten dituzten efektuak, aintzat hartuta objektuen mugimenduan edo pausagunean lagungarri ote diren eta zer magnitudek parte hartzen duten.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eguneroko mugimenduak bereizi ditu, ibilbidearen eta bizkortasunaren arabera.

b) Egindako distantzia, abiadura eta denbora elkarren artean lotu ditu, eta magnitude horiek Nazioarteko Sistemaren unitateetan adierazi ditu.

c) Mugimendu zuzen uniformeak zehazten duten parametroak adierazpen grafikoan eta ekuazio matematikoen bitartez lotu ditu.

d) Abiaduren kalkulu errazak egin ditu mugimendu uniformeetan.

e) Eguneroko bizitzako egoeretan esku hartzen duten indarrak identifikatu ditu, eta eragiten dituzten efektuekin lotu ditu.

f) Egoera zehatzetan, indar baten eta indar horrek gorputz baten mugimendu-egoeraren deformazioan edo aldaketan izaten duen efektuaren arteko lotura ezarri du.

g) Makina sinpleen baliagarritasuna onartu du; haien funtzionamendua interpretatu du, eta makina horien efektuei dagozkien kalkulu errazak egin ditu.

h) Eguneroko bizitzako egoeretan marruskadura-indarren efektuak zeintzuk diren aztertu du.

i) Gorputzen pisua interpretatu du, eta badaki pisu horren erantzule grabitate-indarra dela.

j) Newton-en legeak eguneroko bizimoduko egoeretan aplikatu ditu.

5.- Energia elektrikoaren ekoizpenari, garraioari eta erabilerari dagozkion oinarrizko alderdiak identifikatzen ditu, bai eta haren kontsumoan esku hartzen duten faktoreak ere; horretarako, gertatzen diren aldaketak eta magnitude nahiz balio bereizgarriak deskribatzen ditu, eta elektrizitateak zientziaren eta teknologiaren garapenean eta jendearen bizi-baldintzetan duen eragina balioesten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Materiaren izaera elektrikoa azaldu du fenomeno elektrostatikoak agerian jartzen dituzten eguneroko egoeretan.
- b) Azaldu du eroale baten bitartez mugimenduan dauden kargak direla korrante elektrikoa, eta magnitude garrantzitsuenen esanahia interpretatu du.
- c) Eguneroko bizimoduan elektrizitatea kontsumitzean aintzat hartu beharreko oinarritzko magnitude fisikoak identifikatu eta maneiatu ditu.
- d) Elektrizitatearen kontsumo-ohiturak eta aurrezpena aztertu ditu, eta haiek hobetzeko ildoak ezarri ditu.
- e) Energia elektrikoa sortzen denetik erabiltzailearengana iristen den arteko etapen oinarritzko deskribapena egin du.
- f) Euskal Autonomia Erkidegoko zentral elektrikoetako buruzko informazioa bildu du, eta mota bakoitzaren alde onak eta alde txarrak aztertu ditu.
- g) Elektrizitateak zientziaren eta teknologiaren garapenari eta bizi-baldintzak hobetzeari zer ekarpen egiten dizkien onartu du, bai eta zer arrisku dituen ere.
- h) Energia nuklearra erabiltzearen alderdi positiboak eta negatiboak aztertu ditu. Isuri eta hondakin nuklearrak.

6.- Kutsatzaile atmosferiko garrantzitsuenak kategorizatzen ditu, eta haien jatorriak identifikatzen ditu; halaber, eragiten dituzten efektuekin lotzen ditu, eta efektu horiek konpontzeko lagungarri diren neurriak balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Atmosferak izaki bizidunak babesteko betetzen duen eginkizuna justifikatzen duten arrazoiak identifikatu ditu, eta argudio errazekin justifikatu ditu.
- b) Kutsadura atmosferikoaren fenomenoak zeintzuk diren aztertu du, bai eta zein diren fenomeno horien eragile garrantzitsuenak ere.
- c) Euri azidoaren fenomenoari buruz ikertu du, fenomenoaren berehalako eta etorkizuneko ondorioak zeintzuk diren ere ikasi du, nola saihesta daitekeen kontuan izanik.
- d) Berotegi-efektua bizia garatzeko zein garrantzitsua den deskribatu du, eta berotze globalaren arazoa, arazoa zer arrazoiak eragiten duten eta arazoa gutxitzeko neurriak azaldu ditu.
- e) Ozono-geruzaren garrantzia deskribatu du, eta era errazean azaldu ditu arian-arian geruza hori suntsitzearen ondoriozko arazoak.

7.- Uraren kutsatzaileak identifikatzen ditu, kutsatzaile horiek ingurumenean duten efektua bakoitzaren arazketa-tratamenduarekin lotzen du, eta efektu horiek konpontzeko lagungarri diren neurriak balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Planetan bizia izateko eta bizirauteko urak betetzen duen eginkizuna onartu eta balioetsi du.
- b) Lurrean, oro har, eta Euskal Autonomia Erkidegoan, bereziki, baliabide hidrikoak nola banatzen diren azaltzen duten diagramak eta eskemak interpretatu ditu, bai eta baliabide horiek biziarengan eta gizakiongan duten eragina azaldu ere.
- c) Ur geza modu jasangarrian kudeatzeak zer esan nahi duen azaldu du, eta kudeaketa horretan lagunduko duten neurriak zerrendatu ditu.
- d) Akuiferoak kutsatzeak izaki bizidunen populazioengan duen efektu kaltegarria identifikatu du.
- e) Laborategian, hainbat jatorritako ur-laginen kutsatzaile posibleak identifikatu ditu.
- f) Uraren kutsadurak eta ura arduragabe erabiltzaileak eragiten dituzten efektuak aztertu ditu.

8.- Lurreko gainazalaren erliebeak eta paisaiak eratzeko eta aldatzeko prozesuak sailkatzen ditu, eta eragile geologikoen eta gizakion ekintzarekin lotzen ditu, prozesu horiek baldintzatzen dituen aldetik; halaber, baliabide geologikoak eta lurzorua zaintzeko lagungarri diren neurriak balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Erlikebearen modelaketa baldintzatzen duten faktoreak (klima, arroka-materialen ezaugarriak, eta beste) modelaketaren ondorio diren paisaia motekin lotu ditu.
- b) Meteorizazioko, higadurako, garraioa eta sedimentazioko prozesuak bereizi ditu.
- c) Kanpoko eragile geologiko garrantzitsuenak bereizi ditu, eta erlikebea eratzeko prozesuekin zer nolako lotura duten adierazi du.
- d) Elkarrekin lotu ditu eragile geologiko nagusien ekintza eta paisaian eragiten dituzten zenbait forma.
- e) Giza jardueren efektuak eta baliabide geologikoen ustiapenak lurrazalaren eraldaketan eta aldaketan zer garrantzi duten aztertu du.
- f) Lurzorua kutsatzen duten faktore eta arrazoi nagusiak identifikatu ditu, eta lurzorua kontserbazioa eta baliabide geologikoak egoki kudeatzea garrantzitsuak direla onartu du.
- g) Euskal Autonomia Erkidegoko eta ingurune hurbileneko paisaia bereizgarriei buruzko ikerketa egin du, eta paisaia horren modelatzea baldintzatu duten giza faktoreetako zenbait identifikatu ditu.

9.- Ingurumen-orekari laguntzen dio; horretarako, ingurumen-arazo nagusien arrazoiei eta ondorioei buruzko argudioak ematen ditu, betiere garapen jasangarriaren ikuspegitik begiratuta, eta ingurumena hobetzeko eta kontserbatzeko ekintzak proposatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ingurumen-arazo garrantzitsuenak sailkatu ditu, dela oro har, dela Euskal Autonomia Erkidegoan: baliabideak ahitzea eta gehiegi ustiatzea, kutsadura areagotzea, biodibertsitatea galtzea, klima aldatzea, desertifikazioa, hondakinak, eta beste.
- b) Ingurumen-arazo nagusiak arazo horiek eragiten dituzten arrazoiekin lotu ditu, eta arazoen ondorioak ere zehaztu ditu.
- c) Baliabide naturalak modu jasangarrian kudeatu behar direla argudiatu du.
- d) Birziklatzearen eta baliabide materialak berrerabiltzailearen alde onak eta alde txarrak aztertu ditu.
- e) Energia-baliabideak modu jasangarrian kudeatzea ingurumenarentzat zein garrantzitsua den azaldu du.
- f) Bere aztarna ekologikoa kalkulatu du, eta adierazi du baliabide naturalen kontsumoa desorekatua eta gehiegizkoa dela.
- g) Ingurumenaren narriadura geldiarazteko konpromiso eta ekintza pertsonalen zerrenda egin du.
- h) Ikastetxean ingurumena hobetzeko jardueretan parte hartu du.
- i) Euskal Autonomia Erkidegoan garapen jasangarriarekin lotuta egiten diren ingurumen-estrategietako zenbait identifikatu ditu.

10.- Eguneroko egoerak ebatzen ditu; horretarako, ekuazioak eta ekuazio-sistemak ebazteko metodoak aplikatzen ditu, eta lortutako emaitzak balioesten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Adierazpen aljebraiko errazak egin eta sinplifikatu ditu.
- b) Zenbakizko balioak atera ditu adierazpen aljebraiko batetik.
- c) Hizkuntza aljebraikora eraman ditu ekuazio bidez adieraz daitezkeen egoerak, eta ezezagunak identifikatu ditu.
- d) Lehen eta bigarren mailako ekuazio errazak ebatzi ditu, modu aljebraikoan eta grafikoki.
- e) Problema bat ebazteko ekuazio egokiak proposatu ditu.
- f) Eguneroko bizimoduko problemak eta beste jakintza-arlo batzuetakoak ebatzi ditu, ekuazioen eta sistemen bitartez.
- g) Balioetsi du hizkuntza aljebraikoa biritza errealaren egoerak irudikatze zehatza, sinplea eta erabilgarria dela.

11.- Testuinguru errealean agertzen diren irudi geometrikoak zuzenean eta zeharka neurtzen ditu, eta horretarako behar dituen tresna, formula eta teknikak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Irudi eta gorputz geometrikoen angeluak, luzerak, azalerak eta bolumenak neurtzeko tresna egokiak erabili ditu.

b) Hainbat estrategia erabili ditu (antzekotasunak eta irudi sinpleagoetan deskonposatzea, besteak beste), mundu fisikoan zeharkako neurriak zenbateteko eta kalkulatzeko.

c) Perimetroak, azalerak eta bolumenak kalkulatzeko formulak erabili ditu, eta unitate egokiak esleitu dizkie.

d) Antzeko irudiak identifikatu ditu, eta proportzionaltasun-harremanak ezarri ditu.

e) Thalesen teorema aplikatu, eta triangeluen antzekotasuna erabili du, problema geometrikoak ebazteko.

f) Taldean lan egin du neurriak lortzeko.

g) IKTak erabili ditu, hainbat irudi eta gorputz irudikatzen.

12.- Taula, grafiko, adierazpen aljebraiko edo enuntziatu baten bidez emandako erlazio funtzional sinpleak interpretatzen ditu; balioak lortzen ditu haietatik, eta aztertutako fenomenoari buruzko ondorioak ateratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Egoera bakoitzean esku hartzen duten aldagaiak identifikatu ditu.

b) Aldagaien arteko mendekotasuna aztertu du, eta harreman posibleak bilatu.

c) Aztergai diren grafiko eta taulen irakurketa kuantitatiboa eta kualitatiboa egin du.

d) Magnitudeen arteko mendekotasun linealeko eta koadratikoko harremanak identifikatu ditu.

e) Funtzio linealak grafikoki irudikatu ditu.

f) Funtzio koadratikoak grafikoki irudikatu ditu.

g) Funtzio esponentziala grafikoki irudikatu du.

h) Benetako egoerekin lotutako funtzio motak irudikatzen dituzten grafikoetatik informazioa atera du.

i) Baliabide teknologikoak erabili ditu grafikoak irudikatzen.

13.- Estatistika-populazio baten inguruko datu eta grafikoak jaso, antolatu eta irudikatzen ditu, metodo eta tresna teknologiko egokiak erabilita eta alderdi nabarmenenak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Populazio baten estatistika-datuak jaso, antolatu eta irudikatu ditu estatistika-tauletan.

b) Maiztasun absolutuak eta erlatiboak kalkulatu ditu.

c) Aztertutako egoerari gehien egokitzen zaizkion estatistika-grafikoak egin ditu.

d) Datu-banaketa baten batez bestekoa eta desbideratze tipikoa kalkulatu eta behar bezala interpretatu ditu.

e) Kalkulagailua edo software egokia erabili du, parametroak kalkulatzeko eta estatistika-grafikoak sortzeko.

f) Aztertutako datu eta grafikoetan oinarrituta zentzuzko ondorioak atera ditu, eta informazio garrantzitsua komunikatzeko txostenak egin.

14.- Gertaera baten probabilitate-balioari buruzko iragarpenak egiten ditu, aurretik enpirikoki lortutako informazioan edo kasu sinpleen azterketan oinarrituta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Hiztegi egokia erabili du probabilitatearekin lotutako egoerak deskribatzeko.

b) Ausazko gertakari baten kasu posibleen kontaketa egin du, taula edo zuhaitz-diagrama errazak erabilita.



c) Gertakari jakin bat gertatzeko maiztasun erlatiboaren kontzeptua erabili du, eta ehuneko moduan adierazi.

d) Oinarrizko gertakari ekiprobableak eta ez-ekiprobableak bereizi ditu.

e) Laplaceren araua aplikatu du, eta gertakari baten probabilitatea zehaztu.

f) Eguneroko bizimoduko problemak ebatzi ditu probabilitate-kalkulu errazak eginez.

B) Edukiak:

#### 1.- Problema ebaztea eta ikerkuntza zientifikoa

Problema zientifiko-matematikoak identifikatu, aztertu eta formulatzea.

Problema ebazteko lan-prozesua planifikatzea.

Proiektu zientifikoak planifikatzeko eta egiteko estrategia, jarraibide eta irizpideak.

Problema ebaztean hipotesiak, aieruak eta aurreikuspenak egitea.

Ondorioak ateratzea proposatutako hipotesiekin eta jarraitutako prozesuarekin lotuta.

Eredu teorikoaren, behatutako datuen eta lortutako ondorioen artean koherentzia badagoela egiaztatzea.

Emitzen berri ematea.

Tresna digitalak eta Internet erabiltzeko irizpide eta jarraibideak ematea informazioa bilatu eta hautatzeko, lanak egiteko eta ondorioak ateratzeko.

Lankidetzaren eta elkarlana, taldean egiteko zereginetan.

Ikaskuntza autoerregulatzeko irizpide eta jarraibideak.

#### 2.- Tresna eta esperientzia zientifikoak

Laborategia: antolaketa, materialak eta oinarrizko tresnak.

Laborategiko materialak eta oinarrizko tresnak erabiltzeko prozedurak eta jarraibideak.

Mikroskopio optikoa eta digitala eta lupa binokularra erabiltzeko jarraibideak.

Osasun- eta segurtasun-arau orokorrak laborategian.

Laborategiko esperientziak diseinatzea eta egitea.

Oinarrizko magnitudeak neurtzea.

Datuak biltzea. Emaizak aztertzea. Neurrien zehaztasuna.

Laborategian laneko txostenak egiteko arauak.

Kalkulagailua eta kalkuluak egiteko beste tresna batzuk erabiltzea zenbakizko kalkuluak egiteko.

#### 3.- Eguneroko erreakzio kimikoak

Aldaketa motak: aldaketa fisikoak eta aldaketa kimikoak.

Erreakzio kimikoa. Erreakzio kimikoaren interpretazio makroskopikoa, substantzia bat beste zenbait substantzia bihurtzeko prozesu den aldetik.

Energia-trukea erreakzio kimikoetan.

Erreakzio kimikoak eguneroko bizitzako eremuetan.

Oinarrizko erreakzio kimikoak.

#### 4.- Indarra eta mugimendua

Mugimendua: erreferentzia-sistemak, ibilbidea, posizioa, egindako bidea.

Mugimenduak sailkatzea beren ibilbidearen arabera.

Abiadura. Unitateak.

Mugimendu zuzen uniformeak: ezaugarriak. Interpretazio grafikoa.

Indarraren kontzeptua. Indarra, interakzio baten emaitza.

Indarren efektuak: deformazioa eta mugimendu-egoeraren aldaketa.

Grabazioa. Gorputzen pisua.

Ohiko egoeretan solido bati aplikatutako indarrak irudikatzea. Ondoriozkoa edo erresultantea.

Lana eta energia. Makina sinpleak.

## 5.- Energia elektrikoa

Materia eta elektrizitatea. Elektrizazio-fenomenoak. Karga elektrikoak. Eroaleak eta isolatzaileak. Korrante elektrikoa.

Elektrizitatea, garapen teknologikoa eta bizi-baldintzak.

Elektrizitatearen kontsumoan erabiltzen diren oinarritzko magnitudeak: energia eta potentzia.

Aplikazioak eguneroko bizitzan.

Elektrizitatearen kontsumo-ohiturak eta aurrezpena.

Energia elektrikoa ekoizteko sistemak.

Energia elektrikoaren garraioa eta banaketa. Etapak.

Euskal Autonomia Erkidegoko zentral elektriko nagusiak.

## 6.- Atmosferaren kutsadura

Kutsadura. Kutsatzaile nagusien kategorizazioa.

Kutsadura atmosferikoa; arrazoiak eta ondorioak.

Atmosferarekin lotutako ingurumen-arazo nagusiak:

Euri azidoa.

Berotze globala: Berotegi-efektuko areagotzea.

Ozono-geruza suntsitzea.

## 7.- Uraren kutsadura

Ura: planetan bizia izateko funtsezko faktorea.

Uraren kutsadura:

Ura edangarri bihurtzeko tratamenduak.

Hondakin-uren arazketa.

Ura eta osasuna.

Ura modu jasangarrian kudeatzea, baliabide den aldetik.

## 8.- Lurzoruaren kutsadura eta paisaia aldatzea

Lurreko paisaia eta erliebea baldintzatzen duten faktoreak.

Kanpoko eragile eta prozesu geologikoak: meteorizazioa, higadura, garraioa eta sedimentazioa.

Eragile geologikoen erliebean eta paisaian egindako ekintzaren emaitzak.

Giza jardueren efektuak eta baliabide geologikoen ustiapenak lurrazalaren eraldaketan duten garrantzia.

Lurzoruaren kontserbazioa. Kutsatzaile nagusiak.

Euskal Autonomia Erkidegoko paisaia bereizgarri motak.

## 9.- Ingurumen-oreka eta garapen jasangarria

Ingurumenaren orekan eta kontserbazioan eragina duten faktoreak.

Giza jarduera eta ingurumena: inpaktu nagusiak.

Baliabide materialak eta energia-baliabideak gehiegi ustiatzearen ondorioak.

Hondakinak eta haien kudeaketa. Birziklatzea.

Kontsumoa eta garapen jasangarria: aztarna ekologikoa.

Garapen jasangarriaren kontzeptua eta printzipio orokorrak.

Onartzea ingurumena zaindu egin behar dela eta ingurumena errespetatzen duten elkertasunezko jokabideak izan behar direla.

Euskal Autonomia Erkidegoko ingurumen-arazo nagusiak eta kudeaketa jasangarriaren neurriak.

## 10.- Ekuazioak eta sistemak ebatzea eguneroko egoeretan

Adierazpen aljebraikoak. Adierazpen aljebraikoen eraldaketa

Problemak azaltzea hizkuntza aljebraikoaren bidez.  
 Lehen eta bigarren mailako ekuazioen ebazpen aljebraikoa eta grafikoa.  
 Ekuazio-sistema linealak.  
 Ekuazio-sistema lineal eta errazak ebaztea. Ebazteko metodoak.  
 Problemak ebaztea lehen eta bigarren mailako ekuazioen bidez.

#### 11.- Irudi eta gorputz geometrikoak neurtzea

Elementu geometrikoak: puntuak, zuzenak eta planoak  
 Poligonoak eta poliedroak: elementuak deskribatzea eta sailkapena egitea.  
 Triangeluen azterketa. Triangeluen sailkapena.  
 Antzekotasuna. Triangeluen antzekotasuna. Thalesen teorema.  
 Zirkunferentzia eta zirkulua: zirkuluaren luzera eta azalera kalkulatzeko.  
 Hainbat gorputz eta irudi aztertzea espazioan: prisma, piramideak, zilindroa, konoa eta esfera.  
 Hainbat gorputz eta irudiren bolumena aztertzea espazioan.

#### 12.- Funtzio eta grafikoen hizkuntza

Enuntziatu, taula, grafiko edo adierazpen analitiko erraz baten bitartez deskribatutako fenomenoak interpretatzea.  
 Funtzio linealak. Funtzio koadratikoak.  
 Beste funtzio batzuen azterketa: esponentziala  
 Grafikoa egin eta interpretatzea software egokia erabilita (kalkulagailu grafikoa edo ordenagailua).

#### 13.- Estatistikako elementuak

Estatistika deskribatzailearen oinarriko elementuak: Populazioa, lagina. Aldagai kualitatiboak, kuantitatiboak.  
 Taula eta grafiko estatistikoak.  
 Zentralizazioaren eta sakabanaketaren neurketak  
 Kalkulu-orria: datuak antolatzeke, kalkuluak egiteko, grafiko estatistiko egokienak sortzeko eta egoera berrien simulazioak egiteko tresna.

#### 14.- Probabilitatea kalkulatzeko

Ausazko fenomenoak. Ausazko gertakariak. Gertakari baten maiztasuna. Maiztasun erlatiboa. Probabilitatearen kontzeptua.  
 Oinarriko gertakari ekiprobableak eta ez-ekiprobableak.  
 Lagin-espazioa esperimendu errazetan.  
 Taula eta zuhaitz-diagrama errazak.  
 Probabilitateak kalkulatzeko Laplaceren arauaren bitartez –esperimendu errazetan– edo simulazioen bitartez.

Lanbide-modulua: Komunikazioa eta gizartea II.  
 Kodea: 3012  
 Kurtsoa: 2.  
 Iraupena: 168 ordu.

#### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Badaki zeintzuk diren gaur egungo gizartearen funtsezko ezaugarriak, eta haien antolamendu sozial, politiko eta ekonomikoaren oinarriko ezaugarriak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Gaur egungo gizarte-antolamenduaren ezaugarriak ordenatu ditu.
- b) Europako espazioa bateratzeko prozesua balioetsi du, bilakaera aztertuta.
- c) Egungo harreman ekonomikoen eredu globalizatuaren berri badu.
- d) Tituluari dagozkion ekoizpen-sektorearen edo -sektoreen bilakaera aztertu du, eta gertatutako eraldaketak deskribatu ditu.
- e) Informazioa biltzeko tresna errazak landu ditu, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak baliatuta.
- f) Norberaren ahaleginarekin eta elkarlanarekin lotutako portaerak balioetsi ditu.
- g) Taldeko lana antolatzen eta garatzen parte hartu du.
- h) Gaur egungo arte-adierazpenen funtsezko bereizgarriak identifikatu ditu.

2.- Sistema demokratikoaren oinarriko printzipioak interpretatzen eta balioesten ditu, eta erakundeak eta funtzionamendua aztertzen ditu. Jabetzen da garrantzitsuak dela bitartekotza eta gatazkak konpontzea, eredu demokratikoa hedatzeko bidean.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Jabetu egin da Espainiako eredu demokratikoaren funtsezko bereizgarriez, eta herrialdearen garapenaren testuinguru historikoa balioetsi du.
- b) Ingurune hurbileko harreman pertsonal eta sozialetan diskriminazio ezaren printzipioak duen inplikazioa balioetsi du.
- c) Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren oinarriko printzipioak onartu ditu, gaur egungo munduan zer nolako egoera dagoen ikusi du, eta pertsonen eguneroko bizitzan zer nolako eragina duten balioetsi du.
- d) Nazioarteko erakunde garrantzitsuenen funtzionamendu-arauak, erakundeak eta printzipio gidariak aztertu ditu.
- e) Lankidetzako eta iritziak erkatzeko jardueretan erabiltzeko moduko informazioa landu du.

3.- Gizarte-zientziei dagozkien baliabide kontzeptualak, teknikak eta laneko oinarriko prozedurak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Informazioa biltzeko tresna errazak egin ditu.
- b) Norberaren ahaleginarekin eta elkarlanarekin lotutako portaerak balioetsi ditu.
- c) Taldeko lana antolatzen eta garatzen parte hartu du.
- d) IKTak modu arduratsuan erabili ditu ikaskideekin informazioa trukatzeko, jakintza-iturritzat hartuta eta jakintza hori lantzeko eta aurkezteko.
- e) Taldean lan egin du, eta lankidetzari dagozkion estrategiak bereganatu ditu.

4.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu ahozko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz interpretatu eta komunikatzeko, eta entzute aktiboaren printzipioak, konposizio-estrategia errazak eta hizkuntza-arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Entzute aktiboaren teknikak aplikatu ditu hainbat iturritatik jasotako ahozko testuak aztertzean.
- b) Jabetu da zein den ahozko interakzioaren komunikatzeko asmoa eta egitura, eta erantzun posibleak balioetsi ditu.
- c) Hitzik gabeko komunikazioaren elementuak behar bezala erabili ditu argudioak eta azalpenak emateko garaian.
- d) Hizkuntzaren ahozko erabilerak aztertu ditu, eta erabilera diskriminatzaileak balioetsi eta berraztertu ditu, zehazki genero-harremanetan.
- e) Gramatika-terminologia egokia erabili du, proposatutako gramatika-jarduerak ulertzeko eta ebazteko garaian.

5.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu, idatzizko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz interpretatu eta komunikatzeko, eta testuen ulermenezko irakurketaren estrategiak aplikatzen ditu, bai eta gero eta konplexutasun handiagoko testuak osatzeko estrategiak ere, gero eta autonomia handiagoz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Testu moten ezaugarri nagusiak balioetsi eta aztertu ditu, egin nahi duen lanerako mota egokiena zein den hautatzeko.
- b) Informazioa bilatzeko askotariko tresnak erabili ditu.
- c) Informazioa hautatu eta berriz lantzeko askotariko estrategiak aplikatu ditu.
- d) Testuak ulertzeko garaian, ulermenezko irakurketaren estrategiak modu sistematikoan aplikatu ditu, eta ateratako ondorioak ikaskuntza-jardueretan aplikatu ditu.
- e) Idatzizko testu baten edukia laburbildu du: ideia nagusia, bigarren mailako ideiak eta komunikazio-helburua bereizi ditu, eta lortutako ondorioak berraztertu eta berriz formulatu ditu.
- f) Erabilerak akademikoko eta profesionaleko idatzizko testuen egitura aztertu du, eta hizkuntzaren erabilerak eta mailak bereizi ditu.
- g) Idatzizko testuak prestatzeko garaian jarraibide sistematizatuak erabili ditu, idatzizko komunikazioa hobetzeko; erabilerak diskriminatzaileak saihestu ditu, bereziki genero-harremanetan.
- h) Idatzizko lanak aurkezteko jarraibideak bete ditu; edukia, formatua eta hartzailea aintzat hartu ditu, eta hiztegi egokia erabili du hizkuntza-arauak eta xede-erabilerak aintzat hartuta.
- i) Testuak idaztean gramatikaren eta ortografiaren arau garrantzitsuenak aplikatu ditu, hartara, azken testua argia, zehatza eta egokia izan dadin formatuari eta komunikazio-testuinguruari dagokienez.
- j) Gramatika-egiturak aztertzeko eta ulertzeko jarduerak egin ditu, eta gramatika-terminologia egokia erabili du.

6.- Literatura-testu adierazgarriak interpretatzen ditu; egilearen asmoa zein den konturatzen da, eta testu horiek beren testuinguru historiko, soziokultural eta literarioarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mailaren araberako literatura-lan baten egitura eta hizkuntzaren erabilerak balioetsi eta aintzatetsi ditu, irakurketa pertsonalaren bitartez, eta dagokion testuinguruan kokatu du.
- b) Literatura-lanetan hautemandako alderdiei buruzko iritzi pertsonal arrazoituak eman ditu.
- c) Literatura-testuak aztertzeko estrategiak aplikatu ditu, eta gaiez eta zioez ohartu da.
- d) Literatura-arloko autore, obra edo aldi bati buruzko informazioa bildu du monografia labur batean.

7.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu, ahozko informazioa ingelesez interpretatu eta komunikatzeko, eta entzute aktiboaren printzipioak, konposizio-estrategiak eta oinarrizko hizkuntza-arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Entzute aktiboa egin du, eta igorlearen asmoa eta gaia zeintzuk diren ondorioztatu du.
- b) Testuaren ideia orokorra ulertu du, eta bere hitzekin adierazi du.
- c) Irudiaren laguntzarekin, ideia garrantzitsuenetako zenbait identifikatu ditu.
- d) Entzutearen helbururako garrantzitsuak diren informazio espezifikoak atera ditu.
- e) Estrategia egokiak erabili ditu ahozko testuak ulertzean sortzen zaizkion zalantzak argitzeko.
- f) Elkarrizketa bat hasteko, izateko edo amaitzeko estrategiak erabili ditu.
- g) Eremita akademikoarekin, pertsonalarekin eta lanbide-eremuekin lotutako gaiei buruzko lexiko, esamolde eta esaldi errazak erabili ditu.
- h) Oinarrizko lokailuak erabili ditu ahozko testu laburrak sortzean.

- i) Ereduz lagunduta, aldez aurretik entseatutako ahozko testu erraz eta argiak sortu ditu lanbide-eremuko gai ezagunei buruz.
- j) Zuzentasun-maila nahikoarekin, jario eta ahoskera egokiarekin mintzatu da, komunikazioa bermatzeko moduan.
- k) Ingeleseko komunikazio-trukeetan modu aktiboan eta errespetuz parte hartu du.
- l) Komunikazio-trukeetan, behar bezala bete ditu gizarte-harremanetarako arauak (kortesia-legeak, erregistroa, hitzik gabeko hizkuntza, bestelakoak).

8.- Komunikazio-estrategiak baliatzen ditu idatzizko informazioa ingelesez interpretatu eta komunikatzeko, eta ulermenezko irakurketaren estrategiak aplikatzen ditu, bai eta hautatutako testu laburrak gero eta autonomia handiagoz osatzeko estrategiak ere.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Testuaren oinarrizko komunikazio-asmoa identifikatu du.
- b) Gai nagusia zein den identifikatu du, testuaren zentzu orokorra ulertu du, eta ideia nagusiak eta bigarren mailako zenbait ideia bereizi ditu.
- c) Informazio espezifikoa eta garrantzitsua lokalizatu eta hautatu du.
- d) Beste hizkuntza batzuetako ezagutzak erabili ditu, ulertzen laguntzeko.
- e) Informazioa hautatu eta berriz lantzeko askotariko estrategiak aplikatu ditu.
- f) Idatzizko testu labur edo ertainak eta ongi egituratuak sortu ditu.
- g) Testua planifikatu, idatzi eta berrikusi egin du, sistematikoki.
- h) Ongi erabili ditu eremu pertsonalarekin, akademikoarekin eta lanbide-eremuarekin loturik gelan landutako lexikoa, esamoldeak eta hizkuntza-egiturak.
- i) Idatzizko testuak txukun aurkezteko interesa agertu du, eta gramatikaren, ortografiaren eta tipografiaren arauak betetzeaz gain, berrikusteko jarraibide errazak ere bete ditu.
- j) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabili ditu informazioa bilatzeko, idatzizko ekoizpenak egiteko, informazioa transmititzeko, komunikatzeko eta lankidetzan jarduteko.
- k) Ingelesa komunikatzeko erabili nahi duela eta ikasi nahi duela adierazi du.
- l) Hainbat jatorri eta kultura dituzten pertsonekin komunikatzeko eleaniztun izateak duen garrantzia onartu du.
- m) Inguruan hizkuntza ugari izatea onartu eta positiboki balioetsi du.

B) Edukiak:

### 1.- Gizarte garaikideak

Gizarte demokratikoak.

Sistema demokratikoen eraketa.

Nazioarteko harremanak.

Egungo mundu globalizatua.

Lankidetzaren politikak.

Espania eta Euskal Autonomia Erkidegoa, Europako egungo harreman-esparruan.

Europaren eraketa.

Europar Batasuna, oinarrizko erakundeak eta funtzionamendua.

Egitura ekonomikoa:

- Globalizazio ekonomikoa eta garapen jasangarria. Elkarrekiko mendetasuna eta globalizazioa.

- Industriaren deslokalizazioa eta merkataritza-modu berriak.

- Bertako ekoizpen-sektorearen bilakaera.

Arte garaikidearen oinarrizko ezaugarriak.

### 2.- Sistema demokratikoa eta sistema horren erakundeak

Demokrazia, zuzenbidezko estatu.

Oinarrizko eskubideak, arauen zutabe.

Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean.  
 Giza Eskubideak eguneroko bizimoduan.  
 Eskubide indibidualak eta kolektiboak errespetatzea.  
 Espainiako eredu demokratikoa. 1978ko Konstituzioa. Autonomien Estatua.  
 Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde politikoak eta lurralde-antolaketa.  
 Gatazkak ebaztea:  
 - Bide ez-demokratikoak eta indarkeriazkoak.  
 - Indarkeriarik gabeko bideak eta bide demokratikoak.

### 3.- Gizarte Zientzietako informazioaren tratamendua eta lanketa

informazioa biltzeko teknikak eta tresnak.  
 Aurkezpenak eta argitalpenak IKTak erabiliz.  
 Lankidetzan-lanerako estrategiak.  
 Funtzionamendu-arauak eta jarrerak iritziak alderatzean.

### 4.- Ahozko komunikazioaren estrategiak erabiltzea euskal hizkuntza eta literaturan, baita gaztelanian eta gaztelaniazko literaturan ere

Ahozko testuak.  
 Ahozko testuak ulertzeko entzute aktiboa aplikatzea.  
 Ideia eta argumentuak azaltzea: edukiak antolatu eta planifikatzea.  
 Ikus-entzunezko baliabideak erabiltzea.  
 Ahozko komunikazioan hizkuntza-arauak aplikatzea.  
 Entzuleen interesa hobetzeko estrategiak.  
 Arau soziokomunikatiboak.

### 5.- Idatzizko komunikazioaren estrategiak erabiltzea euskal hizkuntza eta literaturan, bai eta gaztelanian eta gaztelaniazko literaturan ere

Idatzizko testuak: txostenak, saiakerak, bestelakoak.  
 Testu akademikoak irakurtzeko estrategiak.  
 Idatzizko konposizio-prozesuaren oinarritzko estrategiak.  
 Idatzizko testuak hainbat euskarritan aurkeztea.  
 Landutako testuen gaineko hausnarketa:  
 - Testuinguruarekin lotutako alderdiak: erregistroa, deixia, estilo zuzena eta zeharkakoa.  
 - Diskurtsoarekin lotutako alderdiak: lokailuak.  
 - Sintaxiaren eta morfologiaren oinarritzko alderdiak.  
 - Oinarritzko arauak aplikatzea.

### 6.- Literatura-testuak irakurtzea

Testu ez-literarioak interpretatzea.  
 Literatura-lan batetik informazioa ateratzeko tresnak.  
 Literatura eta generoak.  
 XX. mendeko euskarazko eta gaztelaniazko literatura-lanetako pasarteak eta testuak irakurtzea.

### 7.- Ahozko komunikazioaren estrategiak erabiltzea ingelesez

Ahozko testuak. Komunikazio-trukea:  
 - Komunikazio-harremanetan eta, bereziki, ikaskuntza-egoera partekatuetan parte-hartze aktiboa izatea eta errespetuz eta lankidetzan jardutea.  
 - Hizkuntza hainbat komunikazio-testuingurutan erabiltzea.  
 - Ingelesez ongi mintzatzeko eta egoki ahoskatzeko interesa

- Ahozko elkarrekintza gidatzen duten arauak: kortesia-arauak, hitz egiteko txandak, gaiari eustea, jarrera eta keinu egokiak...

Ahozko testuak. Ahozko ulermena:

- Testuinguruan kokatutako ahozko testu erraz, labur edo ertainak ulertzea, hainbat euskarritan emanak, eremu pertsonalean, akademikoan eta lanbide-eremuan ohikoak diren eta maiz gertatzen diren komunikazio-egoerei dagokienez.

- Ahozko testuak ulertzeko oinarrizko estrategia erabiltzea: aurrea hartzea, egiaztapena, laguntza bisuala, alde aurretiko ezagutzak...

- Ahozko testuak ulertzeko entzute aktiboa aplikatzea.

Ahozko konposizioak:

- Ahozko testuak sortzeko prozesua, finkatutako jarraibideei jarraiki: plangintza eta informazioa bilatzea, testua sortzea eta berrikustea.

- Ahozko testu labur eta errazak sortzea, hainbat euskarritan emanak, eremu pertsonaleko eta lanbide-eremuko gaiei dagokienez.

- Ahozko komunikazioan hizkuntza-arauak aplikatzea.

- Jendaurrean hitz egiteko konfiantza eta iniziatiba izatea.

## 8.- Idatzizko komunikazioaren strategiak erabiltzea ingelesez

Idatzizko testuak. Irakurmena:

- Idatzizko testu labur edo ertainak eta ongi egituratuak ulertzea.

- Idatzizko testuak ulertzeko strategiak erabiltzea: aurrerapena, egiaztapena, dedukzioa, zalantzak argitzea, norberaren ulermen-arazoak identifikatzea.

- Idatzizko testuen bidez informatzeko, komunikatzeko eta ikasteko interesa.

Idatzizko ekoizpena:

- Idatzizko testu labur edo ertainak eta egitura argikoak sortzea hainbat euskarritan.

- Plangintza eta informazioa bilatzea, testua sortzea, berrikustea eta autozuzenketa.

- Idatzizko testuak sortzean landutako hizkuntza-ezagutzak aplikatzea.

- Ohartzea zeinen garrantzitsua den norberak idatzitakoa berrikustea, sorkuntza hobetzeko.

- Idatzizko testuen txukuntasun eta aurkezpenarekiko interesa.

- Hizkuntzari buruzko hausnarketa:

- Beste hizkuntzetan eskuratutako hizkuntza-ezagutzen aktibazioa eta transferentzia, ingelesez idatzitako testuak errazago ulertzeko eta sortzeko.

- Hainbat komunikazio-egoeratan erabiltzen diren eta landu ditugun testuen hizkuntza-elementuen erabilera eta esanahia aztertzea eta gogoeta egitea: lanbide-arloari dagokion lexiko espezifikoak, bai eta eremu akademiko eta pertsonalarekin lotura duena ere, egitura eta esamolde arruntak.

- Gogoeta egitea norberaren ikasketaz, lana antolatzeaz, akatsa prozesu horren partetzat hartzeaz.

- Norberaren eta besteren testuetan akatsak identifikatzea eta zuzentzea.

- Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzea informazioa bilatzeko, idatzizko ekoizpenak egiteko, informazioa transmititzeko, komunikatzeko eta lankidetzan jarduteko.

- Eleaniztuna izateak dakarren aberastasun pertsonalaz ohartzea eta egoera horri balioa ematea.

- Atzerriko hizkuntza nazioartean komunikatzeko tresnatzat, informazio berria eskuratzeko baliabidetzat eta kultura eta bizitzeko modu desberdinak ezagutzeko bitartekotzat aitortzea eta balioestea.

- Ikasgelan, ikastetxean eta inguruan dauden hizkuntza guztiak komunikazio- eta ikaskuntza-bitarteko gisa balioestea.

Lanbide-modulua: Laneko prestakuntza eta orientabidea

Kodea: E800

Kurtsoa: 2

Iraupena: 53 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.



1.- Laneratzeko eta bizialdi osoko ikaskuntzako hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatzeko aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.
- b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.
- c) Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.
- d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta laneratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.
- e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.

2.- Ekimen sortzaileak bere garapen pertsonal eta profesionalerako eskaintzen dituen aukerak aztertzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kultura ekintzailearen kontzeptua eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertu ditu.
- b) Ekimenak, sormenak, erantzukizunak eta talde-lanak duten garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko funtsezko kompetentziak baitira.
- c) Ekimen sortzailea baloratu du, erronka pertsonalei eta profesionaleri aurre egiterakoan jarrera positiboa delakoan.
- d) Enpresaburuaren kontzeptua eztabaidatu du, eta enpresaburuak ekonomia- eta gizarte-garapenean duen ekarpena aztertu, bai eta profilaren eskakizun eta jarrerak ere.
- e) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

3.- Lan-harremanen ondoriozko eskubide eta betebeharrak interpretatzen ditu, eta gaitasuna dauka haiek lan-kontratuetan aurkitzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.
- b) Kontratazio-modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.
- c) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.
- d) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.
- e) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkak ebazteko prozedurak aztertu ditu.
- f) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak identifikatu ditu.

4.- Laneko segurtasun- eta osasun-arloko arau-esparrua interpretatzen du, eta Laneko Arriskuen Prebentziorako neurriak aplikatzen, eta lehen sorospenen ematen.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ekipamenduei, materialei eta ekoizpen-prozesuari dagozkion prebentzio-arau nagusiak identifikatu ditu, bai eta lan-ingurunean beharrezkoak diren norbera babesteko ekipamenduak (NBE) ere.
- b) Laneko segurtasunaren eta osasunaren arloko betebeharrak eta eskubideak identifikatu ditu eta haien arabera jardun du.
- c) Laneko baldintzak eta arriskuak interpretatu ditu, bai eta arrisku horien prebentzioa ere.
- d) Lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen, lan-istripuen eta lanbide-gaixotasunen motak identifikatu ditu.

e) Botikinaren osaera eta erabilera identifikatu du, eta, hala behar izan denean, lehen sorospenetako oinarriko teknikak aplikatu ditu kalte mota ezberdinen aurrean.

5.– Laneko Arriskuen Prebentzioan erantzukizuna duten agenteak eta haien zereginak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Laneko segurtasunarekin eta osasunarekin lotutako erakundeak eta agenteak identifikatu ditu.
- b) Bere lanbide-eremuko prozedura espezifikoetan berezkoak diren arriskuak ebaluatu ditu.
- c) Lan-inguruneko ingurumen-arriskuak nahiz sortutako hondakinen tratamendua identifikatu ditu.
- d) Alderdi horri dagokionez, existitzen diren planetako elementuak identifikatu ditu (prebentzioa, larrialdia, beste batzuk).
- e) Prebentzioaren kudeaketaren oinarriko elementuak identifikatu ditu.
- f) Lan-inguruneari dagozkion laneko arriskuen prebentziorako neurriak aplikatu ditu.

B) Edukiak:

1.- Laneratzea eta bizialdi osoko ikaskuntza

Tituluari lotutako prestakuntzako aukerak eta ibilbideak identifikatzea.

Tituluari lotutako lanbide-sektorea aztertzea eta interpretatzea, eta lanpostu posibleak identifikatzea.

Curriculum vitae prestatzea, eta elkarrizketa simulatu bateko portaera eta jarrerak aztertzea. Jarduera ekintzaitetik eratorritako aukerak eta arriskuak ebaluatzea.

2.- Ekimen sortzailea

Kultura ekintzailea garapenaren eta gizarte-ongizatearen eragile.

Jarduera ekintzailearen faktore gakoak: ekimena, sormena, lidergoa, komunikazioa, erabakiak hartzea: ekintzailearen profila identifikatzea.

Arriskua ebaluatzea jarduera ekintzailean.

Negozio-idea lanbide-arloaren esparruan.

3.- Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak

Langileen eskubideak eta betebeharrak.

Lan-kontratua: kontratuen elementuak, ezaugarriak eta motak.

Nomina eta Gizarte Segurantzaren eta PFEZaren kargurako atxikipenak interpretatzea.

Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea.

Ordezkaritza sindikala, eta hitzarmen kolektiboen interpretazioa.

4.- Laneko segurtasuna eta osasuna: oinarriko kontzeptuak

Oinarriko arau-esparrua, laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Arlo horretako eskubideak eta betebeharrak.

Lana eta osasuna: Lan-arriskuak. Arrisku-faktoreak.

Lanaren ondoriozko kalteak. Laneko istripuak eta gaixotasun profesionalak. Lanak eragindako beste patologia batzuk.

Langileen osasuna kontrolatzea.

Lan-karga, nekea eta lanarekiko asegabetasuna.

Lehen laguntzak.

5.- Arrisku orokorrak eta prebentzioa

Segurtasun-baldintzekin lotzen diren arriskuak.

Laneko ingurumenarekin lotzen diren arriskuak.  
Arriskuak kontrolatzeko oinarritzko sistemak. Taldeko eta banakako babesak.  
Larrialdi- eta ebakuazio-planak.  
Arriskuen prebentzioa kudeatzeko oinarritzko elementuak:  
- Laneko segurtasuna eta osasuna jorratzen dituzten erakunde publikoak.  
- Prebentzio-lana antolatzea: "oinarritzko ohiturak".  
- Dokumentazioa: jaso, prestatu eta artxibatzea.

Lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza.  
Kodea: 3072  
Kurtsoa: 2  
Iraupena: 260 ordu

#### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Salgaiak hartu eta biltegitratzen ditu eta kontuan hartzen ditu haien ezaugarriak, behar bezala kokatu eta maneiatzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hartutako salgaiak eta haien etiketak eta albaraneko edukia bat datozela egiaztatu du.
- b) Karga batetik lagin bat hartu du, ikuskapenerako.
- c) Salgaiak sailkatu ditu haien ezaugarrien eta kontserbazio baldintzen arabera.
- d) Bilgarria eta loturak kendu dizkio zamari, eskuz edo erreminta egokiak erabiliz.
- e) Salgaiak etiketatu ditu, kodea ikusgai dagoela.
- f) Biltegiko fitxak egin ditu aplikazio informatiko egokiarekin.
- g) Lan-aginduan zehaztutako tokian kokatu ditu kargak edo salgaiak, haien ezaugarriak eta haiek manipulatzen baldintzak kontuan izanik.
- h) Biltegiko produktuen eta salgaien inbentarioa egin du.
- i) Picking eremuak, apalategiak eta gordailutze-lineak hornitu ditu.

2.- Transpaletak eta orgak –motordunak edo eskuzkoak– erabiltzen ditu produktu eta salgaiak lekuz mugitzeko; horretarako, seinalizazioa interpretatzen du eta segurtasunari eta zirkulazioari buruzko arauak errespetatzen ditu, lan-ekipamendu mugigarriak maneiatzen dituela.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Behar bezala interpretatu ditu materialak eta produktuak mugitzeko aginduak, haiek kargatu edo deskargatzeko.
- b) Karga mota bakoitzerako garraiobide egokiak hautatu ditu.
- c) Jasotako jarraibideen arabera kargatu edo deskargatu ditu produktuak.
- d) Fardelak lekuz aldatu ditu transpaletak eta orgak erabiliz, eskuzkoak edo motordunak izan, segurtasunari eta osasunari buruzko arauak errespetatuz.
- e) Lehen mailako mantentze-lanak egin ditu ekipamenduetan, lekualdaketa egin aurretik edo ondotik, fabrikatzailearen jarraibideen arabera.
- f) Transpaleta edo orga horretarako aurreikusitako tokian utzi du, pasatzeko trabarik egin gabe.

3.- Eskabideak prestatzen ditu lan-aginduen arabera, datuak sartzeko baliabide informatikoak erabiliz, eta produktuen ezaugarrien araberrako bitartekoak erabiliz haiek paketatuta eta enbalatzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Eskabide-agindua abiapuntu izanik, igorri beharreko salgaiak deskribatu ditu.
- b) Egiaztatu du, biltegiko fitxak abiapuntu izanik, eskabideari erantzuteko behar adina salgai dagoela.

- c) Salgaiak edo produktuak lan-aginduen arabera aukeratu ditu, haiek kontrolatu eta pisatzeko tresnak erabiliz eta eskabidea zehatz-zehatz osatuz.
- d) Eskabidea babesteko eta enbalatu eta paketatze materiala prestatu du.
- e) Eskabidearen unitatea enbalatu du behar diren materialak eta ekipamenduak erabiliz.
- f) Eskabiderako etiketa bat sortu du, eta enbalajearen zein tokitan jarri behar diren zehaztu du, eta beste horrenbeste salgaiak babesteko seinaleekin.
- g) Eskabide-unitatea etiketatu du eskuz edo hura etiketatze tresna espezifikoak erabiliz.

4.- Salmenta-puntuako animazio-elementuak kokatzen ditu, eta produktu berriak jartzen, irizpide komertzialei jarraituz eta hornikuntza-zuloak eta -premiak hautemanaz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltokian erabilitako altzari mota batzuk eta besteak bereizi ditu, baita sustapenetarako erabili ohi diren elementuak ere.
- b) Produktuen erakustaltzariak eta gondolak muntatu ditu.
- c) Kartelak eta animazioko beste elementu batzuk jarri ditu.
- d) Produktuen tokia eta antolaera identifikatu ditu linealaren planograma, argazkia edo grafikoa eta produktuaren etiketa ikusita.
- e) Salmenta-puntuako unitateen inbentarioa egin du, hornikuntza-premiak hauteman ditu, eta stock-gabeziak saihestu.
- f) Barra-kodeak irakurtzeko tresneria (irakurle optikoak) erabili du produktuak identifikatu eta kontrolatzeko.
- g) Saltokiari buruzko informazioa osatu du aplikazio informatikoak erabiliz.
- h) Produktuak hainbat motatako lineal eta erakustaltzarietan jarri ditu merchandisingeko irizpideak eta enpresaren irudiari dagozkionak erabiliz.
- i) Produktuei segurtasun-gailuak eta etiketak jarri dizkie, eskuz edo kasu bakoitzean egokiak diren gailuak erabiliz.
- j) Produktuak modu erakargarrian paketatuta eta aurkeztu ditu, enpresaren irizpide komertzialak eta irudiari dagozkionak erabiliz.
- k) Linealak eta apalategiak garbitu eta atondu ditu produktuak behar bezala kokatzeko.

5.- Bezeroari arreta ematen dio aholkuak eta informazioa emanez, salmentak, kobrantzak eta itzulketak eginez, eta kexak konponduz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Tratu adeitsua, errespetuzkoa eta atsegina izan du, eta interesa eta ardura azaldu ditu bezeroen beharrei behar bezalako arreta jartzeko.
- b) Behar zen informazioa lortu du bezeroarengandik, komunikazioa bultzatuta, teknika eta jarrera egokiak erabilita.
- c) Erraz ebazteko moduko galdera batzuei erantzun die, merkataritzako lexiko egokia erabiliz.
- d) Kutxa erregistratzaileak eta saltokiko terminalak (ST) erabili ditu produktuak kobratzeko eta produktuen itzulketak egiteko.
- e) Ordainketa elektronikorako bitartekoak erabili ditu kobrantzak eta itzulketak egiteko.
- f) Saltokian gertatu ohi diren egoeren araberrako oinarritzko salmenta-teknikak aplikatu ditu.
- g) Erantzukizuna erakutsi du akatsen aurrean.
- h) Produktu edo zerbitzuen ezaugarrien berri eman dio bezeroari, batez ere espero daitezkeen kalitateei dagokienez.
- i) Bezeroari aukera ezberdinak eman dizkio erraz konpon daitezkeen erreklamazioetarako, eta argi azaldu dizkio egin beharreko lanen denbora eta baldintzak, bai eta zenbateko aukera dagoen espero den aldaketa lortzeko ere.
- j) Behar besteko informazioa eta dokumentazioa eman dizkio bezeroari idatzizko erreklamazioa aurkez dezan, halakorik behar badu.
- k) Bezeroak erreklamazioa egiteko aurkeztutako formularioak jaso ditu.

l) Erreklamazio-orri bat bete du.

6.- Enpresako laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauekin bat jarduten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Une oro bete du prebentzioari eta segurtasunari buruzko araudi orokorra, baita enpresak ezarritakoak ere.
- b) Lantokian norberaren jardun-eremuan dauden arrisku-faktoreak eta -egoerak identifikatu ditu.
- c) Jarduerarekin ikusteko duten jarrerak hartu ditu laneko eta ingurumeneko arriskuak gutxitzeko.
- d) Eragiketa batzuetarako eta besteetarako ezarritako norbera babesteko ekipoa (NBE) erabili du.
- e) Makinak, ekipamenduak eta instalazioak babesteko gailuak erabili ditu jardueretan.
- f) Prebentzio-planaren arabera jardun du.
- g) Lan-eremua arriskuez libre, eta ordenan eta garbi mantendu du.
- h) Energiaren kontsumoa eta hondakinen sorrera ahalik eta gehien gutxituz lan egin du.

7.- Arduraz jarduten du, eta enpresako harreman tekniko-sozialen sisteman integratzen da.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Arretaz bete ditu jasotzen dituen jarraibideak.
- b) Egiten duen lanaz arduratu da eta eraginkortasunez komunikatu da pertsona egokiarekin une bakoitzean.
- c) Betekizun eta arau teknikoak bete ditu, jardunbide profesionala erakutsi du, eta lana arrazoizko denboran bukatu du.
- d) Errespetua erakutsi du une oro ezarritako prozedurekiko eta arauetarako.
- e) Ezarritako jarraibide eta prozedurekin bat antolatu du lana, lehenetsunaren arabera bete ditu eginkizunak, eta esku-hartzeetan segurtasuneko eta kalitateko irizpideak erabili ditu.
- f) Norberaren jarduera gainerako langileekin koordinatu du, eta aurreikusi gabeko edozein aldaketaren, behar garrantzitsuren edo gorabeheraren berri eman du.
- g) Lanera puntualtasunez heldu da, ezarritako atsedendialdiak hartu ditu, eta lantokia ez du behar baino lehenago utzi, behar bezala justifikatutako arrazoirik gabe.
- h) Beharrezko informazioa edo norberak lanean izan ditzakeen zalantzak egoki galdetu dizkio arduradun hurrenari.
- i) Lana nagusiek emandako aginduen arabera egin du, eta kasuan kasuko aldaketak edo iradokizunak behar den tokian eta moduan egin ditu.

4.- Espazioak eta ekipamenduak

4.1. Espazioak:

PRESTAKUNTZA-ESPAZIOA	AZALERA (m <sup>2</sup> )
Balio anitzeko gela	40
Merkataritzako lantegia	90
Biltegiko lantegia	60

4.2. Ekipamenduak:

Balio anitzeko gela	Sarean instalatutako ordenagailuak. Proiekzio-kanoia eta Internet. Ikus-entzunezko baliabideak. Aplikazio-softwarea eta aplikazio informatikoak Mahaiak eta aulkiak.
---------------------	--

Merkataritzako lantegia	Salmenta-puntuako altzariak: gondolak, erakustegiak, beira-arakak, kakotegiak, erakusleioa Saltokiko terminala, inprimagailua, eskanerra eta kutxa erregistratzailea. Etiketa jartzeko makina. Aplikazio-softwarea, aplikazio informatikoak eta periferikoak Sarean instalatutako ordenagailuak Aplikazio-softwarea eta aplikazio informatikoak Mahaiak eta aulkiak Telefonogunea eta hiru terminal Barra-kodeen irakurgailuak Irrati-maiztasuneko pistolak PDA Salmenta-simulazioak grabatzeko bideo-kamera
Biltegiko lantegia	Apalategiak. Eskuzko transpaletak. Etiketa jartzeko makina Makineria mantentzeko oinarrizko tresnen ekipoa

## 5.- Irakasleak.

5.1.- Sektorre publikoan, lanbide-profilari lotutako lanbide-moduluak eman ahal izateko, hauek izango dira irakasleen espezialitateak:

LANBIDE-MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA / BESTE BATZUK	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEAREN KIDEGOA
3069 Merchandisingeko oinarrizko teknikak 3070 Biltegiko lan osagarriak  3001 Datuen tratamendu informatikoa 3002 Bulegotikako oinarrizko aplikazioak 3005 Bezeroentzako arreta 3006 Eskariak prestatzea eta produktuak saltzea E550. Saltzeko teknikak eta saldu osteko segimendua E551. Merkataritzako erakusleio-apainketa, seinalegintza eta kartelgintza	Merkataritzako prozesuak  Administrazio-kudeaketako prozesuak  Irakasle espezialista, bidezkoa bada	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
E800. Laneko prestakuntza eta orientabidea	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Hezkuntzako katedradunak

		Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Hezkuntzako irakasleak
	Merkataritzako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
	Administrazio-kudeaketako prozesuak	
	Irakasle espezialista, bidezkoa bada	
3072 Lantokiko prestakuntza	Merkataritzako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
	Administrazio-kudeaketako prozesuak	

5.2.- Titulartasun pribatuko ikastetxeetan edo hezkuntzakoak ez diren administrazioen titulartasun publikoa dutenetan, titulazio hauek behar ditu lanbide-moduluak emateko:

LANBIDE-MODULUAK	TITULAZIOAK
3069 Merchandisingeko oinarrizko teknikak 3070 Biltegiko lan osagarriak 3001 Datuen tratamendu informatikoa 3002 Bulegotikako oinarrizko aplikazioak 3005 Bezeroentzako arreta 3006 Eskariak prestatzea eta produktuak saltzea E550. Saltzeko teknikak eta saldu osteko segimendua E551. Merkataritzako erakusleho-apainketa, seinalegintza eta kartelgintza E800. Laneko prestakuntza eta orientabidea 3072 Lantokiko prestakuntza	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide

5.3 Titulartasun pribatuko ikastetxeetan edo hezkuntzakoak ez diren administrazioen titulartasun publikoa dutenetan, titulazio hauek beharko dira lanbide-moduluak emateko:

LANBIDE-MODULUAK	TITULAZIOAK
3001. Datuen tratamendu informatikoa 3002 Bulegotikako oinarrizko aplikazioak 3003 Oinarrizko administrazio-teknikak 3005 Bezeroentzako arreta 3006 Eskariak prestatzea eta produktuak saltzea E550. Saltzeko teknikak eta saldu osteko segimendua E551. Merkataritzako erakusleho-apainketa, seinalegintza eta kartelgintza 3072 Lantokiko prestakuntza E800. Laneko prestakuntza eta orientabidea	Diplomaduna, ingeniari teknikoa, edo arkitekto teknikoa edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide.

6.- Lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna, haiek egiaztatu edo baliozkotu behar izanez gero.

GAINDITUTAKO LANBIDE-MODULUAK	KONPETENTZIA-ATAL EGIAZTAGARRIAK
3069 Merchandisingeko oinarrizko teknikak.	UC1327_1: Eragiketa osagarriak egitea saltokian produktuak jarri, antolatu eta atontzeko. UC1328_1: Produktuak manipulatu eta lekuz aldatzea merkataritza-azalera barrena eta hurbilean banatzeko, eskuzko transpaletak eta orgak erabiliz.
3070 Biltegiko lan osagarriak.	UC1325_1: Salgaiak biltegian jasotzeko, kokatzeko, mantentzeko eta bidaltzeko eragiketa osagarriak gauzatea, taldean lan eginez. UC0432_1: Orga jasotzaileekin kargak manipulatzeko.
3001 Datuen tratamendu informatikoa.	UC0973_1: Terminal informatikoetan datuak eta testua sartzeko, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.
3002 Bulegotikako oinarrizko aplikazioak.	UC0974_1: Datu- eta testu-tratamendurako oinarrizko lanak egitea, baita dokumentazioa prestatzekoak ere.
3005 Bezeroentzako arreta.	UC1329_1: Bezeroari arreta eta informazio operatibo, egituratu eta protokolarizatua ematea.
3006 Eskariak prestatzea eta produktuak saltzea.	UC1326_1: Eskaerak eraginkortasunez eta eragimenez prestatzea, ezarritako prozedurei

7.- Norgehiagoka egonez gero, titulu honek onarpenerako lehentasun-irizpideak aplikatzeko baimena ematen die erdi-mailako heziketa-ziklo hauetarako.

Titulu honek lehentasuna izango du lanbide-arlo hauetako erdi-mailako titulu guztietan onartzeko:

Administrazioa eta Kudeaketa  
Merkataritza eta Marketina  
Ehungintza, Jantzigintza eta Larrugintza  
Beira eta Zeramika  
Arte Grafikoak