



Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional
Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua



MERKATARITZA
ETA MARKETINA

Oinarrizko Curriculum Diseinua

MERKATARITZA JARDUERETAKO
TEKNIKARIA



AURKIBIDEA

1. TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA	4. or.
2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA	4. or.
2.1. Konpetentzia orokorra	
2.2. Kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda	
2.3. Lanbide-ingurunea	
3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK	5. or.
3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak	
3.2. Lanbide-moduluaren zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa	
3.3. Lanbide-moduluak	
1. Merkataritza-jarduerako marketina	
2. Saltoki txiki baten kudeaketa	
3. Biltegiko teknikak	
4. Erosketen kudeaketa	
5. Salmenta teknikoak	
6. Salmenta-puntuaren dinamizazioa	
7. Salmenta-prozesuak	
8. Merkataritzarako informatika-aplikazioak	
9. Merkataritza-arretako zerbitzuak	
10. Merkataritza elektronikoa	
11. Ingelesa	
12. Laneko prestakuntza eta orientabidea	
13. Lantokiko prestakuntza	
4. GUTXIENEO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK	141. or.
4.1. Espazioak	
4.2. Ekipamenduak	
5. IRAKASLEAK	143. or.
5.1. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena heziketa-zikloko lanbide-moduluetan	
6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK	144. or.
7. TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZABILITATE ETA EGOKITASUN LOTURAK	144. or.
7.1. Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko	
7.2. Lanbide-moduluaren egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko	

1. TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA

Merkataritza-jardueretako teknikariaren titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Merkatartitza-jarduerak.
- Maila: Erdi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Merkatartitza eta marketina.
- Europako erreferentea: INSN-3b (Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatua)

2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA

2.1. Konpetentzia orokorra

Titulu honen konpetentzia orokorra honetan datza: ondasunak eta/edo zerbitzuak banatzeko eta merkaturatzeko jarduerak garatzea, eta saltoki txiki bat kudeatzea, betiere ezarritako kalitate- eta segurtasun-arauak aplikatuta eta indarrean dagoen legeria errespetatuta.

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

Osatutako lanbide-kualifikazioak:

- a) Salmenta-jarduerak. COM085_2 (295/2004 Errege Dekretua, otsailaren 20koa).
Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea.
UC0240_2: Salmentaren jarduera osagarriak egitea.
UC0241_2: Bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuaren ekintzak gauzatzea.

Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

- a) Saltoki txikia kudeatzeko jarduerak. COM631_2 (889/2011 Errege Dekretua, ekainaren 24koa):
UC2104_2: Kalitateko saltoki txiki bat bultzatzea eta kudeatzea.
UC2105_2: Saltoki txiki bateko salmenta-puntua antolatzea eta animatzea.
UC2106_2: Saltoki txikiaren erantzun- eta hornikuntza-ahalmena bermatzea.
- b) Biltegiak antolatzea eta kudeatzea. COM318_3 (109/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa):
UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.
- c) Higiezin merkatartitza-kudeaketa. COM650_3 (1550/2011 Errege Dekretua, urriaren 31koa):
UC0811_2: Produktu higiezin salmenta eta zabalkundea egitea, hainbat merkaturatze-bideren bitartez.



2.3. Lanbide-ingurunea

Titulu hau lortzen dutenek edozein produkzio-sektoretan egingo dute lan, merkaturatze-arloan edo saltokietako ataletan, produktuak eta/edo zerbitzuak hainbat merkaturatze-bideren bitartez saltzeko jarduerak egiten edo beren saltokia antolatzeko eta kudeatzeko funtzioak betetzen.

Saltoki edo denda tradizional txiki bat kudeatzen duten norberaren konturako langileak dira, edo besteren konturako langileak, edozein enpresa edo antolakundetako merkaturatze sailetan edo ataletan lan egiten dutenak, hainbat azpisektoretan:

- Saltoki txiki, ertain edo handietan besteren kontura lan egiten du merkataritza-ataletan.
- Produktuak eta zerbitzuak norberaren eta besteren kontura merkaturatzen, saltokitik kanpo.
- ETE-en eta industria-enpresen merkataritza-sailean.
- Erakunde publikoetako bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako arreta-sailean.
- Industria- eta merkataritza-enpresa handi eta ertainetan.
- Txikizkako merkataritzaren sektorean.

Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

- Saltzailea.
- Saltzaile teknikoa.
- Merkataritzako ordezkaria.
- Merkataritzako orientatzailea.
- Sustatzailea.
- Telesaltzailea.
- Urrutiko salmenta.
- Teleoperadorea (*call center*).
- Bezeroarentzako informazioa/arreta.
- Kutxazaina/birjartzailea.
- Deiguneko (*contact center*) operadorea.
- *On line* edukien administratzailea.
- Dendako saltzailea.
- Saltoki txikiko kudeatzailea.
- Stocken eta biltegiaren kudeaketako teknikaria.
- Biltegiburua.
- Salgaien harrerako arduraduna.
- Salgaien bidalketako arduraduna.
- Biltegien logistikako teknikaria.
- Enpresetako bezeroaren informazioko/arretako teknikaria.

3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK

3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

1. Txikizkako merkataritza-negozio txikiak sortzeko ekimenak biltzea eta horretarako aukerak bilatzea, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta, txikizkako merkataritza-negozioak norberaren kontura ezartzeko bideragarritasun-proiektuak egiteko.
2. Txikizkako negozio txiki bat abian jartzeko beharrezkoak diren baliabide ekonomikoen ezaugarriak eta zenbatekoa mugatzea, dendaren ezaugarriak eta eskainitako produktuak kontuan hartuta.

3. Salerosketa-eragiketak eta kobratzeko eta ordaintzekoak aztertzea, eta bitarteko konbentzionalak edo elektronikoko erabiltzea saltoki txiki bat administratzeko eta kudeatzeko.
4. Bezeroen eskaerak konparatzea eta ebaluatzea, merkaturatze-bide bakoitzaren bitartez, haien produktu eta/edo zerbitzuen beharrei erantzunez eta asez, produktu eta/edo zerbitzuen salmenta egiteko.
5. Jarraipen-prozesuak eta saldu ondokoak identifikatzea, eta bezeroek aurkeztutako erreklamazioei erantzutea eta konponbidea aurkitzea, produktu eta/edo zerbitzuen salmenta egiteko.
6. Salgaiak biltegian hartzeko, kokatzeko eta bidaltzeko zereginak ezagutzea, horretarako baliabide materialak eta giza baliabideak esleitzea, salgaien stockak kontrolatzea eta segurtasun- eta higiene-alorrean indarrean dagoen araudia aplikatzea, salgaiak biltegitratzeko eragiketak antolatzea.
7. Eskari-aurreikuspenen eta hornitzaileei egindako erosketen datuak pilatzea eta prozesatzea, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabilia, negozio txikiaren hornikuntza bermatzeko.
8. Hornitzaile onenak identifikatzea eta hautatzea, eta eskaintzak eta hornidura-baldintzak negoziatzea, bezeroen edo kontsumitzaileen eskariaren arabera ezarritako zerbitzu-maila mantentzeko beharrezkoak diren erosketak egiteko.
9. Denda-irudia sortzea, saltokiaren kanpoko eta barneko elementuak merkataritza-irizpideen arabera konbinatuta, produktuak eta/edo zerbitzuak merkaturatzen diharduten saltokietan salmenta-puntua animatzeko jarduerak egiteko.
10. Salmenta-politikak eta bezeroen leialtasuna lortzekoak aztertzea, eta produktu-aukeraren erakusketa eta sustapena antolatzea, produktuak eta/edo zerbitzuak merkaturatzen diharduten saltokietan salmenta-puntua animatzeko jarduerak egiteko.
11. Datuak hautatzea eta enpresaren web orrian sartzea, hura mantentzea eta posizionamendu ona, erabilerraztasuna eta ahalik eta pertsuasiorik handiena bilatzea merkataritza elektronikoko ekintzak egiteko.
12. Sareko beste erabiltzaile batzuekiko harremanak sustatzea, eta, horretarako, sare sozialetan marketin digitaleko estrategiak erabiltzea, merkataritza elektronikoko ekintzak egiteko.
13. Merkataritza-sektorean erabili ohi diren informatika-programen ezaugarriak ezagutzea, eta dokumentu eta material informatikoak prestatzea, saltokiaren merkataritza- eta administrazio-kudeaketa egiteko.
14. Merkataritza-enpresaren merkaturatzea eta ingurunea identifikatzea, merkataritza-prozesuan esku hartzen duten agenteen informazioa lortzea eta antolatzea, eta merkataritza-antolakundeak marketin-planean definitutako marketin-ekintzak gauzatzeko marketin-politika egokiak aplikatzea.
15. Bezeroa informatzeko ekintzak hautatzea, arduraz eta adeitasunez aholku ematea eta, hala badagokio, aurkeztutako kexak eta erreklamazioak kudeatzea, bezeroarentzako arreta-planak gauzatzeko.
16. Merkataritza-azpisektore bakoitzaren ezaugarri bereizleak zehaztea, eta produktuak eta/edo zerbitzuak marketin-teknika egokien bidez eskaintzea, produktu eta/edo zerbitzuen salmenta espezializatuak egiteko.
17. Ingeleseko adierazpenak eta komunikazio-arauak identifikatzea, bai ahoz eta bai idatziz, bezeroekiko, erabiltzaileekiko edo kontsumitzaileekiko harremanak ingelesez kudeatzeko.
18. Bizialdi osoko ikaskuntzarako dauden baliabideak eta komunikazioaren eta informazioaren teknologiak aztertzea eta erabiltzea, ikasteko eta jakintzak



- eguneratzeko, eta lanbidean eta pertsonalki hobetzeko aukerak ezagutzea, lanbideko eta laneko hainbat egoeratarara moldatzeko.
19. Talde-lanak garatzea eta haien antolamendua baloratzea, tolerantziaz eta errespetuz parte hartuz, eta erabaki kolektiboak edo bakarkakoak hartzea, erantzukizunez eta autonomiaz jarduteko.
 20. Lan-prozesuak garatzean sortzen diren arazo eta kontingentzien aurrean sormenezko konponbideak hartzea eta baloratzea, jardueraren gorabeherak arduraz konpontzeko.
 21. Komunikatzeko teknikak aplikatzea, transmitituko diren edukietara, haien xedera eta hartzaileren ezaugarrietara egokituta, prozesuaren eraginkortasuna ziurtatzeko.
 22. Lanbide-jarduerarekin lotutako ingurumen-arriskuak eta lanekoak aztertzea eta haien sorburuekin erlazionatzea, hartuko diren prebentzio-neurriak funtsatzeko eta dagozkien protokoloak aplikatzeko, norberaren, besteen, ingurunearen eta ingurumenaren gaineko kalteak saihestearren.
 23. Irisgarritasun unibertsalari eta "denontzako diseinuari" erantzuteko beharrezkoak diren teknikak aztertzea eta aplikatzea.
 24. Ikasteko prozesuan lanaren kalitate-prozedurak eta erreferentziako produkzio-sektorearenak hobetzeko beharrezkoak diren teknikak aplikatzea eta aztertzea.
 25. Kultura ekintzailearekin, enpresakoarekin eta lanbide-ekimenekoarekin lotutako prozedurak erabiltzea, enpresa txiki baten oinarritzko kudeaketa egiteko edo lan bati ekiteko.
 26. Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua kontuan harturik, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

3.2. Lanbide-moduluen zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa:

LANBIDE MODULUA	ORDU ESLEIPENA	Kurtsoa
1226. Merkataritza-jarduerako marketina	165	1.a
1227. Saltoki txiki baten kudeaketa	168	2.a
1228. Biltegiko teknikak	99	1.a
1229. Erosketen kudeaketa	99	1.a
1230. Salmenta teknikoa	126	2.a
1231. Salmenta-puntuaren dinamizazioa	147	2.a
1232. Salmenta-prozesuak	165	1.a
1233. Merkataritzarako informatika-aplikazioak	165	1.a
1234. Merkataritza-arretako zerbitzuak	84	2.a
1235. Merkataritza elektronikoa	132	1.a
0156. Ingelesa	165	1.a
1236. Laneko prestakuntza eta orientabidea	105	2.a
1237. Lantokiko prestakuntza	380	2.a
Zikloa guztira	2.000	

3.3. Lanbide-moduluak: aurkezpena, ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak, edukiak eta orientabide metodologikoak

1. lanbide-modulua

MERKATARITZA JARDUERAKO MARKETINA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Merkataritza-jarduerako marketina
Kodea:	1226
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	165 ordu
Kurtoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	14 / 18 / 19 / 20 / 21

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Marketinaren kontzeptua eta merkataritza-jardueran duen erabilgarritasuna identifikatzen du, eta enpresa eta antolakundeetan betetzen dituen funtzio nagusiak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Marketin terminoaren adierak konparatu ditu.
- Marketinak irabazi-asmorik gabeko enpresa, antolakunde eta erakundeetan betetzen dituen funtzioak zehaztu ditu.
- Marketin mota bakoitzaren xehetasunak eman ditu, eta haien ezaugarri bereizleak aztertu ditu.
- Marketing mix*-eko tresnak ezaugarritu ditu, eta haien osagai nagusiak aztertu ditu.
- Enpresek merkataritza-jarduerari eman diezazkioketen ikusmoldeak bereizi ditu, eta haien abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- Marketin Saila antolatzeko moduak kontuan hartu ditu, enpresaren tamainaren, jarduera motaren eta jarduten duen merkatuaren arabera.
- Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien aplikazioari zor zaizkion marketineko joera berriak aztertu ditu.

2. Merkatua eta enpresaren ingurunea ezaugarritzen ditu, eta haiek osatzen dituzten faktore nagusiak eta marketin-ekintzen aplikazioan duten eragina aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkatuaren kontzeptua, haren osagaiak, egitura eta funtzionamendua identifikatu ditu.
- b) Merkatuak hainbat irizpideren arabera konparatu ditu.
- c) Merkatuaren mugak identifikatu ditu, lurralde-izaera dutenak, kontsumitzaileen ezaugarriei zor zaizkienak eta produktua erabiltzearen ondorio direnak.
- d) Enpresaren ingurunea identifikatu du, eta mikroingurunearen eta makroingurunearen faktoreak eta marketin-politiken aplikazioaren gaineko eragina aztertu ditu.
- e) Merkatuak segmentatzeko teknikak aplikatu ditu merkatua kontsumitzaile homogeneoen hainbat multzotan zatitzeko, eta haien helburuak, baliagarritasuna eta aplikatu daitezkeen segmentazio-irizpideak aztertu ditu.
- f) Enpresa batek marketin-politikak aplikatzerakoan har ditzakeen segmentazio-estrategiak bereizi ditu.
- g) Kontsumitzailearen erosteko erabakiaren prozesua interpretatu du, eta prozesu horren faseak eta bertan eragina duten aldagaiak aztertu ditu.
- h) Kontsumitzailearen erosteko portaeran eragina duten barneko eta kanpoko determinatzaileak bereizi ditu.

3. Merkataritza-ikerketako prozesua eta marketineko informazio-sistema zehazten ditu, eta haien garatzeko aplikatu daitezkeen teknikak eta prozedurak aztertu ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresek erabakiak hartzeko eta merkataritza-politikak diseinatzeko eta aplikatzeko duten informazio-beharra egiaztatu du.
- b) Informazioa sailkatu du, datuen izaera, jatorria eta erabilgarritasuna bezalako irizpideak kontuan hartuta.
- c) Marketineko informazio-sistema (MIS) deskribatu du, eta hura osatzen duten azpisistemak eta horietariko bakoitzak garatzen dituen funtzioak bereizi ditu.
- d) Merkataritza-ikerketako prozesua deskribatu du, eta haren faseak edo etapak identifikatu ditu.
- e) Datuak lortzeko aukera ematen duten barneko eta kanpoko, lehen mailako eta bigarren mailako informazio-iturriak bereizi ditu.
- f) Bigarren mailako informazio-iturriak identifikatu ditu, eta datuak lortzeko eta tratatzeko prozedurak aztertu ditu.
- g) Lehen mailako informazio-iturriak identifikatu ditu, eta datuak lortzeko aplikatu daitezkeen ikerketa kualitatibo eta kuantitatiboko teknikak aztertu ditu.
- h) Enpresarentzat garrantzizkoa den informazioa lortzeko, tratatzeko, analizatzeko eta artxibatzeko informatika-aplikazioak erabili ditu.

4. Produktuari edo zerbitzuari aplikatu dakizkiokeen politikak definitzen ditu, eta hura bezeroen beharretara eta profilerara eta merkatuko joeretara egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktuaren edo zerbitzuaren atributuak identifikatu ditu, haren izaeraren, baliagarritasunaren eta ase ditzakeen beharren arabera, eta kontsumitzailearen balio-pertzepzioa eta erosteko arrazoiak kontuan hartuta.
- b) Enpresak merkaturatzen dituen produktu/zerbitzuen eta haien lerro, familia eta erreferentzien datu-base bat landu du, eta produktu bakoitzari buruzko informazio garrantzitsua sartu du bertan.

- c) Produktua edo zerbitzua lehiakideenekin konparatzeko azterketa bat egin du, eta, besteak beste, ezaugarri teknikoak, baliagarritasuna, aurkezpena, marka eta ontzia konparatu ditu.
- d) Produktu baten bizi-zikloa sekuentziatu du, eta igarotzen dituen etapak eta fase bakoitzean aplika daitezkeen marketin-ekintzak aztertu ditu.
- e) Produktu edo zerbitzuen datu-baseak eguneratu ditu, eta horretarako informazioa saltzaileengandik, banatzaileengandik eta dendetatik edo bezero-taldeengandik bildu du.
- f) Produktu-politikako merkataritza-estrategiak definitu ditu, produktuaren ezaugarriak, bizi-zikloa eta bezeroen profila kontuan hartuta.
- g) Produktuei, zerbitzuei edo produktu-lerroei buruzko txostenak egin ditu, informatika-aplikazio egokia erabilita.

5. Produktuaren/zerbitzuaren salmenta-prezioa finkatzeko metodoa zehazten du, kostuak, merkataritzako marjina, lehiakideen prezioak, bezeroaren balio-pertzepzioa eta prezioan eragina duten beste faktore batzuk kontuan hartuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu baten salmenta-prezioan eragina duten faktoreak identifikatu ditu, fabrikazio- eta banaketa-kostuak, komisioak, marjinak, bizi-zikloa, lehiakideen prezioak eta bezero mota kontuan hartuta, besteak beste.
- b) Produktu eta zerbitzuen prezioei buruz indarrean dagoen lege-araudia identifikatu du, enpresaren prezio-politikan aplikatzeko.
- c) Produktuaren salmenta-prezioa kalkulatu du, fabrikazio- eta banaketa-kostuak abiapuntu hartuta, merkataritzako marjina jakin bat aplikatuta.
- d) Fabrikazio- eta banaketa-kostuetan izandako aldakuntza batek produktuaren azken salmenta-prezioaren gainean duen eragina aztertu du.
- e) Produktuaren merkataritzako marjina gordina kalkulatu du, guztizko kostuaren osagaiak, lokagunea eta merkatuaren joera aztertuta.
- f) Produktuaren salmenta-prezioan izandako aldakuntzek salmenten gainean duten eragina zehaztu du, produktuaren eskariaren elastikotasuna aztertuta.
- g) Merkaturatzen den produktuaren edo zerbitzuaren prezioa lehiakideenekin konparatu du, eta prezioen arteko aldeen zergatikoak aztertu ditu.
- h) Prezio-politikan estrategiak definitu ditu, kostuak, produktuaren bizi-zikloa, lehiakideen prezioak, eta bezeroen balio-pertzepzioa eta erosteko arrazoiak kontuan hartuta.
- i) Produktuen, zerbitzuen edo produktu-lerroen prezioei buruzko txostenak egin ditu, informatika-aplikazio egokia erabilita.

6. Produktua edo produktu-lerroa banatzeko kanala eta modua hautatzen du, esku hartzen duten bitartekari motak eta garatzen dituzten funtzioak kontuan hartuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-banaketa-aren funtzioak identifikatu ditu, eta produktua kontsumitzaileari hurbiltzeko marketinaren barruan duen garrantzia baloratu du.
- b) Hainbat salmenta-modu identifikatu ditu, sektorearen, produktu motaren eta bezero motaren arabera, eta salmenta tradizionala, autozerbitzua eta dendarik gabeko salmenta bereizi ditu.
- c) Merkataritzako banaketa-kanalak ezagutu ditu, esku hartzen duten bitartekari kopurua eta mota eta betetzen dituzten funtzioak kontuan hartuta.

- d) Merkataritza-banaketaren hainbat egitura eta modu konparatu ditu, kanalaren mailak eta bitartekari kopurua eta mota kontuan hartuta.
- e) Produktuaren banaketa-kostua kalkulatu du, garraio-kostuak, aseguruak, biltegiatzea, komisioak, marjinak eta finantza-kostuak kontuan hartuta.
- f) Hainbat produktu banatzeko izan litezkeen estrategiak konparatu ditu, kanal egokiena hautatzeari begira, eta *on line* banatzeko aukera baloratu du.
- g) Produktuaren fabrikatzailearen eta banatzaileen arteko harremana formalizatzeko merkataritzako bitartekotzako hainbat kontratu mota bereizi ditu.
- h) Merkataritza-banaketari buruzko txostenak egin ditu, kostuen azterketa, denborak, erabilgarri dauden bitartekariak eta estrategia bideragarriak abiapuntu hartuta, eta informatika-aplikazio egokia erabilia.

7. Enpresaren edo antolakundearen komunikazio-politika osatzen duten ekintzak eta teknikak identifikatzen ditu, eta horietariko bakoitzaren funtzioak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresa bateko komunikazioaren *mix*-a osatzen duten ekintza motak bereizi ditu, eta haien xedea aztertu du.
- b) Komunikazio-politikaren helburuak ezarri ditu, helburuko publikoaren eta enpresa-estrategien arabera.
- c) Publizitatearen funtzioak eta bitarteko eta euskarri ohikoenak ezaugarritu ditu.
- d) Enpresa edo antolakunde bateko harreman publikoen politikaren barruan aplikatu daitezkeen ekintzak ezaugarritu ditu.
- e) Banaketa-enpresek gehien erabiltzen dituzten salmentak sustatzeko teknikak identifikatu ditu.
- f) *Merchandising*-aren funtzioak zehaztu ditu, eta aplikatu daitezkeen teknika motak identifikatu ditu.
- g) Salmenta pertsonala ezaugarritu du, eta haren helburuak eta berehala erantzuteko merkataritzako komunikazio-tresna gisa bereizten duten ezaugarriak azaldu ditu.
- h) Zuzeneko marketineko teknika erabilienak identifikatu ditu.
- i) Produktu bat merkaturatzeko edo merkaturatu iraunarazteko komunikazio- eta sustapen-ekintza egokienak hautatu ditu.

8. Merkataritza-plangintzako prozesua sekuentziatzen du, eta marketin-planaren faseak edo etapak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresako merkataritza-plangintzaren funtzioak eta marketin-planaren erabilgarritasuna eta edukia identifikatu ditu.
- b) Marketin-plana lantzeko prozesuaren etapak edo faseak ezarri ditu.
- c) Marketin-plana lantzeko aztertuko diren datuak edo oinarritzko informazioa ezarri ditu.
- d) Helburu jakin batzuk finkatu ditu, eta horiek erdiesteko marketin-estrategia egokienak aztertu ditu.
- e) Produktuaren, prezioaren, banaketaren eta komunikazioaren politikei buruzko ekintzak eta haien arteko erlazioak definitu ditu.
- f) Marketin-planeko politiken jarraipena egiteko eta haiek kontrolatzeko prozedurak aurreikusi ditu, eta, horretarako, besteak beste enpresako sailetatik, saltzaileengandik eta banatzaileengandik lortu du beharrezkoa den informazioa.

- g) Lortutako emaitzak aurreikusitako helburuekin konparatu ditu.
h) Marketin-plana kontrolatzeko eta ebaluatzeko txostenak egin ditu.

c) Edukiak

1. "MARKETINAREN" KONTZEPTUA ETA FUNTZIOAK IDENTIFIKATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - "Marketin" terminoaren adierak konparatzea. - Marketinak irabazi-asmorik gabeko enpresa, antolakunde eta erakundeetan betetzen dituen funtzioak zehaztea. - Marketin mota bakoitza deskribatzea, eta haien ezaugarri bereizleak aztertzea. - <i>Marketing mix</i>-eko tresnak ezaugarritzea, eta haien osagai nagusiak aztertzea. - Enpresek merkataritza-jarduerari eman diezazkioketen ikusmoldeak bereiztea, eta haien abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Marketin Saila antolatzeko moduak aztertzea, enpresaren tamainaren, jarduera motaren eta jarduten duen merkatuaren arabera. - Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien aplikazioari zor zaizkion marketineko joera berriak aztertzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Marketinaren kontzeptua eta edukia. - Kontzeptuaren jatorria eta bilakaera. - Marketinak enpresan eta ekonomian dituen funtzioak. - Marketin motak. - <i>Marketing mix</i>-eko tresnak eta politikak. - Marketina enpresaren kudeaketan. - Enpresaren merkataritza-jardueraren orientazioa. - Enpresa baten Marketin Sailaren antolamendua, hainbat irizpide kontuan hartuta. Egitura eta organigramak. - Marketinaren egungo joerak. Teknologia berrien aplikazioa. Marketina Interneten.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Norberaren eta besteen hainbat trebetasun-maila ezagutzea eta baloratzea. - Bokazio- eta lanbide-orientabiderako estrategia propioa lantzeko interesa izatea.

2. MERKATUA ETA ENPRESAREN INGURUNEA EZAUGARRITZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkatuaren kontzeptua, haren osagaiak, egitura eta funtzionamendua identifikatzea. - Merkatuak hainbat irizpideren arabera konparatzea. - Merkatuaren mugak identifikatzea, lurralde-izaera dutenak, kontsumitzaileen ezaugarriari zor zaizkienak eta produktua erabiltzearen ondorio direnak. - Enpresaren ingurunea identifikatzea, eta mikroingurunearen eta makroingurunearen faktoreak eta marketin-politiken aplikazioaren gaineko eragina aztertzea. - Merkatuak segmentatzeko teknikak aplikatzea merkatua kontsumitzaile homogeneoen hainbat multzotan zatitzeko, eta haien helburuak, baliagarritasuna eta aplika daitezkeen segmentazio-irizpideak aztertzea.
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa batek marketin-politikak aplikatzerakoan har ditzakeen segmentazio-estrategiak bereiztea. - Kontsumitzailearen erosteko erabakiaren prozesua interpretatzea, eta prozesu horren faseak eta bertan eragina duten aldagaiak aztertzea. - Kontsumitzailearen erosteko portaeran eragina duten barneko eta kanpoko determinatzaileak bereiztea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkatua. Merkatuaren kontzeptua, ezaugarriak eta elementuak. Merkatuaren funtzioak. Merkatuaren mugak. - Merkatuen sailkapena hainbat irizpideren arabera. - Merkatuaren egitura: egungo merkatua eta merkatu potentziala. - Ingurunea eta enpresaren marketinaren gaineko eragina. - Mikroingurunearen faktoreak. - Makroingurunearen aldagaiak. - Merkatuaren segmentazioa. Kontzeptua eta helburuak. Segmentazio-irizpideak. - Kontsumitzailearen portaeraren azterketa. - Azken kontsumitzailearen erosteko erabakiaren prozesua. - Erosteko portaeraren barne-determinatzaileak. - Erosteko portaeraren kanpo-determinatzaileak. - Kontsumitzaile industrialaren erosteko erabakiaren prozesua.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Norberaren eta besteen hainbat trebetasun-maila ezagutzea eta baloratzea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

3. MERKATARITZA IKERKETAKO PROZESUA ETA MARKETINEKO INFORMAZIO SISTEMAK (MIS) ZEHAZTEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresek erabakiak hartzeko eta merkataritza-politikak diseinatzeko eta aplikatzeko duten informazio-beharra egiaztatzea. - Informazioa sailkatzea, datuen izaera, jatorria eta erabilgarritasuna bezalako irizpideak kontuan hartuta. - Marketineko informazio-sistema (MIS) deskribatzea, eta hura osatzen duten azpisistemak eta horietariko bakoitzak garatzen dituen funtzioak bereiztea. - Merkataritza-ikerketako prozesua deskribatzea, eta haren faseak edo etapak identifikatzea. - Datuak lortzeko aukera ematen duten barneko eta kanpoko, lehen mailako eta bigarren mailako informazio-iturriak bereiztea. - Bigarren mailako informazio-iturriak identifikatzea, eta datuak lortzeko eta tratatzeko prozedurak aztertzea. - Lehen mailako informazio-iturriak identifikatzea, eta datuak lortzeko aplikatu daitezkeen ikerketa kualitatibo eta kuantitatiboko teknikak aztertzea. - Enpresarentzat garrantzizkoa den informazioa lortzeko, tratatzeko, analizatzeko eta artxibatzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresako informazio-beharra. - Datu motak. - Informazio-iturriak: barnekoak eta kanpokoak, lehen mailakoak eta bigarren mailakoak. - Marketineko informazio-sistema (MIS). - Merkataritza-ikerketa. Kontzeptua eta ezaugarriak. Azterketa motak.

	<p>Merkataritza-ikerketaren aplikazioak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza-ikerketako prozesu baten faseak. - Bigarren mailako informazio-iturriak. - Lehen mailako iturriak. Ikerketa kualitatiboko teknikak: sakoneko elkarrizketa, talde-dinamika eta behaketa. Teknika proiektiboak. Sormen-teknikak. - Lehen mailako iturriak. Ikerketa kuantitatiboko teknikak: inkesta. Inkesta motak. Galdetegia. Laginketa. Lagina hautatzea. - Merkataritza-ikerketako landa-lana - Datuen tratamendua eta analisisa. - Txostena egitea eta emaitzak aurkeztea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Bokazio- eta lanbide-orientabiderako estrategia propioa lantzeko interesa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

4. PRODUKTUARI/ZERBITZUARI APLIKA DAKIZKIOKEEN POLITIKAK DEFINITZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Produktuaren edo zerbitzuaren atributuak identifikatzea, haren izaeraren, baliagarritasunaren eta ase ditzakeen beharren arabera, eta kontsumitzailearen balio-pertzepzioa eta erosteko arrazoiak kontuan hartuta. - Enpresak merkaturatzen dituen produktuen/zerbitzuen eta haien lerro, familia eta erreferentzien datu-base bat lantzea, eta produktu bakoitzari buruzko informazio garrantzitsua sartzea bertan. - Produktua edo zerbitzua lehiakideenekin konparatzeko azterketa bat egitea, eta, besteak beste, ezaugarri teknikoak, baliagarritasuna, aurkezpena, marka eta ontzia konparatzea. - Produktu baten bizi-zikloa sekuentziatzea, eta igarotzen dituen etapak eta fase bakoitzean aplika daitezkeen marketin-ekintzak aztertzea. - Produktu edo zerbitzuen datu-baseak eguneratzea, eta horretarako informazioa saltzaileengandik, banatzaileengandik eta dendetatik edo bezero-taldeengandik biltzea. - Produktu-politikako merkataritza-estrategiak definitzea, produktuaren ezaugarriak, bizi-zikloa eta bezeroen profila kontuan hartuta. - Produktuei, zerbitzuei edo produktu-lerroei buruzko txostenak egitea, informatika-aplikazio egokia erabilia.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Produktua marketin-tresna gisa. - Produktuaren atributuak. - Produktuen sailkapena hainbat irizpideren arabera. - Produktuaren dimentsioa. Produktu-gama eta lerroak, familiak eta kategoriak. - Enpresa baten produktu/zerbitzu edo marken zorroaren azterketa. - Produktuaren bizi-zikloa. Kontzeptua eta faseak. - Produktuen politikako estrategiak. - Marketina zerbitzuei aplikatzea. Zerbitzuen kudeaketa eta estrategiak. - Marka. Kontzeptua, xedea eta lege-arautzea. Marka motak.

jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Norberaren eta besteen hainbat trebetasun-maila ezagutzea eta baloratzea. - Bokazio- eta lanbide-orientabiderako estrategia propioa lantzeko interesa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.
--------------	--

5. PRODUKTUAREN/ZERBITZUAREN SALMENTA PREZIOA FINKATZEKO METODOA ZEHAZTEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Produktu baten salmenta-prezioan eragina duten faktoreak identifikatzea, fabrikazio- eta banaketa-kostuak, komisioak, marjinak, bizi-zikloa, lehiakideen prezioak eta bezero mota kontuan hartuta, besteak beste. - Produktu edo zerbitzuen prezioei buruz indarrean dagoen lege-araudia identifikatzea, enpresaren prezio-politikan aplikatzeko. - Produktuaren salmenta-prezioa kalkulatzeko, fabrikazio- eta banaketa-kostuak abiapuntu hartuta, merkataritzako marjina jakin bat aplikatuta. - Fabrikazio- eta banaketa-kostuetan izandako aldakuntza batek produktuaren azken salmenta-prezioaren gainean duen eragina aztertzea. - Produktuaren merkataritzako marjina gordina kalkulatzeko, guztizko kostuaren osagaiak, lokagunea eta merkatuaren joera aztertuta. - Produktuaren salmenta-prezioan izandako aldakuntzek salmenten gainean duten eragina zehaztea, produktuaren eskariaren elastikotasuna aztertuta. - Merkaturatzen den produktuaren edo zerbitzuaren prezioa lehiakideenekin konparatzea, eta prezioen arteko alde zergatikoak aztertzea. - Prezio-politikan estrategiak definitzea, kostuak, produktuaren bizi-zikloa, lehiakideen prezioak, eta bezeroen balio-pertzepzioa eta erosteko arrazoiak kontuan hartuta. - Produktuen, zerbitzuen edo produktu-lerroen prezioei buruzko txostenak egitea, informatika-aplikazio egokia erabilita.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Produktuaren prezioa marketin-tresna gisa. - Produktu baten prezioa baldintzatzen duten faktoreak. - Produktu edo zerbitzu baten prezioaren osagaiak. Kostuak eta marjinak. - Prezioak kostua abiapuntu hartuta finkatzeko metodoak. - Prezioak lehiari oinarrituta finkatzeko metodoak. - Prezioak merkatuaren eskarian oinarrituta finkatzeko metodoak. - Prezio-politikako estrategiak. - Prezio psikologikoen estrategiak. - Produktuaren kostuak eta prezioa kalkulatzeko, kalkulu-orria erabilita.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Norberaren eta besteen hainbat trebetasun-maila ezagutzea eta baloratzea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

6. PRODUKTUA EDO PRODUKTU LERROA BANATZEKO KANALA ETA MODUA HAUTATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza-banaketaren funtzioak identifikatzea, eta produktua kontsumitzaileari hurbiltzeko marketinaren barruan duen garrantzia baloratzea. - Salmenta-moduak identifikatzea, sektorearen, produktu motaren eta bezero motaren arabera, eta salmenta tradizionala, autozerbitzua eta dendarik gabeko salmenta bereiztea. - Merkataritzako banaketa-kanalak ezagutzea, esku hartzen duten bitartekari kopurua eta mota eta betetzen dituzten funtzioak kontuan hartuta. - Merkataritza-banaketaren hainbat egitura eta modu konparatzea, kanalaren mailak eta bitartekari kopurua eta mota kontuan hartuta. - Produktuaren banaketa-kostua kalkulatzeko, garraio-kostuak, aseguruak, biltegiatzea, komisioak, marjinak eta finantza-kostuak kontuan hartuta. - Hainbat produktu banatzeko izan litezkeen estrategiak konparatzea, kanal egokiena hautatzeari begira, eta <i>on line</i> banatzeko aukera baloratzea. - Produktuaren fabrikatzailearen eta banatzaileen arteko harremana formalizatzeke merkataritzako bitartekotzako hainbat kontratu mota bereiztea. - Merkataritza-banaketari buruzko txostenak egitea, kostuen azterketa, denborak, erabilgarri dauden bitartekariak eta estrategia bideragarriak abiapuntu hartuta, eta informatika-aplikazio egokia erabilia.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza-banaketa marketin-tresna gisa. - Banaketa-kanalak. Kontzeptua, egitura eta motak. - Merkataritzako bitartekariak. Bitartekari motak eta haien funtzioak. - Handizkako merkataritza. - Txikizkako merkataritza. - Banaketa-kanala eta modua hautatzea baldintzatzen duten faktoreak. - Banatzeko merkataritza-moduak: denda independentea, elkartua eta integratua. - Merkataritzako bitartekotzako moduak. - Frankizia. - Banaketa-estrategiak. Fabrikatzailearen eta salmenta-sarearen arteko harremana. - Banaketa-kostuak. Egitura eta kalkulua.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Norberaren eta besteen hainbat trebetasun-maila ezagutzea eta baloratzea. - Bokazio- eta lanbide-orientabiderako estrategia propioa lantzeko interesa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

7. KOMUNIKAZIO POLITIKA OSATZEN DUTEN EKINTZAK ETA TEKNIKAK IDENTIFIKATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa bateko komunikazioaren <i>mix</i>-a osatzen duten ekintza motak bereiztea, eta haien xedea aztertzea. - Komunikazio-politikaren helburuak ezartzea, helburuko publikoaren
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> eta enpresa-estrategien arabera. - Publizitatearen funtzioak eta bitarteko eta euskarri ohikoenak ezaugarritzea. - Enpresa edo antolakunde bateko harreman publikoen politikaren barruan aplika daitezkeen ekintzak ezaugarritzea. - Banaketa-enpresek gehien erabiltzen dituzten salmentak sustatzeko teknikak identifikatzea. - <i>Merchandising</i>-aren funtzioak zehaztea, eta aplika daitezkeen teknika motak identifikatzea. - Salmenta pertsonala ezaugarritzea, eta haren helburuak eta berehala erantzuteko merkataritzako komunikazio-tresna gisa bereizten duten ezaugarriak azaltzea. - Zuzeneko marketineko teknika erabilienak identifikatzea. - Produktu bat merkaturatzeko edo merkatuan iraunarazteko komunikazio- eta sustapen-ekintza egokienak hautatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikazioa marketin-tresna gisa. - Merkataritza-komunikazioko prozesua. Oinarritzko elementuak. - Komunikazioaren <i>mix</i>-a: motak eta moduak. - Komunikazio-politiken helburuak. - Publizitatea. - Publizitate-agentziak. - Produktuaren briefinga. - Publizitate-eraginkortasuna. - Harreman publikoak. - Salmenten sustapena. - <i>Merchandising</i>-a. - Salmenta pertsonala. - Zuzeneko marketina. - <i>On line</i> marketina.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Norberaren eta besteen hainbat trebetasun-maila ezagutzea eta baloratzea. - Bokazio- eta lanbide-orientabiderako estrategia propioa lantzeko interesa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

8. MERKATARITZA PLANGINTZAKO PROZESUA SEKUENTZIATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresako merkataritza-plangintzaren funtzioak eta marketin-planaren erabilgarritasuna eta edukia identifikatzea. - Marketin-plana lantzeko prozesuaren etapak edo faseak ezartzea. - Marketin-plana lantzeko aztertuko diren datuak edo oinarritzko informazioa ezartzea. - Helburu jakin batzuk finkatzea, eta horiek erdiesteko marketin-estrategia egokienak aztertzea. - Produktuaren, prezioaren, banaketaren eta komunikazioaren politikei buruzko ekintzak eta haien arteko erlazioak definitzea. - Marketin-planeko politiken jarraipena egiteko eta haiek kontrolatzeko prozedurak aurreikustea, eta, horretarako, besteak beste enpresako sailetatik, saltzaileengandik eta banatzaileengandik lortzea beharrezkoa den informazioa. - Lortutako emaitzak aurreikusitako helburuekin konparatzea.
----------------	---

	- Marketin-plana kontrolatzeko eta ebaluatzeko txostenak egitea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Marketinaren plangintza: xedea eta helburuak. - Marketin-planaren ezaugarriak eta erabilgarritasuna. - Marketin-planaren egitura. Hura lantzeko faseak. - Egoeraren analisia: barneko eta kanpoko analisia. AMIA analisia. - Lortu nahi diren helburuak finkatzea. - <i>Marketing mix</i>-eko ekintzak eta politikak definitzea. - Aurrekontua. - Marketin-plana gauzatzea. - Marketin-planeko politiken jarraipena.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Bokazio- eta lanbide-orientabiderako estrategia propioa lantzeko interesa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

d) Orientabide metodologikoak

Lanbide-modulu honek aukera ematen du, alde batetik, marketin-politikak garatzeko informazioa lortzeko eta baloratzeko, eta, bestetik, merkataritza-plangintzako prozesua garatzeko beharrezkoa den sekuentziazioa egiteko.

Marketin-plan bat behar bezala gauzatzeko, behar-beharrezkoa da:

- Enpresa-ingurunea aztertzea.
- Merkataritza-ikerketako prozesua zehaztea.
- Marketin-politikak definitzea: produktua, prezioa, banaketa eta komunikazioa.

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Proposatzen den ibilbide didaktikoa honako multzo hauek osatzen dute:

- **1. multzoa:** *Marketinaren kontzeptua eta funtzioak identifikatzea.*
- **2. multzoa:** *Merkatua eta enpresaren ingurunea ezaugarritzea.*
- **3. multzoa:** *Merkataritza-ikerketako prozesua eta marketineko informazio-sistemak (MIS) zehaztea.*
- **4. multzoa:** *Produktuari/zerbitzuari aplikatu dakizkiokeen politikak definitzea.*
- **5. multzoa:** *Produktuaren/zerbitzuaren salmenta-prezioa finkatzeko metodoa zehaztea.*
- **6. multzoa:** *Produktua edo produktu-lerroa banatzeko kanala eta modua hautatzea.*
- **7. multzoa:** *Komunikazio-politika osatzen duten ekintzak eta teknikak identifikatzea.*
- **8. multzoa:** *Merkataritza-plangintzako prozesua sekuentziazatzea.*

Modulu honetako edukiak modu egokian garatzeko, egokitzen jotzen da planteamendu hau egitea:

Lehenik, **1.** eta **2. multzoetan** zehazten den moduan, marketinaren kontzeptuak identifikatzen dira eta merkaturia eta enpresa-ingurunea aztertzen da.

Ondoren, ingurunea aztertu denean eta enpresek erabakiak hartzeko izaten dituzten informazio-beharrak ikusi direnean, **3. multzoan** sakontzen da. Izan ere, multzo horretan merkataritza-ikerketako prozesua deskribatzen da, eta, horretarako, barneko eta kanpoko, lehen mailako eta bigarren mailako informazio-iturriak bereizten dira.

Azkenik, 4., 5., 6. eta 7. multzoei dagozkien marketin-politikak garatuko dira. Hauxe izango da sekuentziazioa:

4. multzoa, produktuari dagokiona: produktuaren edo zerbitzuaren atributuak, bizi-zikloa...

5. multzoa, prezioari dagokiona: prezioan eragina duten faktoreak, hala nola fabrikazio-kostuak, marjinak, lege-araudia...

6. multzoa, banaketari dagokiona: banaketa-kanalak, bitartekariak...

7. multzoa, komunikazioari dagokiona: publizitate-funtzioak, bitartekoak, salmenten sustapena, *merchandising*-a...

4 marketin-politikak aztertzen dira, ordena horretan, modulu honen azken helburu gisa garatu beharreko marketin-planaren garapen osoa ulertzeko.

Horregatik, edukien garapenean **8. multzoa** amaieran badugu ere, egokitzen jotzen da kontzeptu teorikoak garatzen diren aldi berean, paraleluki, marketin-plan bat egitea, eta, eginkizun horretan, marketin-aldagaiak plan horretan sortzen dituzten ondorioak elkarrekin erlazionatzea.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu hau egituratu eta antolatzean, lehenbizi multzo bakoitzeko edukiak aurkeztea proposatzen da.

Multzo bakoitzeko kontzeptuak ikusi ondoren, komenigarria izan daiteke horiek egoera zehatz batean praktikan jartzea (marketin-plan bat), eskuratu nahi diren lanbide-gaitasunak garatzeko.

Horrela, ikasleek eskuratutako jakintzak eta haien amaierako gaitasunak egokiak diren baloratu ahal izango da, kontzeptuzkoa prozedurazkoarekin konparatuta, eta interesa eta motibazioa eragiten ahaleginduta.

Komenigarria da ikasleek marketin-plana garatzen duten bitartean irakasleek zeregin hori etengabe gainbegiratzea, ikasleek plana pixkanaka gero eta hobeto egin eta gara dezaten.

Irakasleek, horrenbestez, ikasle bakoitzaren ikasteko prozesuaren jarraipena egin beharko dute, eta ikaslea erabaki gero eta konplexuagoak hartzen inplikaturiko dute, jakintza berriak eskuratzen dituen heinean.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Marketin enpresa eta antolakundeetan dituen funtzioak eta aplikazioak aztertzea.
- ✓ Merkatuen informazio-sistema (MIS) baten funtzioak, edukia eta egitura aztertzea.
- ✓ Merkataritza-ikerketako prozesua baloratzea, eta enpresa eta antolakundeetan dituen aplikazioak aztertzea.
- ✓ Produktuen, zerbitzuen, produktu-lerroen eta marken atributuak aztertzea.

- ✓ Produktu eta zerbitzuen salmenta-prezioa hainbat metodo aplikatuta kalkulatzeko.
- ✓ Merkataritzako banaketa-kanalak eta -moduak aztertzea.
- ✓ Salmentak sustatzeko teknikak aztertzea, produktu mota eta hartzaile den bezeroaren ezaugarriak kontuan hartuta.
- ✓ Publizitate mota bakoitza baloratzea, eta erabilitako bitartekoak eta euskarriak aztertzea.
- ✓ Hainbat merkataritza-estrategia aztertzea.
- ✓ Merkataritza-plangintza egitea, eta, horretarako, marketin-plana osatzen duten produktuaren, prezioaren, banaketaren eta komunikazioaren politikak aztertzea.

2. lanbide-modulua

SALTOKI TXIKI BATEN KUDEAKETA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Saltoki txiki baten kudeaketa
Kodea:	1227
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	168 ordu
Kurtsoa:	2.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC2104_2: Kalitateko saltoki txiki bat bultzatzea eta kudeatzea.
Helburu orokorrak:	1 / 2 / 3 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25 / 26

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Enpresa txiki bat sortzeko ekimenei eta aukerei buruzko informazioa lortzen du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- Kultura ekintzailearen kontzeptua aintzat hartu du, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia baloratu du.
- Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko.
- Enpresaren oinarriko funtzioak banan-banan deskribatu ditu eta guztiak multzoan aztertu ditu sistema integral baten modura.
- Enpresaren gizarte-erantzukizunaren fenomeno eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia ezagutu ditu.
- Balio etikoak, sozialak eta ingurumena errespetatzekoak gaineratzen dituzten enpresa-jardunbideak identifikatu ditu.
- Enpresaren ingurune orokorraren elementu nagusiak identifikatu ditu, eta faktore ekonomikoak, sozialak, demografikoak, kulturalak, teknologikoak, ingurumeneoak eta politiko-legalak aztertu ditu.
- Enpresaren mikroingurunearen faktoreak deskribatu ditu, eta lehia, hornitzaileak, bitartekariak eta barne-merkataritza arautzen duten eta/edo hari eragiten dioten erakundeak aztertu ditu.
- Hurbileko saltoki tradizionalak salgune handien eta txikizkako beste banaketa-modu batzuen aldean dituen abantailak eta indarrak identifikatu ditu.

- i) Saltoki txikiei informazioa, orientazioa eta aholkuak ematen dizkieten erakunde publiko eta pribatuak identifikatu ditu, eta egiten dituzten zerbitzuak eta *on line* erabilgarri dauden baliabideak deskribatu ditu.

2. Enpresaren forma juridikoa eta hura sortzeko eta abian jartzeko eskatzen diren izapideak zehazten ditu, indarrean dagoen merkataritzako, laneko eta zerga-arloko araudia aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresa txiki batek har ditzakeen forma juridikoak identifikatu ditu, eta, besteak beste, ezaugarriak, kapital soziala, bazkide kopurua, betebeharrak eta bazkideen erantzukizunak aztertu ditu.
- b) Enpresa eratzeko eta abian jartzeko gastuak, forma juridikoen ondorio direnak, kalkulatu ditu, eta, horretarako, indarrean dagoen legeria kontsultatu du.
- c) Enpresa bat sortzeko jaso daitezkeen laguntza eta diru-laguntzei buruzko informazioa lortu du, eta bete behar diren baldintzak eta izapideak identifikatu ditu.
- d) Azterketa konparatibo bat abiapuntutzat hartuta, forma juridikorik egokiena hautatu du, kostuak, izapideak eta betebeharrak juridikoak eta bazkideen erantzukizuna baloratu ondoren.
- e) Saltoki txikia arautzen duen eta/edo hari eragiten dion nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko araudia kontsultatu du.
- f) Saltokia irekitzeko eta abian jartzeko eskatzen diren izapide administratiboak eta juridikoak, baimenak eta lizentziak eta horiek kudeatzen eta/edo izapidetzen dituzten erakundeak zehaztu ditu.
- g) Enpresaren jarduera ekonomikoan aritzearen ondorio diren merkataritzako, laneko eta zerga-arloko betebeharrak identifikatu ditu.
- h) Enpresa sortzeko eta abian jartzeko eskatzen den dokumentazioa bete du.

3. Saltoki txiki bat sortzeko proiektu bat lantzen du, haren ezaugarriak mugatzen ditu eta abian jartzeko eta iraunarazteko bideragarritasun-azterketa bat sartzen du bertan.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dendaren kokapena eta ezaugarriak ezarri ditu, haren eragin-eremuaren dentsitatea, aniztasuna eta irisgarritasuna, bezero mota eta bezeroen erosteko ohiturak eta merkaturatuko diren produktuak kontuan hartuta, besteak beste.
- b) Indar eta ahulezia pertsonalak eta ingurunearen aukerak eta mehatxuak identifikatu ditu, dagokion AMIA analisiaren bidez.
- c) Merkataritzako eskaintza edo aukera definitu du, negozio-aukerak, bezeroen profila, merkatuaren joerak eta eragin-eremuko lehia kontuan hartuta, besteak beste.
- d) Beharrezkoak diren aktibo finkoak, horiek eskuratzeko modua eta finantzaketa jasotzen dituen oinarrizko inbertsio-plan bat sartu du.
- e) Produktuen prezioen zerrenda bat egin du, ezarritako prezioak finkatzeko irizpideak aplikatuta.
- f) Saltokiaren bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioaren azterketa sartu du, eta bi ekitaldirako oinarrizko emaitza-kontu bat landu du, aurreikusitako sarrera, gastu eta kostuen eta beharrezkoak diren finantza-baliabideen zenbatespena abiapuntu hartuta, eta ratio ekonomiko eta finantzarioak kalkulatu.
- g) Saltokiaren ezaugarri eta beharren arabera enpleguak kontratatzeko aukera baloratu du, kostuak kalkulatu ditu eta bete behar diren funtzioak, hautagaien profila eta horiek hautatzeko prozedura definitu ditu.

- h) Berrikuntza teknologikoak aplikatzea eta prestakuntza-ekintzetara jotzea komeni den baloratu du, eta ahulguneak eta negozioaren bideragarritasunari eta iraunkortasunari dagokionez espero den kostu/mozkin erlazioa aztertu ditu.
- i) *On line* merkaturatzeko aukera eta urrutiko beste salmenta-modu batzuk baliatzea aztertu du, haien kostua kalkulatu eta produktuen ezaugarriak, espero den inpaktua eta sektoreko usadioak eta jardunbideak kontuan hartuta.

4. Oinarrizko inbertsio-plan bat lantzen du, eta, horretarako, behar diren aktibo finkoak, horiek eskuratzeko modua eta beharrezkoak diren finantza-baliabideak identifikatzen ditu, dendaren ezaugarrien eta merkaturatuko diren produktuen arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dendaren beharrak zehaztu ditu (lokala, altzariak, tresneria, kobrantza-sistema eta saltokiko terminala, besteak beste), negozio-ideiaren, bezero motaren, produktuen eta bezeroari egin behar zaizkion zerbitzuen arabera.
- b) Dendako ekipamendua erosteko jaso daitezkeen laguntza eta diru-laguntzei buruzko informazioa lortu du, eta horiek izapidetzen dituzten erakundeak identifikatu ditu.
- c) Lokala eskuratzeko modua zehaztu du, eta salerosteko, eskualdatzeko edo alokatzeko modalitateak ebaluatu ditu, modalitate bakoitzaren kostuak, eskubideak eta betebeharrak aztertu ondoren.
- d) Banku-zerbitzuei eta inbertsioak eta gainerako eragiketak finantzatzeko moduei buruzko informazioa lortu du, eta bankuko kreditu edo mailegu bat lortzeko prozedura, dokumentazioa eta eskatzen diren baldintzak eta bermeak aztertu ditu.
- e) Ekipamenduak eskuratzeko *leasing* eta *renting* aukerak baloratu ditu, kostuak kalkulatu eta eskatzen diren baldintzak eta bermeak aztertu ditu.
- f) Dendako tresneria eta instalazioak lortzeko eta finantzatzeko modua hautatu du, eta kostuak eta arriskuak ebaluatu ditu.
- g) Aseguru-poliza egokiak hautatu ditu, kontingentzien eta jardueraren lege-eskakizunen arabera beharrezkoak diren estaldurak kontuan hartuta.

5. Saltoki txikiaren kudeaketa ekonomikoa eta diruzaintza planifikatzen du, eta haren errentagarritasuna eta iraunkortasuna denboran zehar bermatuko duen prezioak finkatzeko sistema ezartzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta-prezioak finkatzeko sistema ezarri du, kostuak, mozkin-marjina, kontsumoaren gaineko zergak, produktuaren bizi-zikloa, lehiakideen prezioak, produktuaren bereizkuntza eta bezeroen balio-pertzepzioa kontuan hartuta, besteak beste.
- b) Eskariari eta salmenten ondoriozko sarrerei eta aurreikusitako kostu eta gastuei buruzko aurreikuspenak egin ditu, sektorearen eta antzeko beste saltoki batzuen informazio ekonomikoa ematen duten kanpoko iturrietatik lortutako datuak abiapuntu hartuta.
- c) Ordaintzeko epeak, modua eta ordainbideak, bezeroentzako deskontuak eta ordaintzeko erraztasunak ezarri ditu, enpresaren finantza-ahalmena, produktuaren ezaugarriak, bezero mota eta sektoreko usadioak eta jardunbideak kontuan hartuta.
- d) Aurreikusitako kobrantza eta ordainketen egutegia landu du, saltoki txikiaren beharrak, konpromisoak eta ordainketa-betebeharrak kontuan hartuta eta kutxako eskudiruaren erabilgarritasuna egunero ziurtatuta.

- e) Dendaren likidezia aldiaren behin eta sistematikoki egiaztatzeneko sistema aurreikusi du, eta ordainketa-konpromisoak eta kobrantza-zenbatespenak onartu ditu.
- f) Finantza-kostuak eta merkataritzako efektuen kobrantza kudeatzeko eta negoziatzeko arriskuak kalkulatu ditu.
- g) Enpresaren kargurako langileen eta gizarte-segurantzaren kostuak kalkulatu ditu.
- h) Saltokiaren jardura ekonomikoa eta finantzarioa sistematikoki baloratzeko prozedura definitu du, eta errentagarritasuna, kaudimena, zorpetzea eta likidezia bezalako ratioak kalkulatu ditu, izan litezkeen desegokitasunak hautemateko eta zuzentzeko.

6. Produktuen salerosketaren eta/edo egindako zerbitzuen ondorio den merkataritza-dokumentazioa eta kobrantzakoa eta ordainketakoa kudeatzen du, indarrean dagoen merkataritzako eta zerga-arloko araudia errespetatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritzako eta zerga-arloko araudia eta produktuen/zerbitzuen fakturazioa arautzen duten merkataritzako usadioak interpretatu ditu, fakturazio elektronikoa ere barne dela.
- b) Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) erregulatzen duen araudia eta produktuak eta/edo zerbitzuak fakturatzeko ezarritako betebeharrak interpretatu ditu.
- c) Salerosketako eta/edo zerbitzugintzako eragiketei dagozkien fakturak landu ditu, merkataritzako eta zerga-arloko araudiarekin eta merkataritzako usadioekin bat etorriz, informatika-tresnak erabilia.
- d) BEZaren araudiak eskatzen duen igorritako eta hartutako fakturen aldiaren behingo erregistroa egin du.
- e) Enpresaren eragiketak ordaintzeko eta kobratzeko bideei dagozkien dokumentuak bete eta kudeatu ditu.
- f) Merkataritzako efektu-sortak prestatu ditu, kobrantza kudeatzen duten banku-erakundeei bidaltzeko edo negoziatzeko eta deskontatzeko.
- g) Merkataritzako efektuak negoziatzeko fakturak landu ditu.

7. Enpresaren administrazioko, kontabilitateko eta zerga-arloko prozesua kudeatzen du, eta, horretarako, indarrean dagoen merkataritzako eta zerga-arloko legeria eta ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorraren printzipioak eta arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kontabilitatearen funtzioak eta enpresaren eraman behar dituen nahitaezko eta borondatezko liburuak identifikatu ditu.
- b) Balantzearen kontu-sailak bereizi ditu (aktiboa, pasiboa eta ondare garbia), eta haien ezaugarriak eta erlazio funtzionala aztertu ditu.
- c) Egindako eragiketak erregistratu ditu, ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorraren printzipio orokorren eta balorazio-arauen arabera, erabilgarri dagoen informatika-aplikazioa erabilia.
- d) Ibilgetuko elementuen amortizazioa kalkulatu du, indarrean dagoen zerga-araudiaren eta ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorraren arabera.
- e) Ekitaldiko emaitza kalkulatu du eta urteko kontuak prestatu ditu, ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorraren arabera.
- f) Balio Erantsiaren gaineko Zergaren aldiaren behingo aitortpen-likidazioak bete ditu, zergak ordaintzeko hautatutako erregimenaren arabera.

- g) Mozkinak zergapetzen dituzten zergen ondorio diren zerga-betebeharrak zehaztu ditu, enpresaren forma juridikoaren arabera (PFEZ eta Sozietateen gaineko Zerga).
- h) Lanaren, zergen eta/edo kontabilitatearen inguruko kanpo-aholkularitza erabiltzeko aukera baloratu du, enpresaren ezaugarrien arabera.

8. Bezeroari arreta pertsonalizatua emango dion eta saltokiaren berezitasuna eta lehiakortasuna indartuko duen kalitateko eta hurbileko zerbitzu bat ezartzeko plan bat lantzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dendaren ezaugarriak saltoki txikiari aplikatzekoak diren Europako, nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko kalitate-sistema normalizatueta eta jardunbide egokien kodeetara egokitu ditu.
- b) Bezeroari arreta emateko jarraibideak definitu ditu, kalitateko, adeitasuneko eta tratu pertsonalizatuko irizpideak aplikatuta, UNE 175001-1 arauan (saltoki txikientzako zerbitzu-kalitatea) eta beste arau batzuetan ezarritakoaren arabera.
- c) Hurbileko zerbitzuaren berezkoak diren salmentaren zerbitzu gehigarriak ezarri ditu (etxerako bidalketa eta saldu ondoko zerbitzuak), dendaren ezaugarrien, bezeroen eskarien eta sektoreko usadioen arabera, eta haien kostua eta eraginkortasuna baloratu du.
- d) Denda irekitzeko ordutegiak eta egutegia, merkealdiak eta sustapenaldiak eta funtzionamenduaren beste alderdi batzuk finkatu ditu, indarrean dagoen tokiko araudia eta txikizkako merkataritzaren usadioak eta ohiturak errespetatuta.
- e) Produktuaren informazioari eta prezioei buruzko sistema eguneratua diseinatu du, kontsumitzailearentzat eskuragarria, eta etiketetan markatutako prezioen eta saltokiko terminaleko aplikazioan erregistratutakoaren arteko korrespondentzia bermatu du.
- f) Gorabeherak, kexak eta erreklamazioak kudeatzeko prozedura finkatu du, kalitateko zerbitzua bermatu eta kontsumitzailea babesteko araudia beteko dela ziurtatuko duena.
- g) Instalazioen mantentze-lanak eta erakusgai jarritako produktu-sortaren funtzionaltasuna egiaztatzeko prozedura ezarri du, merkataritza-irizpideak eta arriskuen prebentzioaren alorreko segurtasunekoak aplikatuta.
- h) Bezeroen datu-baseak eguneratuta mantendu ditu, konfidentzialtasuna bermatuta eta datuak babesteko araudia errespetatuta.

c) Edukiak

1. ENPRESA TXIKI BAT SORTZEKO EKIMENEI ETA AUKEREI BURUZKO INFORMAZIOA LORTZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kultura ekintzailearen kontzeptua aintzat hartzea, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia baloratzea. - Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratzea, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko. - Enpresaren oinarrizko funtzioak deskribatzea eta guztiak multzoan aztertzea sistema integral baten modura. - Enpresaren gizarte-erantzukizunaren fenomeno eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia ezagutzea.

	<ul style="list-style-type: none"> - Balio etikoak, sozialak eta ingurumena errespetatzekoak gaineratzen dituzten enpresa-jardunbideak identifikatzea. - Enpresaren ingurune orokorraren elementu nagusiak identifikatzea, eta faktore ekonomikoak, sozialak, demografikoak, kulturalak, teknologikoak, ingurumenekoak eta politiko-legalak aztertzea. - Enpresaren mikroingurunearen faktoreak deskribatzea, eta lehia, hornitzaileak, bitartekariak eta barne-merkataritza arautzen duten eta/edo hari eragiten dioten erakundeak aztertzea. - Hurbileko saltoki tradizionalak salgune handien eta txikizkako beste banaketa-modu batzuen aldean dituen abantailak eta indarrak identifikatzea. - Saltoki txikiei informazioa, orientazioa eta aholkuak ematen dizkieten erakunde publiko eta pribatuak identifikatzea, eta egiten dituzten zerbitzuak eta <i>on line</i> erabilgarri dauden baliabideak deskribatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa: kontzeptua eta enpresaren elementuak. - Enpresaren oinarritzko helburuak eta funtzioak. - Enpresa eta enpresaburua: enpresaren antolamendua. - Enpresen sailkapena hainbat irizpideren arabera. - ETE-en ezaugarriak. - Ekintzaileen funtsezko faktoreak: ekimena, sormena eta prestakuntza. - Enpresa-plana: negozioaren ideia eta enpresaren identifikazio-zeinuak. - Enpresa txiki baten ingurune orokorraren eta espezifikokoaren azterketa. - ETEaren eta ingurunearen arteko erlazioak. - ETEaren eta gizartearen arteko erlazioak. - Barne-merkataritzako erakunde eta organismo eskudunak. - Hurbileko saltoki txikiaren ezaugarriak. - Saltoki txikiei informazioa eta orientazioa ematen dieten organismo eta erakunde publiko eta pribatuak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

2. ENPRESAREN FORMA JURIDIKOA ETA HURA SORTZEKO ETA ABIAN JARTZEKO IZAPIDEAK ZEHAZTEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa txiki batek har ditzakeen forma juridikoak identifikatzea, eta, besteak beste, ezaugarriak, kapital soziala, bazkide kopurua, betebeharrak formalak eta bazkideen erantzukizunak aztertzea. - Enpresa eratzeko eta abian jartzeko gastuak, forma juridikoen ondorio direnak, kalkulatzeko, eta, horretarako, indarrean dagoen legeria kontsultatzea. - Enpresa bat sortzeko jaso daitezkeen laguntza eta diru-laguntzei buruzko informazioa lortzea, eta bete behar diren baldintzak eta izapideak identifikatzea. - Azterketa konparatibo bat abiapuntutzat hartuta, forma juridikorik egokiena hautatzea, kostuak, izapideak eta betebeharrak juridikoak eta bazkideen erantzukizuna baloratu ondoren. - Saltoki txikia arautzen duen eta/edo hari eragiten dion nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko araudia kontsultatzea.
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Saltokia irekitzeko eta abian jartzeko eskatzen diren izapide administratiboak eta juridikoak, baimenak eta lizentziak eta horiek kudeatzen eta/edo izapidetzen dituzten erakundeak zehaztea. - Enpresaren jarduera ekonomikoan aritzearen ondorio diren merkataritzako, laneko eta zerga-arloko betebeharrak identifikatzea. - Enpresa sortzeko eta abian jartzeko eskatzen den dokumentazioa betetzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Banako enpresa. Erantzukizun juridikoa eta betebeharrak formalak. - Merkataritzako sozietatea. Sozietate motak. - Sozietate anonimoa. - Erantzukizun mugatuko sozietatea eta enpresa berria sozietate mugatua. - Lan-sozietateak: anonimoa eta mugatua. - Merkataritzako beste sozietate batzuk. - Sozietate kooperatiboak. - Sozietate zibilak eta ondasun-erkidegoak. - Saltoki txiki batentzako forma juridiko egokia hautatzea. - Enpresa eratzea: eskakizun eta betebeharrak formalak. - Enpresa abian jartzeko eta funtzionartzeko egin behar diren izapideak. - Enpresa-leihatila bakarra. - Enpresaren zerga- eta lan-betebeharrak. - Enpresa eratzeko eta irekitzeko diru-laguntza ofizialak eta laguntzak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

3. SALTOKI TXIKI BAT SORTZEKO PROIEKTU BAT LANTZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Dendaren kokapena eta ezaugarriak ezartzea, haren eragin-eremuaren dentsitatea, aniztasuna eta irisgarritasuna, bezero mota eta bezeroen erosteko ohiturak eta merkaturatuko diren produktuak kontuan hartuta, besteak beste. - Indar eta ahulezia pertsonalak eta ingurunearen aukerak eta mehatxuak identifikatzea, dagokion AMIA analisiaren bidez. - Merkataritzako eskaintza edo aukera definitzea, negozio-aukerak, bezeroen profila, merkatuaren joerak eta eragin-eremuko lehia kontuan hartuta, besteak beste. - Beharrezkoak diren aktibo finkoak, horiek eskuratzeko modua eta finantzaketa jasoko dituen oinarrizko inbertsio-plan bat sartzea. - Produktuen prezioen zerrenda bat egitea, ezarritako prezioak finkatzeko irizpideak aplikatuta. - Saltokiaren bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioaren azterketa sartzea, eta bi ekitalditarako oinarrizko emaitza-kontu bat lantzea, aurreikusitako sarrera, gastu eta kostuen eta beharrezkoak diren finantza-baliabideen zenbatespena abiapuntu hartuta, eta ratio ekonomiko eta finantzarioak kalkulatuta. - Saltokiaren ezaugarri eta beharren arabera enpleguak kontratatzeak aukera baloratzea, kostuak kalkulatzea eta bete behar diren funtzioak, hautagaien profila eta horiek hautatzeko prozedura definitzea. - Berrikuntza teknologikoak aplikatzea eta prestakuntza-ekintzetara
----------------	---

	<p>jotzea komeni den baloratzea, eta ahulguneak eta negozioaren bideragarritasunari eta iraunkortasunari dagokionez espero den kostu/mozkin erlazioa aztertzea.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>On line</i> merkaturatzeko aukera eta urrutiko beste salmenta-modu batzuk baliatzea aztertzea, haien kostua kalkulatuta eta produktuen ezaugarriak, espero den inpaktua eta sektoreko usadioak eta jardunbideak kontuan hartuta.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresaren makroingurunearen azterketa. - Merkatuaren eta merkataritza-ingurunearen azterketa. Kokapena, irisgarritasuna eta bezeroarekiko hurbiltasuna, eragin-eremua, bezeroen profila eta lehia. - Saltokiaren kokalekua hautatzeko metodoak eta teknikak. - Enpresaren barneko eta kanpoko analisia. AMIA analisia (ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak). - Kontsumitzailearen/bezeroaren azterketa. - Dendaren ezaugarrien definizioa. - Merkataritza-eskaintzaren edo produktu-aukeraren definizioa. - Produktuen salmenta-prezioak: publikoarentzako salmenta-prezioen zerrenda. - Oinarrizko inbertsio-plana barne hartuko duen enpresa-plana lantzea, beharrezkoak diren finantza-baliabideak eta saltokiaren bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioaren azterketa adierazita (oinarrizko emaitza-kontuak, sarreraren, kostuen eta gastuen, marjinen eta emaitzen aurreikuspena abiapuntu hartuta).
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

4. OINARRIZKO INBERTSIO PLAN BAT LANTZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Dendaren beharrak zehaztea (lokala, altzariak, tresneria, kobrantza-sistema eta saltokiko terminala, besteak beste), negozio-ideiaren, bezero motaren, produktuen eta bezeroari egin behar zaizkion zerbitzuen arabera. - Dendako ekipamendua erosteko jaso daitezkeen laguntza eta diru-laguntzei buruzko informazioa lortzea, eta horiek izapidetzen dituzten erakundeak identifikatzea. - Lokala eskuratzeko modua zehaztea, eta salerosteko, eskualdatzeko edo alokatzeko modalitateak ebaluatzea, modalitate bakoitzaren kostuak, eskubideak eta betebeharrak aztertu ondoren. - Banku-zerbitzuei eta inbertsioak eta gainerako eragiketarak finantzatzeko moduei buruzko informazioa lortzea, eta bankuko kreditu edo mailegu bat lortzeko prozedura, dokumentazioa eta eskatzen diren baldintzak eta bermeak aztertzea. - Ekipamenduak eskuratzeko <i>leasing</i> eta <i>renting</i> aukerak baloratzea, kostuak kalkulatu eta eskatzen diren baldintzak eta bermeak aztertzea. - Dendako tresneria eta instalazioak lortzeko eta finantzatzeko modua hautatzea, eta kostuak eta arriskuak ebaluatzea. - Aseguru-poliza egokiak hautatzea, kontingentzien eta jardueraren lege-eskakizunen arabera beharrezkoak diren estaldurak kontuan hartuta.
----------------	--

kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresaren egitura ekonomikoa eta finantza-egitura. - Norberaren eta besteren finantzaketa-iturriak, barnekoak eta kanpokoak. - Denda irekitzeko inbertsio-beharrak zehaztea. - ETE baten jarduerarako diru-laguntza ofizialak eta finantza-laguntzak. - Lokala eta beste aktibo batzuk erosteko edo alokatzeko erabakia. - Hornitzaileak bilatzea eta eskaintzak eta aurrekontuak eskatzea. - Erosteko eta/edo alokatzeko aurrekontuak eta baldintzak. - Hornitzaile komenigarriena hautatzea. - Epe luzerako finantzaketa: maileguak, <i>leasing</i>, <i>renting</i> eta beste finantzaketa-modu batzuk. Interesak, komisioak eta beste gastu batzuk. - Epe laburrerako finantzaketa: merkataritza-kredituak eta ordainketa-geroratzeak, banku-kredituak, eta merkataritzako efektuen negoziazioa. Interesak eta gastuak. - Finantza-kostuen kalkulua.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

5. SALTOKI TXIKIAREN KUDEAKETA EKONOMIKOA ETA DIRUZAINZTA PLANIFIKATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salmenta-prezioak finkatzeko sistema ezartzea, kostuak, mozkin-marjina, kontsumoaren gaineko zergak, produktuaren bizi-zikloa, lehiakideen prezioak, produktuaren bereizkuntza eta bezeroen balio-pertzepzioa kontuan hartuta, besteak beste. - Eskariari eta salmenten ondoriozko sarrerei eta aurreikusitako kostu eta gastuei buruzko aurreikuspenak egitea, sektorearen eta antzeko beste saltoki batzuen informazio ekonomikoa ematen duten kanpoko iturrietatik lortutako datuak abiapuntu hartuta. - Ordaintzeko epeak, modua eta ordainbideak, bezeroentzako deskontuak eta ordaintzeko erraztasunak ezartzea, enpresaren finantza-ahalmena, produktuaren ezaugarriak, bezero mota eta sektoreko usadioak eta jardunbideak kontuan hartuta. - Aurreikusitako kobrantza eta ordainketen egutegia lantzea, saltoki txikiaren beharrak, konpromisoak eta ordainketa-betebeharrak kontuan hartuta eta kutxako eskudiruaren erabilgarritasuna egunero ziurtatuta. - Dendaren likidezia aldi behin eta sistematikoki egiaztatzeko sistema aurreikustea, eta ordainketa-konpromisoak eta kobrantza-zenbatespenak doitzea. - Finantza-kostuak eta merkataritzako efektuen kobrantza kudeatzeko eta negoziatzeko arriskuak kalkulatzeko. - Enpresaren kargurako langileen eta gizarte-segurantzaren kostuak kalkulatzeko. - Saltokiaren jarduera ekonomikoa eta finantzarioa sistematikoki baloratzeko prozedura definitzea, eta errentagarritasuna, kaudimena, zorpetzea eta likidezia bezalako ratioak kalkulatzeko, izan litezkeen desgokitasunak hautemateko eta zuzentzeko.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Eskariaren aurreikuspena.

	<ul style="list-style-type: none"> - Sarrera eta gastuen aurreikuspena. - Aurrekontuak egitea. - Salmenta-prezioak hainbat irizpide kontuan hartuta finkatzea. - Salmenta-prezioak, besteak beste, kostuen eta merkataritzako marjinaren arabera kalkulatzea. - Lokagunea edo errentagarritasun-atalasea kalkulatzea. - Inbertsioen ebaluazioa eta errentagarritasunaren kalkulua. - Batez besteko heldze-aroa. - Diruzaintzako fluxuak eta likidezia kontrolatzeko teknikak. - Enpresaren kontabilitate-informazioa eta informazio ekonomiko eta finantzarioa aztertzea. - Enpresaren bideragarritasun eta iraunkortasun ekonomiko eta finantzarioa aztertzea. - Oinarrizko ratio ekonomiko eta finantzarioak kalkulatzea eta interpretatzea: errentagarritasuna, likidezia, kaudimena eta zorpetzea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

6. MERKATARITZA DOKUMENTAZIOA ETA KOBRANTZAKOA ETA ORDAINKETAKOA KUDEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritzako eta zerga-arloko araudia eta produktuen/zerbitzuen fakturazioa arautzen duten merkataritzako usadioak interpretatzea, fakturazio elektronikoa ere barne dela. - Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) erregulatzen duen araudia eta produktuak eta/edo zerbitzuak fakturatzeko ezarritako betebeharrak interpretatzea. - Salerosketako eta/edo zerbitzugintzako eragiketei dagozkien fakturak lantzea, merkataritzako eta zerga-arloko araudiarekin eta merkataritzako usadioekin bat etorritik, informatika-tresnak erabilia. - BEZaren araudiak eskatzen duen igorritako eta hartutako fakturen aldi behingo erregistroa egitea. - Enpresaren eragiketak ordaintzeko eta kobratzeko bideei dagozkien dokumentuak betetzea eta kudeatzea. - Merkataritzako efektu-sortak prestatzea, kobrantza kudeatzen duten banku-erakundeei bidaltzeko edo negoziatzeko eta deskontatzeko. - Merkataritzako efektuak negoziatzeko fakturak lantzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salmenten fakturazioa: ezaugarriak, lege-eskakizunak eta faktura motak. - Merkataritza-fakturak betetzea eta bidaltzea. - Salmenta- eta zerbitzugintza-eragiketen fiskalitatea: Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ). Eragiketa zergapetuak. BEZa jasanaraztea. Karga-tasak. Baliokidetasun-errekargua. - Fakturak merkataritza- eta zerga-araudiaren arabera kontserbatzea eta erregistratzea. - Ordaintzeko eta kobratzeko bideak eta dokumentuak: txekea, banku-transferentzia, ordainagiri normalizatua, kanbio-letra eta zor-agiria, eta ordainbide elektronikoak. - Merkataritzako efektuen kobrantzaren kudeaketa. - Merkataritzako efektuen negoziazioa eta deskontua. - Merkataritzako efektuak negoziatzeko kostuen kalkulua.

jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.
--------------	---

7. ENPRESAREN ADMINISTRAZIOKO, KONTABILITATEKO ETA ZERGA ARLOKO PROZESUA KUDEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontabilitatearen funtzioak eta enpresak eraman behar dituen nahitaezko eta borondatezko liburuak identifikatzea. - Balantzearen kontu-sailak bereiztea (aktiboa, pasiboa eta ondare garbia), eta haien ezaugarriak eta erlazio funtzionala aztertzea. - Egindako eragiketen erregistroa lantzea, ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorren printzipio orokorren eta balorazio-arauen arabera, erabilgarri dagoen informatika-aplikazioa erabilita. - Ibilgetuko elementuen amortizazioa kalkulatzeko, indarrean dagoen zerga-araudiaren eta ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorren arabera. - Ekitaldiko emaitza kalkulatzeko eta urteko kontuak prestatzea, ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorren arabera. - Balio Erantsiaren gaineko Zergaren aldi behingo aitortpen-likidazioak betetzea, zergak ordaintzeko hautatutako erregimenaren arabera. - Mozkinak zergapetzen dituzten zergen ondorio diren zerga-betebeharrak zehaztea, enpresaren forma juridikoaren arabera (PFEZ eta Sozietateen gaineko Zerga). - Lanaren, zergen eta/edo kontabilitatearen inguruko kanpo-aholkularitza erabiltzeko aukera baloratzea, enpresaren ezaugarrien arabera.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltoki txikiaren lan-arloko kudeaketa. Langileen altak eta bajak, nominak eta Gizarte Segurantzako kotizazio-buletinak. - Langile autonomoen Gizarte Segurantzako kotizazio-erregimena. - Enpresaren kontabilitatea, haren xedea eta ezaugarriak. - Enpresaren ondarea: aktiboa, pasiboa eta ondare garbia. - Balantzea. Hura osatzen duten kontu-sailak. Haien arteko erlazio funtzionala. - Kontuak. - "Inbertsioa", "gastua eta ordainketa", "sarrera eta kobrantza" kontzeptuak. - Kontabilitate-liburuak eta erregistro-liburuak. - ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorra. - Eragiketen erregistroa. Kontabilitate-zikloa eta kontabilitate-metodologia. - Ekitaldiko emaitza. - Urteko kontuak. - Espainiako zerga-sistema. Zuzeneko eta zeharkako zergak. - Saltoki txikiaren zerga-betebeharrak. Zerga-egutegia. - Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) kudeaketa. Zergak ordaintzeko erregimenak. - BEZaren aitortpen-likidazioa. - Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ). Zerga ordaintzeko modalitateak. - Sozietateen gaineko Zerga. Zerga ordaintzeko modalitateak. - Saltoki txikian eragina duten beste zerga eta tributu batzuk.

	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza eta kontabilitatea kudeatzeko pakete integratu bat maneiatzea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

8. KALITATEKO ETA HURBILEKO ZERBITZU BAT EZARTZEKO PLAN BAT LANTZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Dendaren ezaugarriak saltoki txikiari aplikatzekoak diren Europako, nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko kalitate-sistema normalizatuera eta jardunbide egokien kodeetara egokitzea. - Bezeroari arreta emateko jarraibideak definitzea, kalitateko, adeitasuneko eta tratu pertsonalizatuko irizpideak aplikatuta, UNE 175001-1 arauan (saltoki txikientzako zerbitzu-kalitatea) eta beste arau batzuetan ezarritakoaren arabera. - Hurbileko zerbitzuaren berezkoak diren salmentaren zerbitzu gehigarriak ezartzea (etxerako bidalketa eta saldu ondoko zerbitzuak), dendaren ezaugarrien, bezeroen eskarien eta sektoreko usadioen arabera, eta haien kostua eta eraginkortasuna baloratzea. - Denda irekitzeko ordutegiak eta egutegia, merkealdiak eta sustapenaldiak eta funtzionamenduaren beste alderdi batzuk finkatzea, indarrean dagoen tokiko araudia eta txikizkako merkataritzaren usadioak eta ohiturak errespetatuta. - Produktuaren informazioari eta prezioei buruzko sistema eguneratua diseinatzea, kontsumitzailearentzat eskuragarria, eta etiketan markatutako prezioen eta saltokiko terminaleko aplikazioan erregistratutako arteko korrespondentzia bermatzea. - Gorabeherak, kexak eta erreklamazioak kudeatzeko prozedura finkatzea, kalitateko zerbitzua bermatu eta kontsumitzailea babesteko araudia beteko dela ziurtatuko duena. - Instalazioen mantentze-lanak eta erakusgai jarritako produktu-sortaren funtzionaltasuna egiaztatze prozedura ezartzea, merkataritza-irizpideak eta arriskuen prebentzioaren alorreko segurtasunekoak aplikatuta. - Bezeroen datu-baseak eguneratuta mantentzea, konfidentzialtasuna bermatuta eta datuak babesteko araudia errespetatuta.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltoki txiki bateko kalitateko zerbitzuaren ezaugarriak. - Saltoki txikietako kalitate-arauak eta jardunbide egokien kodeak. - Saltoki txikietan bezeroei arreta emateko kalitate-estrategiak. - Saltoki txikietako salmentaren zerbitzu gehigarriak. - Kalitatea neurtzeko tresnak. - Txikizkako merkataritzan eragina duen esparru nazionaleko, autonomia-erkidegoko eta tokiko araudia. - Bezeroekiko harremanak kudeatzeko informatika-tresnak. - Saltokian gorabeherak, kexak eta erreklamazioak kudeatzeko plana. - Bezeroen gogobetetasun-maila neurtzeko tresnak. - Kontsumitzailea babesteko araudia, saltoki txikiei aplikatua. - Instalazioen mantentze-lanak eta dendako produktuen erakusketa egiaztatze teknikak, merkataritza- eta segurtasun irizpideak aplikatuta.

	- Saltoki txikiaren kalitate-plana.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbidearen zeregin (edo jarduera tekniko) berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Aurkeztutako edukiak hainbat multzotan antolatuta daude. Nabarmendu beharra dago zatiketa hori ez dela hartu behar edukiak moduluan zehar sekuentziatzeko eta antolatzeko erreferentziatzen, eta, orobat, ez direla nahasi behar "eduki-multzoa" eta "unitate didaktikoa". Eduki-multzoek lanbide-modulu honetarako erreferentziatzen hartu den lanbide-kulturaren hautua argi eta garbi eta modu ulergarrian islatzea beste helbururik ez dute, ikasleen parte izan behar duela irizten zaio-eta.

Modulu honetan testu-prozesadoreak, grafikoak, datu-baseak, aurkezpenak eta beste informatika-aplikazio batzuk erabiltzen dira lan-tresna gisa. Zikloko beste modulu batzuetan ere erabiltzen dira. Horregatik, komenigarria izango litzateke kurtsoko lehenengo orduak tresna horiek dagozkien moduluetan irakasteko erabiltzea, ikasleek nola maneiatzen diren ikas dezaten, kurtsotan zehar modulu bakoitzeko prozedurazko atalak garatzeko.

Aholkatzen da funtsean aurkezpenekoa izan behar duen hasierako unitate didaktiko batekin hastea. Unitate didaktiko hori garrantzi handikoa izango da, hain zuzen, ikasleak, merkataritza-jardueretako teknikari gisa, jardungo duten esparruan, jardueretan eta zikloko beste modulu batzuekiko erlazioetan kokatzeko. Era berean, gomendagarria da edukietan ezarrita dagoen moduko sekuentziazioari jarraitzea, nahiz eta eduki horien ordena alda daitekeen.

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak arestian azaldu diren zortzi eduki-multzoekin erlazionatuta daude. Ildo horretan, beste aukera batzuk erabil badaitezke ere, ondoren zehazten den sekuentziazioa gomenda liteke:

Ondorengo multzoetariko bakoitzarekin hasiko gara, hurrenez hurrengo unitate didaktikoak garatzen:

1. multzoa: *Enpresa txiki bat sortzeko ekimenei eta aukerei buruzko informazioa lortzea.*
3. multzoa: *Saltoki txiki bat sortzeko proiektu bat lantzea.*
2. multzoa: *Enpresaren forma juridikoa eta hura sortzeko eta abian jartzeko izapideak zehaztea.*
4. multzoa: *Oinarrizko inbertsio-plan bat lantzea.*
5. multzoa: *Saltoki txikiaren kudeaketa ekonomikoa eta diruzaintza planifikatzea.*
6. multzoa: *Merkataritza-dokumentazioa eta kobrantzakoa eta ordainketakoa kudeatzea.*
7. multzoa: *Enpresaren administrazioko, kontabilitateko eta zerga-arloko prozesua kudeatzea.*

8. multzoa: *Kalitateko eta hurbileko zerbitzu bat inplementatzeko plan bat lantzea.*

Ezinbestekoa da eduki berak jasotzen dituzten moduluak irakasten dituen irakasle taldea koordinatzea, zikloko moduluen arteko gainjartzerik gerta ez dadin.

Halaber, modulu honetan sakonki aztertuko dira saltoki baten kudeaketa aurrera eramateko beharrezkoak diren tresna espezifikoak, baldin eta 1233 moduluan ("**Merkataritzarako informatika-aplikazioak**") edo beste modulu batzuetan aztertu ez badira.

2) Alderdi metodologikoak

Kontzeptuzko edukiek prozedurak garatzeko euskarri bat eraikitzen aurkitzen dute zentzu nagusia. Horrenbestez, ikaskuntzaren emaitzak lortzea da haien helburua. Ikasleek lanpostuan aurkituko dituzten egoera ohikoenei erantzun ahal izateko behar bezain zabal jorratu beharko dira. Beraz, ikasleek edukiak ikasteko asmoa alde batera utzi behar da, eta edukiak aplikatzen diren prozeduretan landu. Programatzen diren jarduerak ikaskuntzaren emaitzak lortzera zuzendu behar dira beti, eta ez da beste lorpen batzuetara bideratutako ekintzarik abian jarri beharko.

Adierazitako prozeduretariko asko ikastetxearen inguruko enpresa adierazgarrietara egokitutako suposizioetan kokatu behar dira, edo haien konplexutasuna ezarriko duen definizio-maila duten kasuen azterketan. Helburua da ikasleak erabaki gero eta konplexuagoetan erabakiak hartzen inplikatzera, jakintza berriak eskuratzen dituzten heinean eta gero eta erantzukizun handiagoa eska dakiekeen neurrian.

Hezkuntza-jarduerak kontzeptuak prozeduretan aplikatzea izan beharko dute helburu. Edukiak praktikan jartzeko modu ugari daude, baina modulu honetan ezin erabilgarriagoa da kasu praktikoen azterketa.

Kasuen azterketak benetako egoerak simulatzeko aukera ematen du. Simulatutako egoera horietan, gainera, programatutako edukiek esku hartuko duten prozesuak gauzatu beharko dituzte ikasleek.

Informazioaren eta komunikazioaren teknologiei esker, kasu horiek prestatzeko lana ikaragarri arintzen da, izan ere, benetako administrazio-prozedurak simulatzeko beharrezkoak diren dokumentuak, espedienteak eta informazioa Internet bidez eskura baitaitezke. Informazio hori guztia abiapuntu hartuta, kasuak lantzea eta ebaztea ez da nekezegia suertatuko.

Bestalde, sarritan aldeaz aurretik asimilatu beharko dira kasuen azterketari arrakastaz aurre egiteko beharrezkoak diren edukiak, eta, horretarako, beste zenbait agertokitan jardun behar izango da: azalpena, instrukzioa, aurkikuntza bidezko ikaskuntza, ikerketa, eta abar.

Gomendatzen da kontzeptuzko egitura duten unitate didaktikoak garatzeko ikasleen esku-hartzea eragingo duten metodoak erabiltzea, eta, ahal den neurrian, azalpen-metodoak erabil daitezzen saihestea.

Horri dagokionez, adierazi beharra dago agertokien hautabideak aukera emango duela ikaskuntza modu dinamikoagoan garatzeko, zeren, modu horretan, ikasleen arretari eustea lortuko baitugu eta ahalik eta gehien aprobetxatuko baititugu ikasteko aukerak.

Gelako ikasleak motibatuzko, bizi diren hirian edo ingurune geografikoan kokatuko dira modulu honekin zerkusia duten enpresarik adierazgarrienak. Ikasleek enpresaren bat edo beste bisitatuko dute eta haren funtzionamendu orokorra deskribatuko dute. Komenigarria izan daiteke ikasleen motibazioa eta interesa finkatuko duten jarduerak

aintzat hartzea, hala nola jarduerarik garrantzitsuenei, lanbide-profilari edo lan-munduratzeari buruzko eztabaidak egitea.

Azkenik, adierazi beharra dago ahalik eta eduki kopuru handiena biltzen duten jarduera globalak direla ikaskuntza esanguratsua erdiesten gehien laguntzen dutenak.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Enpresa txiki bat eratzeko eta abian jartzeko izapideak egitea.
- ✓ Saltoki txiki batentzat behar diren finantza-baliabideak lortzea eta kudeatzea.
- ✓ Denda irekitzeko beharrezkoa den ekipamenduaren eta lokalaren erosketa eta/edo alokairua kudeatzea.
- ✓ Aurrekontuak egitea.
- ✓ Fakturazio-prozesua kudeatzea.
- ✓ Kobrantzak eta ordainketak kudeatzea.
- ✓ Kudeaketa ekonomikoa eta diruzaintzaren kontrola.
- ✓ Dokumentazioaren erregistroa eta artxiboa egitea.
- ✓ Egindako eragiketen kontabilitate-erregistroa egitea.
- ✓ Ekitaldiko emaitza kalkulatzea eta urteko kontuak lantzea.
- ✓ Jardueraren ondorio diren zergen aitorpen-likidazioa.
- ✓ Enpresaren laneko, kontabilitateko eta zerga-arloko betebeharren ondorio den dokumentazioa lantzea eta kudeatzea.
- ✓ Enpresaren erosketak, gastuak eta salmentak kontabilizatzea, ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorraren arabera.
- ✓ Ekitaldiko emaitza kalkulatzea eta urteko kontuak lantzea.
- ✓ Merkataritza eta kontabilitatea kudeatzeko informatika-aplikazioak maneiatzea.
- ✓ Bezeroari egindako zerbitzuaren kalitate-kontrola egitea.
- ✓ Saltoki txikiaren kalitate-planak lantzea.

3. lanbide-modulua

BILTEGIKO TEKNIKAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Biltegiko teknikak
Kodea:	1228
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	99 ordu
Kurtoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoak)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.
Helburu orokorrak:	6 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Biltegiko salgaien fluxuak eta eragiketak egiteko beharrezkoak diren eguneroko zereginak planifikatzen ditu, eta erabilgarri dauden baliabideak optimizatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Denboraldi jakin batean biltegian aurreikusitako eragiketa eta fluxuen informazioa antolatu du.
- Biltegiko eguneroko zereginak langileei esleitu dizkie, jarduera bakoitzari esleitutako denboren arabera.
- Laneko aginduak eta/edo argibideak behar bezala helarazi dizkie dagozkien langileei.
- Aurreikusitako biltegiko salgaien sarrerak eta irteerak stockak kudeatzeko sisteman erregistratu ditu.
- Biltegiko stockaren eguneroko kontrola egin du, eta barneko edo kanpoko bezeroen beharrak bermatu ditu.
- Komunikabide eta transmisio-bide elektronikoak (EDI) erabili ditu biltegian salgaiak koordinatzeko eta haien jarraipena egiteko.

2. Salgaiak biltegian hartzeko eta kokatzeko teknikak aplikatzen ditu, eta, horretarako, manipulazio-denborak eta biltegitratze-baldintzak kontrolatzen ditu salgaiaren ezaugarrien arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ibilgailuetako salgaiak deskargatzeko lanak antolatu ditu, eta ibilgailu bakoitzari biltegian dagokion kaia esleitu dio.
- b) Deskargatutako salgaia eta dakarren dokumentazioa bat datozela egiaztatu du.
- c) Salgaia biltegitira zergatik itzuli den ikertu du.
- d) Salgai bakoitzaren fitxek biltzen dituzten deskargatzeko eta manipulatzeko argibideak identifikatu ditu, salgaiaren osotasuna eta trazabilitatea ziurtatzeko.
- e) Salgaiak manipulatzeko denborak kalkulatu ditu, eragiketak optimizatu ditu eta segurtasunari eta laneko arriskuaren prebentzioari buruzko araudia bete du.
- f) Karga destaldekatzeko eta salgaiak desenbalatzeko lanak antolatu ditu.
- g) Hartutako salgaiari kokaleku egokia esleitu dio, haren irautze- eta txandakate-ezaugarriak kontuan hartuta, besteak beste.

3. Eskaerak prestatzeko eta biltegioko salgaiak bidaltzeko baldintzak zehazten ditu, eta, horretarako, manipulazioaren eta garraioaren alorrean indarrean dagoen arabera optimizatzen ditu denborak eta baliabideak.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ezarritako kudeaketa-sistemaren bidez eskaerak prestatzeko argibideak helarazi ditu.
- b) Salgaien karga-unitateetako kokapena optimizatu du, hutsuneak minimizatuta eta haien estibatzea ziurtatuta.
- c) Salgaiaren eta biltegiaren ezaugarrietarako egokiena den salgaiak prestatzeko eta/edo enbalatzeko metodoa zehaztu du.
- d) Eskaerak prestatzeko eremua salgaiz hornitzeko sistema diseinatu du, eta horretarako beharrezkoak diren eragiketak optimizatu ditu.
- e) Beste zenbait zereginen artean, bidaliko diren salgaiak seinalatzatu, errotulatu, kodetu eta etiketatu ditu.
- f) Bidalitako salgaiarekin batera doan dokumentazioa prestatu du.
- g) Bidalitako salgaiaren garraioan enpresarentzat onurazkoenak diren aseguruaren baldintzak aintzat hartu ditu.
- h) Bidalitako salgaiarentzako garraibide egokiena hautatu du.

4. Biltegian salgaien stockak kudeatzeko teknikak aplikatzen ditu, eta, horretarako, kontrol-parametroak aztertzen ditu eta inbentarioak egiten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Biltegian inbentarioak kudeatzeko eta kontrolatzeko erabili ohi diren parametroak kalkulatu ditu.
- b) Desbideratzeak eta stock-hausturak hautemango dituzten aldagaiak kuantifikatzeko irizpideak ezarri ditu.
- c) Bitarteko konbentzionalen edo informatikoen bidez egindako inbentarioak kontrolatzeko sistemak ezarri ditu.
- d) Inbentarioak egitean, egokitu denean, aurkitutako aldeak erregularizatuko dituzten biltegiaren funtzionamendu-arauak edo -protokoloak ezarri ditu.

- e) Stock fisikoaren eta kontabilitatekoaren artean izan daitezkeen deskoadratzeen zergatikoak identifikatu ditu.
- f) Biltegiko deskoadratzeak zuzenduko dituzten neurriak proposatu ditu, eta ezarritako zehaztapenen arabera eman du gorabeheren berri.

5. Biltegiko langileen eguneroko jarduerak programatzen ditu, eta biltegiko jardueren garapen efektiboa eta eraginkorra bermatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Biltegiko eragiketa bakoitzari esleitutako langile kopurua zehaztu du, jasotako aginduen eta zehaztapenen arabera.
- b) Biltegiko zeregin bakoitzari langileak esleitu dizkio, laneko araudia eta segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzkoa errespetatuta.
- c) Biltegiko langileek egin behar dituzten eguneroko jardueren aginduak eta argibideak jakinarazteko sistemak ezarri ditu.
- d) Biltegiko langileen agindu eta jardueren garapena kontrolatzeko metodoak ezarri ditu, antolakundeak ezarritako kalitate-sistemen arabera.
- e) Produktibitatea hobetuko duten kronogramak ezarri ditu biltegiko ohiko eragiketarako egiteko.
- f) Biltegiko langileen informazio- eta prestakuntza-beharrak ezaugarritu ditu.
- g) Biltegiko langileen artean integrazioa eta talde-lana sustatuko duten komunikazio-teknikak sartu ditu.

6. Kalitate-sistema hobetuko duten biltegiak kudeatzeko eta antolatzeko informatika-aplikazioak maneiatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Informatika-aplikazioen bidez eraginkortasunez kudea daitezkeen biltegiko zeregin nagusiak zehaztu ditu.
- b) Merkatuan daudenen artean, biltegiko zereginak kudea ditzaketen informatika-aplikazioak zein diren zehaztu du.
- c) Informatika-aplikazio egokiak erabili ditu biltegiaren merkataritza-kudeaketa egiteko.
- d) Simulagailu egokiak erabili ditu kargak, paletizazioa, enbalajeak eta garraioak optimizatzeko.
- e) Biltegiko zereginak automatizatzeko eta eraginkor bihurtzeko konponbide logistikoak zehaztu ditu.
- f) Enpresaren kalitate-sistema etengabe hobetzeko informatika-aplikazioak erabili ditu.

7. Biltegiko eragiketetan segurtasun- eta higiene-araudia aplikatzen du, laneko istripuak prebenitzeko prozeduren bidez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Biltegi baten barruko eguneroko lanean izan ohi diren gorabeherak eta istripuak zehaztu ditu.
- b) Salgaiak biltegitratzearen berezko jardueretan segurtasunaren, higiearen eta laneko arriskuen prebentzioaren alorrean aplikatzekoa den araudia zehaztu du.
- c) Biltegiaren barruan salgaia manipulatzeko istripurik izanez gero hartu behar diren neurriak ezaugarritu ditu.
- d) Biltegiaren istripurik izanez gero jarraitu beharreko prozedura ezarri du.
- e) Biltegiko jardueretan sortzen diren karga fisikoak eta mentalak deskribatu ditu.

- f) Biltegian sute txikirik izanez gero hartu behar diren segurtasun-neurriak eta beharrezkoak diren babes-bitartekoak deskribatu ditu.

c) Edukiak

1. BILTEGIKO SALGAIEN FLUXUAK ETA ERAGIKETAK EGITEKO BEHARREZKOAK DIREN EGUNEROKO ZEREGINAK PLANIFIKATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Denboraldi jakin batean biltegian aurreikusitako eragiketa eta fluxuen informazioa antolatzea. - Biltegiko eguneroko zereginak langileei esleitzea, jarduera bakoitzari esleitutako denboren arabera. - Laneko aginduak eta/edo argibideak behar bezala helaraztea dagozkien langileei. - Aurreikusitako biltegiko salgaien sarrerak eta irteerak stockak kudeatzeko sisteman erregistratzea. - Biltegiko stockaren eguneroko kontrola egitea, eta barneko edo kanpoko bezeroen beharrak bermatzea. - Komunikabide eta transmisio-bide elektronikoak (EDI) erabiltzea biltegian salgaiak koordinatzeko eta haien jarraipena egiteko.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresako logistika. - Biltegi bateko eragiketak. - Biltegi motak. - Biltegien diseinua. - Biltegi baten ahalmena. - Biltegiko langileak. - Biltegitratutako salgai motak. - Salgaien kodifikazioa. - Biltegitratze-sistemak. - Biltegitratze-unitateak. - Manipulatzeko eta biltegitratzeko tresneria. - Izakinen kontrola. - Dokumentuen transmisio elektronikoa.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea, prozedurak adostea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

2. SALGAIK BILTEGIAN HARTZEKO ETA KOKATZEKO TEKNIKAK APLIKATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Ibilgailuetako salgaiak deskargatzeko lanak antolatzea, eta ibilgailu bakoitzari biltegian dagokion kaia esleitzea. - Deskargatutako salgaia eta dakarren dokumentazioa bat datozela egiaztatzea. - Salgaia biltegitira zergatik itzuli den ikertzea. - Salgai bakoitzaren fitxek biltzen dituzten deskargatzeko eta manipulatzeko argibideak identifikatzea, salgaiaren osotasuna eta trazabilitatea ziurtatzeko. - Salgaiak manipulatzeko denborak kalkulatzeko, eragiketak optimizatzea eta segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia betetzea. - Karga destaldekatzeko eta salgaiak desenbalatzeko lanak antolatzea.

	<ul style="list-style-type: none"> - Hartutako salgaiari kokaleku egokia esleitzea, haren iraungitze- eta txandakatze-ezaugarriak kontuan hartuta, besteak beste.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kargatzeko eta deskargatzeko kaiak. - Salgaiarekin batera doazen dokumentuak. - Hartutako salgaiaren ikuskapena. - Alderantzizko logistika. - Salgaien trazabilitatea. - Salgaien taldeketa eta destaldeketa. - Salgaien iraungitzea. - Salgai bereziak. - Biltegien zonifikazioa. - Biltegioko salgaien txandakatzea. - Denborak kalkulatzeko.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeetako konpromisoa azaltzea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea, prozedurak adostea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

3. ESKAERAK PRESTATZEKO ETA SALGAIA BIDALTZEKO BALDINTZAK ZEHAZTEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Ezarritako kudeaketa-sistemaren bidez eskaerak prestatzeko argibideak helaraztea. - Salgaien karga-unitateetako kokapena optimizatzea, hutsuneak minimizatuta eta haien estibatzea ziurtatuta. - Salgaiaren eta biltegiaren ezaugarrietarako egokiena den salgaiak prestatzeko eta/edo enbalatzeko metodoa zehaztea. - Eskaerak prestatzeko eremua salgaiz hornitzeko sistemaren diseinua lantzea, eta horretarako beharrezkoak diren eragiketak optimizatzea. - Beste zenbait zereginen artean, bidaliko diren salgaiak seinaleztatzea, errotulatzeko, kodetzea eta etiketatzea. - Bidalitako salgaiarekin batera doan dokumentazioa prestatzea. - Bidalitako salgaiaren garraioan enpresarentzat onurazkoenak diren aseguruaren baldintzak aintzat hartzea. - Bidalitako salgaiarentzako garraiobide egokiena hautatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Eskaera-aginduak. - Eskaerak prestatzeko sistemak. - Eskaerak prestatzeko faseak. - Biltegioko salgaien kokalekua. - Salgaiaren enbalajea. - Eskaera seinaleztatzea eta errotulatzeko. - Etiketatzea. - Seinaleztatzeko eta errotulatzeko araudia eta gomendioak. - Enbalatzeko materialak eta tresneria. - Salgaien taldeketa. - Bidalketen dokumentazioa. - Salgaien garraioa. - Salgaien gaineko aseguruak. - Biltegioko hondakinen kudeaketa. - Hondakinak biltegiatzeari eta kudeatzeari buruzko ingurumen-araudia.

jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea, prozedurak adostea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.
--------------	---

4. SALGAIEN STOCKAK KUDEATZEKO TEKNIKAK APLIKATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Biltegian inbentarioak kudeatzeko eta kontrolatzeko erabili ohi diren parametroak lortzea. - Desbideratzeak eta stock-hausturak hautemango dituzten aldagaiak kuantifikatzeko irizpideak zehaztea. - Bitarteko konbentzionalen edo informatikoen bidez egindako inbentarioak kontrolatzeko sistemak erabiltzea. - Inbentarioak egitean, egokitzen denean, aurkitutako aldeak erregularizatuko dituzten biltegiaren funtzionamendu-arauak edo -protokoloak zehaztea. - Stock fisikoaren eta kontabilitatekoaren artean izan daitezkeen deskoadratzeen zergatikoak identifikatzea. - Biltegiko deskoadratzeak zuzenduko dituzten neurriak aplikatzea, eta ezarritako zehaztapenen arabera ematea gorabeheren berri.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salgaien stockak. - Stock motak. - Stockak kudeatzeko indizeak. - Stock-hausturaren kostua. - Stockak kudeatzeko eta birjartzeko sistemak. - Lote ekonomikoa. - Eskaera-puntua. - Izakinen balorazioa. Balorazio-irizpideak eta -metodoak. - Inbentarioak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea, prozedurak adostea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

5. BILTEGIKO LANGILEEN JARDUERAK PROGRAMATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Biltegiko eragiketa bakoitzari esleitutako langile kopurua zehaztea, jasotako aginduen eta zehaztapenen arabera. - Biltegiko zeregin bakoitzari langileak esleitzea, laneko araudia eta segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzkoa errespetatuta. - Biltegiko langileek egin behar dituzten eguneroko jardueren aginduak eta argibideak jakinarazteko sistemak erabiltzea. - Biltegiko langileen agindu eta jardueren garapena kontrolatzeko metodoak aplikatzea, antolakundeak ezarritako kalitate-sistemen arabera. - Produktibitatea hobetuko duten kronogramak lantzea biltegiko ohiko eragiketak egiteko. - Biltegiko langileen informazio- eta prestakuntza-beharrak ikertzea. - Biltegiko langileen artean integrazioa eta talde-lana sustatuko duten komunikazio-teknikak sartzea.
----------------	---

kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Logistika-saila. - Biltegi barruko egiteko nagusiak. - Biltegi barruko talde-lana. - Biltegiko talde-laneko komunikazio-teknikak. - Hitzeko eta hitz gabeko komunikazioa. - Entzute aktiboa. - Biltegi barruko taldeko portaera asertiboko teknikak. - Biltegiko lan-taldeen koordinazioa. - Biltegiko taldearen prestakuntza-beharrak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea.

6. BILTEGIAK KUDEATZEKO ETA ANTOLATZEKO INFORMATIKA APLIKAZIOAK MANEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Informatika-aplikazioen bidez eraginkortasunez kudea daitezkeen biltegiko zeregin nagusiak zehaztea. - Informatika-aplikazio egokiak erabiltzea biltegiaren merkataritza-kudeaketa egiteko. - Simulagailu egokiak hautatzea kargak, paletizazioa, enbalajeak eta garraiobideak optimizatzeko. - Biltegiko zereginak automatizatzeko eta eraginkor bihurtzeko konponbide logistikoak lortzea. - Enpresaren kalitate-sistema etengabe hobetzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Biltegi-tako informatika. - Biltegiak kudeatzeko erabiltzen diren informatika-aplikazio espezifikoak. - Zereginen simulagailuak. - Biltegien automatizazioa. - Biltegien salgaia kokatzeko eta haren jarraipena egiteko informatika-sistemak. - Biltegiko informazio- eta komunikazio-sistemak. - Salgaiak biltegitratzeko zerbitzuaren kalitatea. - Bezeroarentzako zerbitzu-maila.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea, prozedurak adostea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

7. BILTEGIAN SEGURTASUNARI, HIGIENEARI ETA LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOARI BURUZKO ARAUDIA APLIKATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Biltegi baten barruko eguneroko lanean izan ohi diren gorabeherak eta istripuak zehaztea. - Salgaiak biltegitratzearen berezko jardueretan segurtasunaren, higiearen eta laneko arriskuen prebentzioaren alorrean aplikatzeko den araudia interpretatzea. - Biltegiaren barruan salgaia manipulatzeko istripurik izanez gero hartu
----------------	--

	behar diren neurriak planifikatzea. - Biltegian istripurik izanez gero jarraitu beharreko prozedura lantzea. - Biltegiko jardueretan sortzen diren karga fisikoak eta mentalak deskribatzea. - Biltegian sute txikirik izanez gero hartu behar diren segurtasun-neurriak eta beharrezkoak diren babes-bitartekoak planifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Biltegiko segurtasun- eta higiene-araudia. - Biltegiko laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia. - Salgai arriskutsuak biltegitratzeko segurtasun-araudia. - Salgai galkorrak biltegitratzeko segurtasun- eta higiene-araudia. - Salgaiak biltegitratzeko laneko arriskuak. - Segurtasun-seinaleak. - Biltegiko tresneria eta instalazioetako laneko eta segurtasuneko araudia eta gomendioak. - Salgaiak manipulatzeko eta mugitzen izaten diren lan-istripuak. - Biltegiko sute-arriskuak.
jarrerazkoak	- Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egitean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea, prozedurak adostea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzen garapena eduki-multzoetan adierazitako ordena berean azal daiteke:

- 1. multzoa:** *Biltegiko salgaien fluxuak eta eragiketak egiteko beharrezkoak diren eguneroko zereginak planifikatzea.*
- 2. multzoa:** *Salgaiak biltegian hartzeko eta kokatzeko teknikak aplikatzea.*
- 3. multzoa:** *Eskaerak prestatzeko eta salgaia bidaltzeko baldintzak zehaztea.*
- 4. multzoa:** *Salgaien stockak kudeatzeko teknikak aplikatzea.*
- 5. multzoa:** *Biltegiko langileen jarduerak programatzea.*
- 6. multzoa:** *Biltegiak kudeatzeko eta antolatzeko informatika-aplikazioak maneiatzea.*
- 7. multzoa:** *Biltegian segurtasunari, higienari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia aplikatzea.*

Nabarmendu beharra dago zatiketa hori ez dela hartu behar edukiak moduluan zehar sekuentziatzeko eta antolatzeko erreferentziatzat, eta, orobat, ez direla nahasi behar "eduki-multzoa" eta "unitate didaktikoa". Eduki-multzoek lanbide-modulu honetarako erreferentziatzat hartu den lanbide-kulturaren hautua argi eta garbi eta modu ulergarrian islatzea beste helbururik ez dute.

Merkataritza-jardueretako teknikari izango diren aldetik, ikasleak salgaiak merkaturatzeko prozesuaren esparruan kokatuko dituen aurkezpen batekin hastea aholkatzen da. Horrela, programatutako unitate didaktikoak zerrendatuta, ikasleek kontzeptuzko zein prozedurazko eta jarrerazko edukien ikuspegi orokorra izango dute. Saio horretan bertan, modulua ebaluatzeko erabiliko diren elementuak jakinaraziko zaizkie ikasleei.

Moduluaren aurkezpena amaitutakoan, multzo bakoitzeko edukiak irakasten hasiko gara, unitate didaktikoetan ordenatuak, biltegiko eragiketak kudeatzeko eta koordinatzeko aukera emango duen informazio fidagarria lortzeko, aztertze eta antolatze, erabilgarri dauden baliabideak modu optimoan erabilia.

Kasu honetan, egokia izan daiteke funtsean atal honen hasieran aurkeztutako multzoen ordena mantenduko duen edukien sekuentziazioa egitea. Salbuespena 6. multzoa izango litzateke, komenigarriagoa izan baitaiteke gainerako multzoekin batera garatzea eta amaieran behar bezain zabal osatzea.

Irizpide horretan oinarrituta, moduluak eskatzen du, hasieran, enpresan logistika zer den azaltzea eta horren ikuspegi orokorra ematea, eta, ondoren, biltegia, salgaiak eta horien biltegiatzea ardatz hartzea.

Ondoren, salgaiak hartze eta bidaltze prozesuan sakonduko da, eta, amaitzeko, stockak kudeatzeari eta izakinak eta inbentarioak baloratzeari buruzko edukiak jorratuko dira.

Gero, biltegiko langileek biltegiaren berezko jarduerak egiteko erabiltzen dituzten lan-teknikak jorratuko dira, betiere talde-lanaren garrantzia nabarmenduta.

Amaitu baino lehen, segurtasunari, higienerari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudiarekin zerikusia duten edukiak garatuko dira.

Azkenik, simulazio-suposizio bat egingo da, biltegiatzeko eta stockak kudeatzeko jardura guztiak erlazionatuko dituen biltegiko programa espezifiko bat erabilia. Horrela, ariketa batean bilduko dira alde aurretik eskuratutako jakintza guztiak.

2) Alderdi metodologikoak

Kontzeptuzko edukiak prozedurazko edukiak garatzeko oinarri sendo bat eraikitzen aurkitzen dute zentzu nagusia. Ikasleek lanpostuan aurkituko dituzten egoera ohikoenei erantzun ahal izateko behar bezain zabal jorratu beharko dira. Programatzen diren jarduerak ikaskuntzaren emaitzak lortzera zuzendu behar dira beti. Taldeen ahalmenak eta denborak horretarako aukera ematen badute, diseinatutako helburuak areagotzera zuzendutako ekintzak ez dira baztertu beharko.

Egitura gehienbat kontzeptuzkoa duten unitate didaktikoak garatzeko komenigarria izan daiteke ikasleei azalpenaren garapenean esku hartze aukera emango dieten azalpen-metodoak erabiltzea, horrek aukera emango baitaiteke aurkeztutako egoerak aztertze eta, hortaz, ikaskuntza dinamikoa eta interaktiboa izateko. Komenigarria izango da, halaber, irakasleek hainbat autoebaluazio-jardura banatzea, ikasleek berenez egiazta dezaten zenbateraino egin duten aurrera ikaskuntzan.

Kontzeptuzko edukiak prozedura bihurtzea lehentasunezko hezkuntza-ekintza da. Kontzeptuzko edukiak praktikan jartzeko modu ugarien artean, bereziki erabilgarria da kasu praktikoen azterketa garatuko duten jardueretan oinarritutako ikaskuntza.

Ikaskuntza horretan, aholkatzen da ikasleen konfiantza areagotuko duten jardura errazekin hastea, eta, pixkanaka, zailtasun-mailak areagotzen joatea, eskatutako konpetentzia-maila erdietsi arte.

Kasu praktikoen azterketak benetako egoerak simulatzeko aukera ematen du. Simulatutako egoera horietan, gainera, programatutako kontzeptuzko eta prozedurazko edukiak esku hartuko duten prozesuak gauzatu beharko dituzte ikasleek. Halaber, azterketa hori indartzeko, lan-taldeak sortzea proposatuko da, edukien barruan aurkeztutako jarrerazko balio jakin batzuk susta daitezten.

Ahalik eta eduki kopuru handiena biltzen duten jarduerak dira ikaskuntza esanguratsua erdiesten nabarmenki laguntzen dutenak.

Jarduera eta kasu praktikoen ebazpena ebaluazio-tresna gisa erabil daiteke. Gainera, une jakin batzuetan bakarkako proba edo azterketa tradizionalak ezarri beharko dira.

Irakasleak ikasle bakoitzaren aurrerapenaren bana-banako jarraipena egin beharko du. Desbideratze negatiboren bat antzemanaz gero, hona hemen hautemandako zailtasunak gainditzeko zenbait jardun egoki: ulertzeko zailtasunak dituzten kontzeptuak berriz azaltzea, ikasleek eskola-ordutegiaz kanpo ebatz litzaketen beste jarduera batzuekin indartzea, ikasteko zailtasunak dituzten ikasleak jakintza aurreratuagoak dituzten ikaskideekin batera kokatzea...

Inguruko biltegi batzuetara programatutako bisitaldiak egitea komenigarria ez ezik, ezinbestekoa da kasu askotan. Bisitaldi horietan ikasleek aukera izango dute biltegiratze-espazioaren arkitektura eta banaketa, eta salgaiak hartzeko, biltegiratzeko eta bidaltzeko eragiketak ikusteko eta manipulazio-tresneria erabiltzeko.

Modulu honetan informatika-aplikazio orokorrak eta espezifikoak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, kalkulu-orriak, grafikoak eta aurkezpenak erabiltzen dira lan-tresna gisa.

Modulu hau garatzeko informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzea eta aprobetxatzea ezinbesteko aktiboa da modulua osatzen duten jarduerak egiten diren bitartean.

Ezinbestekoa da eduki berak jasotzen dituzten moduluak irakasten dituen irakasle taldea koordinatzea, gainjartzerik eta alferrikako errepikapenik izan ez dadin.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Behar diren giza baliabideak eta baliabide teknikoak zehaztea.
- ✓ Biltegiko tresneria, bitartekoak eta erremintak hautatzea.
- ✓ Salgaiak biltegiratzeko metodo eta tekniken arabera biltegi barruan banatzeko planoak egitea.
- ✓ Erabilera-koefizienteak eta ahalmen-indizeak kalkulatzeko.
- ✓ Biltegiratze-protokoloak egitea eta haien jarraipena egitea.
- ✓ Salgaiak biltegiratzeko aurrekontuak egitea.
- ✓ Biltegiko mantentze-lanak programatzea.
- ✓ Biltegiko salgaien fluxuak eta eragiketak egiteko eguneroko zereginak aztertzea.
- ✓ Salgaien eskaerak prestatzea eta beharrezkoak diren jarduera osagarriak egitea.
- ✓ Biltegiratutako salgaiak kudeatzea.
- ✓ Enpresak biltegiko eragiketak eta fluxuak egunero kudeatzeko ezarritako biltegia kudeatzeko sistema aztertzea.
- ✓ Biltegiko eguneroko zereginetan segurtasun- eta higiene-arauak aztertzea.

4. lanbide-modulua

EROSKETEN KUDEAKETA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Erosketen kudeaketa
Kodea:	1229
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	99 ordu
Kurtsoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC2106_2: Saltoki txikiaren erantzun- eta hornikuntza-ahalmena bermatzea.
Helburu orokorrak:	7 / 8 / 18 / 19 / 20 / 23 / 24

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Saltoki txiki baten erosteko beharrak zehazten ditu, eta, horretarako, salmenta-aurreikuspenak egiten ditu, besteak beste datu historikoak, joerak, salmenta-puntuaren ahalmena eta txandakatzea abiapuntu hartuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- Egindako salmentei eta dendako biltegian dauden salgaien izakinei buruzko informazioa, egunero jasotakoa, antolatu du, saltoki txikiak kudeatzeko aplikazioak eta saltokiko terminala erabilia.
- Dendako salmenten aurreikuspenak egin ditu, eta, horretarako, bildutako informazioa aztertu du eta inferentzia estatistikoko teknikak erabili ditu.
- Merkataritza-eskari handieneko eta txikieneko aldiak zehaztu ditu, urtarokotasunaren eta inguruko merkataritza-jardueraren bilakaeraren arabera.
- Kalkulu-orriak erabili ditu aurreikusitako salmenten eta benetakoen zifrak konparatzeko.
- Aurreikusitako salmenten eta benetakoen zifren artean hautemandako desbideratzeen zergatikoak identifikatu ditu.
- Salgaien erreferentzia bakoitzaren stock optimoa eta minimoa zehaztu ditu, eskariaren, produktuaren txandakatzearen eta biltegiaren ahalmenaren arabera.
- Salgaien erosketen programazioa egin du, dendaren hornikuntza ziurtatzeko behar adinako aurrerapenarekin eta maiztasunarekin.
- Salmenta-puntuaren erreferentzia jakin baten stock-hausturak eragindako kostu nagusiak identifikatu ditu.

2. Salgaien hornikuntza-planak egiten ditu, eta, horretarako, dendaren etengabeko eta aldian behingo hornidura bermatuko duten hornitzaileak hautatzeko teknikak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Erabilgarri dauden iturriak abiapuntu hartuta, hornitzaileak hautatzeko irizpideak ezarri ditu.
- b) Datu-baseak eta kalkulu-orriak bezalako bulegotika-aplikazio orokorrak erabili ditu hornitzaileen informazioa hautatzeko eta/edo eguneratzeko.
- c) Hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei eskaintzak eskatu dizkie, bitarteko konbentzionalen edo telematikoen bidez.
- d) Hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei eskaintzak eskatzean negozio-technikak erabili ditu, eta beharrezkoak diren eskakizunak eta salgaien horniduraren baldintzak zehaztu ditu.
- e) Eskaintza onurazkoena zehaztu du, hornitzaileek, merkataritza-banatzaleek edo erosketa-zentralek eskainitako baldintzak konparatu ondoren.
- f) Eskaerak hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei jakinarazteko eta izapidetzeko prozedura ezarri du.
- g) Salgaien erosketa formalizatzeko beharrezkoak diren dokumentuak zehaztu ditu, adostutako baldintzak islatu eta alderdien erantzukizunak xehatuko dituztenak.

3. Salgaiak erosteko dokumentazioa izapidetzen du, eskaerak egiten ditu, albaranak kontrolatzen ditu eta fakturak dirutzen ditu, hornitzaileekin edo erosketa-zentralekin erabili ohi dituen prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltoki txiki-txiki salgaien erosketan eta horniduran erabiltzen diren dokumentu motak zein diren zehaztu du.
- b) Salgaiak erosteko prozesuan beharrezkoak diren dokumentuak egin ditu, bulegotika-aplikazioak erabilia.
- c) Erosketa-prozesuan hornitzaileekin, merkataritza-banatzaleekin edo erosketa-zentralekin komunikatzeko erabili ohi diren bideak identifikatu ditu.
- d) Hornitzaileen, merkataritza-banatzaleen edo erosketa-zentralen fakturak interpretatu ditu, eta horietan sartzen den klausula bakoitzak dakarren erantzukizuna ulertu du.
- e) Hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei erosketak egiteko eragiketetan gastu-oharrak eta garraio-dokumentu osagarriak zehaztu ditu.
- f) Hornitzaileek, merkataritza-banatzaleek edo erosketa-zentralek igorritako faktura elektronikoak informatika-euskarrian gorde ditu.
- g) Hornitzaileen, merkataritza-banatzaleen edo erosketa-zentralen fakturretan erabili ohi diren ordainbideak identifikatu ditu.

4. Eskaerak hartzeko prozesua kudeatu eta kontrolatzen du, eta hornitzaileekin, merkataritza-banatzaleekin edo erosketa-zentralekin ezarritako merkataritza-irizpideen arabera egiaztatzen ditu eskaerak.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Egindako eskaera eta hartutako salgaia bat datozela egiaztatu du, kopuruari, entrega-epeari, kalitateari eta prezioari dagokienez.

- b) Eskaera hartzean izan litezkeen gorabeherak identifikatu ditu.
- c) Gorabeherak hornitzaileari jakinarazteko eta harekin konponbidea aurkitzeko prozedura bat ezarri du.
- d) Salgaiak desenbalatzeko kasu bakoitzean beharrezkoak diren erremintak edo lanabesak zehaztu ditu, kalterik edo hausturarik izan ez dadin.
- e) Salgaiak desenbalatzen diren bitartean hartu behar diren neurriak identifikatu ditu, ingurumenaren alorrean indarrean dagoen araudia errespetatzeko.
- f) Salgaiak hartzeko lanak informatizatu ditu, gero errazagoa izan dadin haiek biltegiatzea eta stock erabilgarria kudeatzea.

5. Saltokian ezarritako aukera edo sortaren egokitasuna egiaztatzen du, haren errentagarritasuna kalkulatu du eta iraungitako eta zaharkitutako produktuak eta produktu berrien aukerak hautematen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Eskaintako produktuen errentagarritasuna kalkulatu du, salmenta kopuruen eta mozkin-marjinen oinarritzako ratioak erabilita.
- b) Eskaintako produktuen erakargarritasuna baloratu du, bezeroei elkarrizketak edo inkestak eginez.
- c) Joera berriei eta produktuen berrikuntzei buruz lortutako informazioa sistematizatu du, eta, horretarako, azoka sektorialetara joan da eta argitalpen espezializatuak, *on line* iturriak eta beste zenbait iturri kontsultatu ditu.
- d) Iraungitako produktuak edo zaharkitzeko arriskua dutenak berrikusteko plan bat landu du, aldi horretako salmentak eta bezeroen gogobetetasuna aztertuta.
- e) Produktuak likidatzeko plan bat landu du, eta beharrezkoak diren ekintzak eta gauzatzeko epeak ezarri ditu.
- f) Saltokiaren eragin-eremuaren barruan lehiakideek eskaintako produktuei buruzko merkataritza-informazioa lortu du, eta bere eskaintzarekin konparatu du.
- g) Sorta edo aukerari produktu berriak gehitzeko irizpideak ezarri ditu, eta eskaintako errentagarritasuna eta haren osagarritasuna baloratu du.

6. Saltoki bateko salerosketa kudeatzen du, saltokiko terminala (ST) erabilita.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltoki txiki baten merkataritza-eragiketarako kudeatzeko software egokia instalatu du saltokiko terminalean.
- b) Saltokiko terminalean enpresa berri bat sortu du, eta normaltasunez funtzionatzeko behar izaten diren parametro guztiak konfiguratu ditu.
- c) Besteak beste, biltegiei, hornitzaileei, artikuluei eta bezeroei alta egin die, kasu bakoitzean eskatzen diren datuak sartuta.
- d) Saltokiko terminalaren periferikoak konfiguratu ditu, eta ergonomikoki ezarri ditu lanpostuan.
- e) Hornitzaileei erosketak egin dizkie, eta, horretarako, prozesu osoari jarraitu dio, eskaera egiten denetik hasi eta faktura kontabilizatu arte.
- f) Saltokiko terminalean jasotako salgaien sustapenak diseinatu ditu.
- g) Salgaiak saltokiko terminalaren bitartez kobratzeko zereginak egin ditu.
- h) Aldaketak egin ditu jatorrian konfiguratutako prezioetan, produktuen nolakotasunetan, ordaintxartelean eta igorritako fakturetan.

c) Edukiak

1. SALTOKI TXIKI BATEN EROSTEKO BEHARRAK ZEHAZTEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako salmentei eta dendako biltegian dauden salgaien izakinei buruzko informazioa, egunero jasotakoa, antolatzea, saltoki txikiak kudeatzeko aplikazioak eta saltokiko terminala erabilia. - Dendako salmenten aurreikuspenak egitea, eta, horretarako, bildutako informazioa aztertzea eta inferentzia estatistikoko teknikak erabiltzea. - Merkataritza-eskari handieneko eta txikieneko aldiak zehaztea, urtarokotasunaren eta inguruko merkataritza-jardueraren bilakaeraren arabera. - Kalkulu-orriak erabiltzea aurreikusitako salmenten eta benetakoen zifrak konparatzeko. - Aurreikusitako salmenten eta benetakoen zifren artean hautemandako desbideratzeen zergatikoak identifikatzea. - Salgaien erreferentzia bakoitzaren stock optimoa eta minimoa zehaztea, eskariaren, produktuaren txandakatzearen eta biltegiaren ahalmenaren arabera. - Salgaien erosketen programazioa egitea, dendaren hornikuntza ziurtatzeko behar adinako aurrerapenarekin eta maiztasunarekin. - Salmenta-puntuan erreferentzia jakin baten stock-hausturak eragindako kostu nagusiak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresako funtzio logistikoa. - Erabateko kalitatea eta unean uneko sistema (<i>just in time</i>). - Kostu logistikoak. - Erosketa-zikloa. - Kalitatearen eta zerbitzu-mailaren aldagaiak. - Stock optimoa eta minimoa. - Salmenta-puntuko birjartze-beharren adierazleak. - Salmenten aurreikuspena. - Joerak. - Eskariaren aldakuntza. - Inferentzia estatistikoaren teknikak. - Eskaeren programa.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

2. SALGAIEN HORNIKUNTZA PLANAK EGITEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Erabilgarri dauden iturriak abiapuntu hartuta, hornitzaileak hautatzeko irizpideak zehaztea. - Datu-baseak eta kalkulu-orriak bezalako bulegotika-aplikazio orokorrak erabiltzea hornitzaileen informazioa hautatzeko eta/edo eguneratzeko. - Hornitzaileei, merkataritza-banatzaileei edo erosketa-zentralei eskaintzak eskatzea, bitarteko konbentzionalen edo telematikoen

	<p>bidez.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei eskaintzak eskatzean negoziazio-teknikak erabiltzea, eta beharrezkoak diren eskakizunak eta salgaien horniduraren baldintzak zehaztea. - Eskaintza onurazkoena zehaztea, hornitzaileek, merkataritza-banatzaleek edo erosketa-zentralek eskainitako baldintzak konparatu ondoren. - Eskaerak hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei jakinarazteko eta izapidetzeko prozedura sortzea. - Salgaien erosketa formalizatzeko beharrezkoak diren dokumentuak lantzea, adostutako baldintzak islatu eta alderdien erantzukizunak xehatuko dituztenak.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Erosketa-zentralak. - Handizkariak eta handizkako hornikuntza. - Internet erosketa-kanal gisa. - Erosteko beharrak zehaztea: eskaera-bolumena, prezioa, biltegitzeko ahalmena eta kostua, eta entrega-epea. - Hornitzaileak hautatzea. - Hautatzeko irizpideak. - Hornidura-baldintzak negoziatzeko teknikak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

3. SALGAIK EROSTEKO DOKUMENTAZIOA IZAPIDETZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltoki txikietako salgaien erosketan eta horniduran erabiltzen diren dokumentu motak zein diren zehaztea. - Salgaiak erosteko prozesuan beharrezkoak diren dokumentuak egitea, bulegotika-aplikazioak erabiltzea. - Erosketa-prozesuan hornitzaileekin, merkataritza-banatzaleekin edo erosketa-zentralekin komunikatzeko erabili ohi diren bideak identifikatzea. - Hornitzaileen, merkataritza-banatzaleen edo erosketa-zentralen fakturak interpretatzea, eta horietan sartzen den klausula bakoitzak dakarren erantzukizuna ulertzea. - Hornitzaileei, merkataritza-banatzaleei edo erosketa-zentralei erosketak egiteko eragiketetan gastu-oharrak eta garraio-dokumentu osagarriak zehaztea. - Hornitzaileek, merkataritza-banatzaleek edo erosketa-zentralek igorritako faktura elektronikoa informatika-euskarrian gordetzea. - Hornitzaileen, merkataritza-banatzaleen edo erosketa-zentralen fakturretan erabili ohi diren ordainbideak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Hornidura-kontratua. - Hornikuntzaren baldintza-agiria. - Eskaeren administrazio-kudeaketa. - Erosketak izapidetzeko komunikazio-teknikak. - Erosketa- eta eskaera-aginduak. - Entrega-albaranak. - Fakturak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Abonu-agiriak, gastu-oharrak, garraio-gutunak. - Ordainbideak (kanbio-letrak, txekak, ordainagiriak...). - Bulegotika-programak eta Internet salerosketa-dokumentuen laguntza gisa.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

4. ESKAERAK HARTZEKO PROZESUA KUDEATZEA ETA KONTROLATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egindako eskaera eta hartutako salgaia bat datozela egiaztatzea, kopuruari, entrega-epeari, kalitateari eta prezioari dagokienez. - Eskaera hartzean izan litezkeen gorabeherak identifikatzea. - Gorabeherak hornitzaileari jakinarazteko eta harekin konponbidea aurkitzeko prozedura bat ezartzea. - Salgaiak desenbalatzeko kasu bakoitzean beharrezkoak diren erremintak edo lanabesak zehaztea, kalterik edo hausturarik izan ez dadin. - Salgaiak desenbalatzen diren bitartean hartu behar diren neurriak identifikatzea, ingurumenaren alorrean indarrean dagoen araudia errespetatzeko. - Salgaiak hartzeko lanak informatizatzea, gero errazagoa izan dadin haiek biltegitratzea eta stock erabilgarria kudeatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Eskaeren harrera. - Salgaien ikuskapena. - Eskaeretan izandako gorabeherak. - Galera ezezaguna. - Produktuak desenbalatzea. - Salgaiak desenbalatzeko ingurumen-araudia. - Biltegiak kudeatzeko informatika-aplikazioak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

5. SALTOKIAN EZARRITAKO AUKERA EDO SORTAREN ERRENTAGARRITASUNAREN EGOKITASUNA EGIAZTATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Eskainitako produktuen errentagarritasuna kalkulatzeko, salmenta kopuruaren eta mozkin-marjinen oinarritzko ratioak erabilita. - Eskainitako produktuen erakargarritasuna baloratzea, bezeroei elkarrizketak edo inkestak eginez. - Joera berriei eta produktuen berrikuntzei buruz lortutako informazioa sistematizatzea, eta, horretarako, azoka sektorialetara joatea eta argitalpen espezializatuak, <i>on line</i> iturriak eta beste zenbait iturri kontsultatzea. - Iraungitako produktuak edo zaharkitzeko arriskua dutenak
----------------	--

	<p>berrikusteko plan bat lantzea, aldi horretako salmentak eta bezeroen gogobetetasuna aztertuta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produktuak likidatzeko plan bat lantzea, eta beharrezkoak diren ekintzak eta gauzatzeko epeak ezartzea. - Saltokiaren eragin-eremuaren barruan lehiakideek eskainitako produktuei buruzko merkataritza-informazioa lortzea, eta bere eskaintzarekin konparatzea. - Sorta edo aukerari produktu berriak gehitzeko irizpideak ezartzea, eta eskainitako errentagarritasuna eta haren osagarritasuna baloratzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salmentak kudeatzeko indizeak. - Produktuak kudeatzeko ratioak. - Zirkulazio-indizea. - Erakarpen-indizea. - Erosketa-indizea. - Linealeko produktibitate-ratioa. - Linealeko errentagarritasun-indizea. - Linealeko mozkin-ratioa. - Garatutako linealeko errentagarritasun-indizea. - Linealaren errendimendua. - Aukera edo sortaren jarraipena. - ABC analisia. - Erreferentzien AMIA analisia. - Produktu zaharkituak eta errentagarritasun txikiko produktuak hautematea. - Produktu-gamari berrikuntzak eta nobedadeak gehitzea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

6. SALTOKI BATEKO SALEROSKETA KUDEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltoki txiki baten merkataritza-eragiketak kudeatzeko software egokia instalatzea saltokiko terminalean. - Saltokiko terminalean enpresa berri bat sortzea, eta normaltasunez funtzionatzeko behar izaten diren parametro guztiak konfiguratzea. - Besteak beste, biltegiei, hornitzaileei, artikuluei eta bezeroei alta egitea eta haiek konfiguratzea, kasu bakoitzean eskatzen diren datuak sartuta. - Saltokiko terminalaren periferikoak konfiguratzea, eta lanpostuan ergonomikoki ezartzea. - Hornitzaileei erosketak egitea, eta, horretarako, prozesu osoari jarraitzea, eskaera egiten denetik hasi eta faktura kontabilizatu arte. - Saltokiko terminalean jasotako salgaien sustapenak diseinatzea. - Salgaiak saltokiko terminalaren bitartez kobratzeko zereginak egitea. - Jatorrian konfiguratutako prezioetan, produktuen nolakotasunetan, ordaintxartelean eta igorritako fakturetan aldaketak egitea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltokiko terminalerako software baliagarria. - Hornikuntzaren kudeaketa integratua. - Saltokiko terminalean enpresa bat sortzeko beharrezkoak diren datuak. - Besteak beste, biltegien, hornitzaileen, artikuluen eta bezeroen alta.

	<ul style="list-style-type: none"> - Saltokiko terminalaren periferikoak. - Saltokiko terminallean eskaerak, albaranak, fakturak eta ordainbideak kudeatzea. - Saltokiko terminalarekin egindako sustapenak. - Salgaiak saltokiko terminalarekin kobratzea. - Bezeroentzako aurrekontuak. - Saltokiko terminalen konfigurazioa. - Ordaintxartelak. - Kutxa. - Erosketen, salmenten eta biltegiko estatistikak eta txostenak prestatzea. - Estatistika-grafikoak sortzea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Talde-lanetan elkartzasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak sei eduki-multzorekin erlazionatuta daude. Ondoren aurkeztutako sekuentziazio-ordena mantentzea gomendatzen da, eduki teoriko eta praktikoen erlazioa eta jarraitutasuna aintzat hartzen du-eta.

1. multzoan saltokirako produktuak erosteko erritmoa aztertu eta zehazten da. Horretarako, hainbat aldagai aztertzen dira. Adierazgarrienen artean, stocken kontrola, salmenta-aurreikuspena, eskariaren aldakuntza eta erosketa-zikloa daude. Azpimarratu beharra dago zein garrantzitsua den funtzio logistikoa saltokian, erosketa eta salmenten kudeaketa eta biltegiarekiko erlazioa eta mendetasuna modu egokian koordinatzeko.

2. multzoak produktuen hornikuntza-planak aztertzen ditu. Eginkizun horretan, bereziki aipatzen ditu hornitzaileak hautatzeko irizpideak eta eskaintza onurazkoenak lortzeko negoziazio-teknikak.

3. multzoan produktuen erosketari dagokion dokumentazioa identifikatzen da. Ildo horretan, ikasleek dokumentu bakoitza eta dagozkion formatuak ezagutu beharko ditu eta horiekin lan egiten ohitu.

Produktuak erosteko dokumentazioa entregatu ondoren, **4. multzoan** entregatutako eskaerak kudeatzen dira, eta izan daitezkeen gorabeherak eta eman dakiekeen tratamendua aztertzen dira.

5. multzoan saltokiko aukera edo sortaren errentagarritasuna analizatu eta aztertzen da, ahalik eta egokiena izan dadin, horretarako hainbat indize eta ratio erabilia. Horregatik, ikasleek horren berri izan beharko dute eta salmenta-puntuari hautemandako desbideratzeen arabera berrezartzen jakin beharko dute, zeren bezeroaren/kontsumitzailearen gogobetetasuna eta saltokiaren eta horren merkataritza-jardueraren errentagarritasuna izango baitira azken helburuak.

Azkenik, **6. multzoa** aztertzean, produktuak hainbat metodoren bitartez salerosteari buruzko guztia kudeatuko da, eta garrantzi handia emango zaie bulegotikako kudeaketa-metodoei. Nabarmentzekoa da saltokian hornikuntzaren kudeaketa

integratuak duen garrantzia. Hori dela-eta, kudeaketa horrekin zerikusia duten softwarea eta informatika-programak ezagutu beharko ditu ikasleak.

2) Alderdi metodologikoak

Modulua irakasten hasteko, komenigarria izan daiteke multzo bakoitzaren sarrera bat egitea eta haren helburuak ezagutzera ematea.

Helburu horiek ezagunak direnean, multzo bakoitzeko kontzeptuzko edukiak osatzen dituzten unitate didaktikoen azalpena egingo dute irakasleek. Aldi berean, arestian azaldutako eduki horiek aplikatzeko ariketak eta kasu praktikoak egitea gomendatzen da.

Komenigarritzat jotzen da aurreko adierazpenei jarraitzea eta, teoriarekin eta ariketa praktikoekin batera, ikasleak esku hartzera bultzatzea, irakasleek aukera izan dezaten ikasleek eskuratutako jakintzak baloratzeko.

Aurrekoa indartzeko, funtsezkotzat jotzen da hainbat enpresatara bisita presentzialak edo birtualak, hitzaldiak, konferentziak eta abar egitea, sektoreko enpresetako profesionalak benetako lan-ingurunean izan dituzten esperientziak ezagutzera eman eta azal ditzaten.

Gomendagarria da, multzo bakoitza amaitzean, hainbat ebaluazio teoriko zein praktiko egitea, ikasleek eskuratu dituzten jakintza orokorrak eta minimoak zein diren jakiteko. Horrela, ikasleek jakintza oinarrizko eta minimoak ez badituzte, indartze-jarduerak egin ahal izango dira.

Moduluaren azken ebaluazioari dagokionez, ebalua daitezkeen hiru alderdi kontuan hartu behar dira: kontzeptuzko, prozedurazko eta jarrerazko alderdiak. Horrela, ikasleek modulu honetarako planifikatutako jakintzak eta azken helburuak eskuratu dituzten jakin ahal izango dute irakasleek.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Saltoki txiki baten erosteko beharrak zehaztea.
- ✓ Salgaien erosketak programatzea, eta, horretarako, hornitzaile egokiak hautatzea.
- ✓ Salgaiak erosteko edo haietaz hornitzeko prozesuan sortutako dokumentazioa kudeatzea eta artxibatzea.
- ✓ Salgaien eskaerak hartzeko lanak kudeatzea. Produktuak hartzea eta ikuskatzea, eta horretarako erreminta komenigarrienak erabiltzea.
- ✓ Saltokiko terminala erabiltzea saltoki txikiaren merkataritza-kudeaketa hobetzeko.
- ✓ Hainbat metodo matematiko eta bulegotika-aplikazio aztertzea, kostu logistikoak, stockak eta salmenta-aurreikuspenak lortzeko eta zehazteko.
- ✓ Hornitzaileak hautatzea, baita hornidura negoziatzeko teknikak ere.
- ✓ Produktuen salerosketa-dokumentuak zehaztea eta lantzea.
- ✓ Produktuak eta haien salmentak kudeatzeko indizeak eta ratioak kalkulatzeko.
- ✓ Linealeko errendimendua ebaluatzea.
- ✓ Aukera edo sorta errentagarritasunaren bitartez aztertzea eta kontrolatzea.

- ✓ Informatika-tresnak eta bulegotika-tresnak eta informazioaren teknologia berriak maneiatzea, salerosketaren kudeaketa integratua ahalik eta eraginkorrena izan dadin.

5. lanbide-modulua

SALMENTA TEKNIKOA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Salmenta tekniko
Kodea:	1230
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	126 ordu
Kurtsoa:	2.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC1420_2: Produktu higiezin salmenta eta zabalkundea egitea, hainbat merkaturatze-bideren bitartez. UC0240_2: Salmentaren jarduera osagarriak egitea.
Helburu orokorrak:	4 / 5 / 16 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Produktu industrialen eta lehen sektorekoen merkataritza-eskaintzak lantzen ditu, eta salmenta-argumentuak bezero mota bakoitzera egokitzen ditu (txikizkariak, handizkariak eta instituzionalak).

Ebaluazio-irizpideak:

- Bezero industrialen eta handizkarien informazio-iturriak bilatu ditu.
- Produktu aldagaian zentratutako salmenta-argumentarioak landu ditu: produktuen atributu fisikoak, osaera, utilitateak eta aplikazioak.
- Bezero instituzional, industrial edo handizkari bati produktuen eskaintzen proposamenak egin dizkio.
- Eskaintako produktuen material, osagarri eta osagai berrien abantailak azpimarratu ditu.
- Produktuaren azpialdagaiak hautatu ditu, hala nola ontzia, etiketatzea, ziurtapena eta segurtasuna, eskaintako produktuaren onurak indartzeko marketin-tresna gisa.

2. Zerbitzuen merkataritza-eskaintzak prestatzen ditu, eta salmenta-argumentuak proposatutako zerbitzuaren ezaugarri espezifikoetara eta bezero bakoitzaren beharretara egokitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Zerbitzuen berezko ezaugarriak identifikatu ditu, hala nola berehalako iraungitzea, puntualki kontzentratutako eskaria, ukiezintasuna, bereizezintasuna eta heterogeneotasuna.
- b) Zerbitzuen eskaintzen helburuak lorpen ekonomikoen eta sozialen artean (baldin badaude) egituratu eta hierarkizatu ditu.
- c) Bezeroei inkestak egin dizkie, eskaintako zerbitzua zenbateraino ulertu eta onartzen duten jakiteko.
- d) Inkesten eraginkortasuna neurtu du, antolakundeak haiek aplikatu ondoren.
- e) Zerbitzuak egiteko eskaintza bat onartzeak dakartzan zailtasunak gainditzeko estrategiak aztertu ditu.
- f) Zerbitzu publikoen eta pribatuen salmenta-argumentuak prestatu ditu.
- g) Epe luzearako zerbitzugintzak kontratatuko dituzten bezeroak erakartzeko proposamenak landu ditu.

3. Produktu teknologikoen salmentaren berezko jarduerak egiten ditu, eta, horretarako, salmenta-teknika egokiak aplikatzen ditu eta mota horretako ondasunen merkatuaren bilakaerari eta joerei buruzko informazio eguneratua biltzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkaturatze-bideetan eskaintako produktu/zerbitzu teknologikoen zorroak aztertu ditu.
- b) Merkatuaren datuak lortu ditu bezeroengandik jasotako informazioaren eta iradokizunen bitartez.
- c) Merkatuko berrikuntzei buruz lortutako informazioa antolatu du, produktuen utilitateetan, erabilera berrietan, erabilerraztasunean, gehigarrietan, osagarrietan eta bateragarritasunetan zentratuta.
- d) Moda eta joera berriekin bat eginez, produktu eta/edo zerbitzu berriak eta produktu-zorroa osatuko duten modeloen aldaketak edo aldaerak sartzeko aukera argudiatu du.
- e) Nagusi hurrenari merkataritzaren aldetik errentagarriak diren bezero-segmentuen existentziari buruzko datuak eman dizkio, negozio-lerro berriak proposatu ditu eta enpresan espiritu ekintzailea sustatu du.
- f) Oso gogobete ez dauden bezero-taldeetan hobetzeko arloak hauteman ditu, haien beharretara hobeto egokituko den produktu/zerbitzu baten eskaintzarekin estal daitezkeenak.
- g) Produktu teknologikoen eskaintzak landu ditu, aurkezpeneko informatika-tresnak erabilita.

4. Goi-gamako produktuen salmentarekin erlazionatutako jarduerak garatzen ditu, eta, horretarako, kalitate eta ospe handiko marka-irudiaren transmisioa bermatuko duten teknikak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu bat goi-gamakotzat hartzeko arrazoiak ezarri ditu, hala nola prezioa, ezaugarri berritzaileak eta kalitatea.

- b) Posizionamendu handiko irudi bat hitzeko mintzairaren eta hitzik gabearen, irudi pertsonalaren eta bezeroarentzako tratua bitartez transmititzeko prozedura zehaztu du.
- c) Komunikazio aldagaian zentratutako salmenta-argumentario bat prestatu du: marka-irudia, jatorria, nortasuna, ezagumendu soziala, talde edo klase bateko kide izatea eta bezero-zorro eskusiboa.
- d) Posizionamendu handiko produktuak saltzeko eragiketetan argumentu egokiak hautatu ditu.
- e) Produktua bizkor eta eraginkortasunez paketatuta eta/edo enbalatu du, irudi korporatiboaren parametro estetikoekin bat datozen hainbat teknika erabilia.
- f) Diru-balio handiko produktuak etiketatu ditu, kasu bakoitzean aplikatzekoa den araudiari jarraiki.
- g) Salgaiaren segurtasuna lapurretaren aurkako sistemekin aztertu du, eta etiketa eta produktua bat datozela eta bideo-zaintzako kamerek ongi funtzionatzen dutela egiaztatu du.
- h) Lapurreta bat hautematean antolakundeak ezarritako jardunbideak aztertu ditu.

5. Ondasun higiezinaren hainbat sustapen-ekintza prestatzen ditu, eta, horretarako, sektorerako egokitutako komunikazio-teknikak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Eskaintzen diren higiezinaren informazioarekin publizitate-mezuak landu ditu.
- b) Zabalkunde-euskarri bakoitzaren abantailak eta eragozpenak konparatu ditu.
- c) Sustapen-materialaren zabalkundeak kudeatu ditu, hainbat komunikabide erabilia.
- d) Salgai edo alokatzeko dauden higiezinaren eskatzaile/bezero potentzialak erakartzeko erabilgarri dauden informazio-iturriak hautatu ditu.
- e) Eskatzaile/bezero potentzialen behar eta aukera ekonomiko eta finantzarioak zehaztu ditu, antolakundeak aurreikusitako neurketa-tresnak aplikatuta.
- f) Bezero posiblearen datuak erregistratu ditu, konfidentzialtasun-irizpideak eta datuen babesari buruzko araudia betetz.
- g) Azterketa konparatiboak egin ditu bezeroaren itxaropen eta aukera ekonomikoetara hobekien egokitzen diren higiezin-zorroko elementua hautatzeko.

6. Higiezinak saltzeko prozesuarekin erlazionatutako jarduerak garatzen ditu, eta mota horretako eragiketetan sortzen diren dokumentuak betetzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bezero potentzialen behar eta nahiekin neurri handienez bat datozen higiezinak hautatu ditu, eta informazioa dossier moduan aurkeztu du.
- b) Bezeroei argi eta eraginkortasunez eman die alde aurretik hautatutako higiezinaren ezaugarrien eta prezioen informazioa.
- c) Bezero potentzialen interesetara gehien egokitzen diren higiezinarentzako bisitaldian funtsezko parametroak hautatu ditu.
- d) Produktu higiezinaren bezero posibleei eragiketaren bitartekotzaren baldintzak helarazi dizkie.
- e) Merkataritza-eragiketa ixtea lortzeko merkataritza-negoiazioaren prozesuak programatu ditu.
- f) Bisita-orriak, aurrekontratuak, kontratuak eta dokumentazio erantsia bete ditu.

- g) Eragiketen jarraipena egin du, bisita berriak planifikatzeko eta eskaintzaren datuetako aldakuntzak erregistratzeko gauza den etengabeko komunikazioko sistema baten bitartez.

7. Telemarketineko jarduerak garatzen ditu telefono bidez saltzeko, bezeroak erakartzeko eta haien leialtasuna lortzeko eta arreta pertsonalizatua emateko egoeretan, eta kasu bakoitzean teknika egokiak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Telemarketina garatu duten sektoreak identifikatu ditu.
- Merkataritza-komunikazioko tresna horrek enpresan betetzen dituen funtzioak aztertu ditu.
- Teleoperadore on batek izan behar duen profila aztertu du.
- Telemarketinaren bitartez bezeroari arreta pertsonalizatua emateko, hura erakartzeko eta haren leialtasuna lortzeko teknikak ezaugarritu ditu.
- Telefono bidezko salmenta-prozesuaren etapak identifikatu ditu.
- Salmenta-deiak egiteko gidoiak landu ditu.
- Bezeroek planteatzen dituzketen objektiboak aurreikusi ditu, baita horiei arrakastaz aurre egiteko modua ere.
- Telemarketineko eragiketen simulazioak egin ditu bezeroak erakartzeko, atxikitzeko edo berreskuratzeko kasuetan.

c) Edukiak

1. PRODUKTU INDUSTRIALEN MERKATARITZA ESKAINTZAK LANTZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bezero industrialen eta handizkarien informazio-iturriak bilatzea. - Produktu aldagaian zentratutako salmenta-argumentarioak lantzea: produktuen atributu fisikoak, osaera, utilitateak eta aplikazioak. - Bezero instituzional, industrial edo handizkari bati produktuen eskaintzen proposamenak egitea. - Eskaintako produktuen material, osagarri eta osagai berrien abantailak bereiztea. - Produktuaren azpialdagaiak hautatzea, hala nola ontzia, etiketatzea, ziurtapena eta segurtasuna, eskaintako produktuaren onurak indartzeko marketin-tresna gisa.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bezero industrialari aplikatutako salmenta-teknikak. - Merkataritza-agenteak. Eroslearen eta saltzailearen arteko topaketa sustatzea. - Materialak, osaera eta osagaiak. - Ontzia eta enbalajea salmenta-argumentu gisa. - Ziurtapena marketin-tresna gisa. - Produktuaren segurtasuna bezero industrialaren konfiantza mantentzeko parametro gisa. - Bideratzaileak: aseguru-etxeak eta finantza-erakundeak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

2. ZERBITZUEN MERKATARITZA ESKAINTZAK PRESTATZEA

<p>prozedurazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zerbitzuen berezko ezaugarriak identifikatzea, hala nola berehalako iraungitzea, puntualki kontzentratutako eskaria, ukiezintasuna, bereizezintasuna eta heterogeneotasuna. - Zerbitzuen eskaintzen helburuak lorpen ekonomikoen eta sozialen artean (baldin badaude) egituratzea eta hierarkizatzea. - Bezeroei inkestak egitea, eskainitako zerbitzua zenbateraino ulertu eta onartzen duten jakiteko. - Inkesten eraginkortasuna neurtzea, antolakundeak haiek aplikatu ondoren. - Zerbitzuak egiteko eskaintza bat onartzeak dakartzan zailtasunak gainditzeko estrategiak aztertzea. - Zerbitzu publikoen eta pribatuen salmenta-argumentuak prestatzea. - Epe luzerako zerbitzugintzak kontratatuko dituzten bezeroak erakartzeko proposamenak lantzea.
<p>kontzeptuzkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zerbitzuen tipologia. - Zerbitzugintzaren helburuak. Helburu sozialak eta ekonomikoak. - Zerbitzuak erabiltzaileen beharren arabera planifikatzea. - Zerbitzuen berezko ezaugarriak. - Ukiezintasuna eta faktore hori indargabetzeko proposamenak. - Bereizezintasuna eta hori gainditzeko moduak. - Heterogeneotasuna eta hori murrizteko enpresaren borroka. Berehalako iraungitzea, eta erabateko galera saihesteko konponbideak. - Eskaria aldi puntaletan kontzentratzea eta horri aurka egiteko estrategiak. - Zerbitzu-eskaintza gauzatzean erabiltzaileen gogobetetasuna kontrolatzeko sistemak.
<p>jarrerazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzea.

3. PRODUKTU TEKNOLOGIKOEN SALMENTAREN BEREZKO JARDUERAK EGITEA

<p>prozedurazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Merkaturatze-bideetan eskainitako produktu/zerbitzu teknologikoen zorroak aztertzea. - Merkatuaren datuak lortzea bezeroengandik jasotako informazioaren eta iradokizunen bitartez. - Merkatuko berrikuntzei buruz lortutako informazioa antolatzea, produktuen utilitateetan, erabilera berrietan, erabilerraztasunean, gehigarrietan, osagarrietan eta bateragarritasunetan zentratuta. - Moda eta joera berriekin bat eginez, produktu eta/edo zerbitzu berriak eta produktu-zorria osatuko duten modeloen aldaketak edo aldaerak sartzeko aukera argudiatzea. - Nagusi hurrenari merkataritzaren aldetik errentagarriak diren bezero-segmentuen existentziari buruzko datuak jakinaraztea, negozio-lerro berriak proposatzea eta enpresan espiritu ekintzailea sustatzea. - Oso gogobete ez dauden bezero-taldeetan hobetzeko arloak hautematea, haien beharretara hobeto egokituko den
-----------------------	--

	<p>produktu/zerbitzu baten eskaintzarekin estal daitezkeenak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produktu teknologikoen eskaintzak lantzea, aurkezpeneko informatika-tresnak erabilia.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Espiritu ekintzailea merkatu-nitxo berrien bilaketan. - Berrikuntza eta produktu berrien merkaturatzea. - Sistema eta produktuetak funtzio-elkarketa, erabilera eta utilitate berriak, maniuko berrikuntzak, gehigarri eta osagarrien garapena, eta bateragarritasunak. - Katalogoak eta argibideen eskuliburuak. - Oso gogobete ez dauden bezeroen kudeaketa eta hobekuntza-iradokizunak. - Berrikuntzen aurkezpenak egitea. - Modaren eta joeren fenomeno aztertzea. Aurreikuspena. - Bezero preskriptorea merkatuko lantza-punta gisa. - Ingurune aldakorretara egokitzeko enpresaren malgutasuna.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanetan elkartzunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

4. GOI GAMAKO PRODUKTUEN SALMENTAREKIN ERLAZIONATUTAKO JARDUERAK GARATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Produktu bat goi-gamakotzat hartzeko arrazoiak baloratzea, hala nola prezioa, ezaugarri berritzaileak eta kalitatea. - Posizionamendu handiko irudi bat hitzeko mintzairaren eta hitzik gabearen, irudi pertsonalaren eta bezeroarentzako tratua bitartez transmititzeko prozedura zehaztea. - Komunikazio aldagaian zentratutako salmenta-argumentario bat prestatzea: marka-irudia, jatorria, nortasuna, ezagumendu soziala, talde edo klase bateko kide izatea eta bezero-zorro eskusiboa. - Posizionamendu handiko produktuak saltzeko eragiketetan argumentu egokiak hautatzea. - Produktua bizkor eta eraginkortasunez paketatzea eta/edo enbalatzea, irudi korporatiboaren parametro estetikoekin bat datozen hainbat teknika erabilia. - Diru-balio handiko produktuak etiketatzea, kasu bakoitzean aplikatzekoa den araudiari jarraiki. - Salgaiaren segurtasuna lapurretaren aurkako sistemekin aztertzea, eta etiketa eta produktua bat datozela eta bideo-zaintzako kamerekin ongi funtzionatzen dutela egiaztatzea. - Lapurreta bat hautematean antolakundeak ezarritako jardunbideak aztertzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Posizionamenduaren komunikazioa. - Marka bilatzen duen bezeroa. - Banaketa selektiboa. - Publizitatean aurpegi ezagunak erabiltzea. - Produktua: objektu eskusiboak, serie mugatuak eta egile-modeloak. - Marka-irudia eta irudi pertsonala. - Markaren azterketa. - Paketatze teknika. - Etiketate-araudia. - Produktuentzako alarma-sistemak.

	- Lapurretaren aurkako politikak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturi jokatzeko.

5. ONDASUN HIGIEZINEN HAINBAT SUSTAPEN EKINTZA PRESTATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Eskaintzen diren higiezinaren informazioarekin publizitate-mezuak lantzea. - Zabalkunde-euskarri bakoitzaren abantailak eta eragozpenak konparatzea. - Sustapen-materialaren zabalkunde kudeatzea, hainbat komunikabide erabilita. - Salgai edo alokatzeko dauden higiezinaren eskatzaile/bezero potentzialak erakartzeko erabilgarri dauden informazio-iturriak hautatzea. - Eskatzaile/bezero potentzialen behar eta aukera ekonomiko eta finantzarioak zehaztea, antolakundeak aurreikusitako neurketak aplikatuta. - Bezero posiblearen datuak erregistratzea, konfidentzialtasun-irizpideak eta datuen babesari buruzko araudia betez. - Azterketa konparatiboak egitea bezeroaren itxaropen eta aukera ekonomikoetara hobekien egokitzen den higiezin-zorroko elementua hautatzeko.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza-agentearen eta higiezinaren merkataritza-aholkulariaren figurak. - Higiezinaren sustapena: bideak eta kanalak. - Higiezinaren merkaturatzea: aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta ordenagailu bidezkoa. - Bezero potentzialen erosteko edo alokatzeko ahalmena. - Datuen babesari buruzko indarreko legeria. - Higiezinak salerosteko edo alokatzeko eragiketetan kontsumitzailea babestea. - Antolakundearen datuen konfidentzialtasun-politika. - Higiezinaren zorroa. Iragazkien arabera sailkapena: zona, prezioa, bizigarritasun-egoera eta ezaugarriak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturi jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

6. HIGIEZINAK SALTZEKO PROZESUAREKIN ERLAZIONATUTAKO JARDUERAK GARATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bezero potentzialen behar eta nahiekin neurri handienez bat datozen higiezinak hautatzea, eta informazioa dossier moduan aurkeztea. - Bezeroei argi eta eraginkortasunez ematea alde aurretik hautatutako higiezinaren ezaugarrien eta prezioen informazioa.
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Bezero potentzialen interesetara gehien egokitzen diren higiezinatarako bisitaldietan funtsezko parametroak hautatzea. - Produktu higiezinaren bezero posibleei eragiketaren bitartekotzaren baldintzak helaraztea. - Merkataritza-eragiketa ixtea lortzeko merkataritza-negoiazio prozesuak programatzea. - Bisita-orriak, aurrekontratuak, kontratuak eta dokumentazio erantsia betetzea. - Eragiketen jarraipena egitea, bisita berriak planifikatzeko eta eskaintzaren datuetako aldakuntzak erregistratzeko gauza den etengabeko komunikazioko sistema baten bitartez.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Higiezin motak: etxebizitza librea, babes ofizialeko etxebizitza eta etxebizitza-kooperatibak. - HEL. Hiri Errentamenduen Legea. - Produktu higiezinaren aurkezpena, bisitaldia eta erakustaldia. - Zorroko higiezinatarako bisitaldia. - Bisita-dokumentua. - Erosteke edo alokatzeko erreserba-dokumentua. - Eragiketaren eskritura publikoa. - Higiezinetikiko eragiketak erregulatzeko dituen araudia. - Kontratu formalizatzeko gastuak. - Zerga-arloko betebeharrak, desgrabazioak eta hobariak. - Berme errealak eta pertsonalak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartzunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

7. TELEMARKEKINEKO JARDUERAK GARATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Telemarketina garatu duten sektoreak identifikatzea. - Merkataritza-komunikazioko tresna horrek enpresan betetzen dituen funtzioak aztertzea. - Teleoperadore on batek izan behar duen profila aztertzea. - Telemarketinaren bitartez bezeroari arreta pertsonalizatua emateko, hura erakartzeko eta haren leialtasuna lortzeko teknikak ezaugarritzea. - Telefono bidezko salmenta-prozesuaren etapak identifikatzea. - Salmenta-deiak egiteko gidoiak lantzea. - Bezeroek planteatzen dituzketen objektiboak aurreikustea, baita horiek arrakastaz aurre egiteko modua ere. - Telemarketineko eragiketen simulazioak egitea bezeroak erakartzeko, atxikitzeke edo berreskuratzeko kasuetan.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - "Telemarketinaren" kontzeptua. - BPOrainoko (<i>Business Process Outsourcing</i>) bilakaera. - Telemarketinaren abantailak eta arrakasta-faktoreak. - Telemarketina garatzeko sektore ekonomikoak. - Teleoperadorearen profesiograma. - Telefono bidezko komunikazioko bikaintasunerako jarraibideak. - Solaskideen tipologia. - Telefonoaren erabilerak merkataritza-eragiketetan dituen aplikazioak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Telefono bidezko merkataritza-ikerketa. - Telefono bidezko salmentaren prozesua. - Telemarketineko jardunetan zerbitzuaren bikaintasuna, kalitatea eta eraginkortasuna neurtzeko ratioak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honetako ikaskuntzaren emaitzak ondoren azaltzen diren eduki-multzoekin erlazionatuta daude:

1. **multzoa:** *Produktu industrialen merkataritza-eskaintzak lantzea.*
2. **multzoa:** *Zerbitzuen merkataritza-eskaintzak prestatzea.*
3. **multzoa:** *Produktu teknologikoen salmentaren berezko jarduerak egitea.*
4. **multzoa:** *Goi-gamako produktuen salmentarekin erlazionatutako jarduerak garatzea.*
5. **multzoa:** *Ondasun higiezinaren hainbat sustapen-ekintza prestatzea.*
6. **multzoa:** *Higiezinak saltzeko prozesuarekin erlazionatutako jarduerak garatzea.*
7. **multzoa:** *Telemarketineko jarduerak garatzea.*

"Salmenta tekniko" moduluak ezaugarri bereziak dituzten produktu eta/edo zerbitzu jakin batzuk saltzeko eta negoziatzeko prozesua gauzatzeko erabiltzen diren teknikak ditu aztergai.

1. **multzoak** produktu industrialen merkataritza-eskaintzak jorratzen ditu, eta salmenta-teknikak, ontziak eta etiketak aztertzen ditu.

2. **multzoak** zerbitzuen merkataritza-eskaintzak hartzen ditu ardatz: zerbitzuen tipologia eta zerbitzuen berezko ezaugarriak.

3. **multzoan** aztertzen da nola egin behar zaien aurre izaera teknologiko nabarmena duten produktuen salmentei: berrikuntza eta produktu berrien merkaturatzea.

4. **multzoan** goi-gamako produktuen salmentarekin erlazionatutako jarduera guztien garapena aztertuko da: objektu eskusiboak, markaren azterketa, eta banaketa selektiboa.

5. eta 6. **multzoetan** ondasun higiezinak sustatzeko ekintzak eta haien saltzeko prozesuarekin erlazionatutako jarduerak garatzen dira, hurrenez hurren.

Eta azkenik, 7. **multzoan** telemarketinari buruzko jarduerak garatzen dira: telefono bidezko salmenta, telefono bidezko merkataritza-ikerketa, eta abar.

Ondasun higieziari buruzko 5. eta 6. multzoak izan ezik, besteek ez dute inongo erlaziorik elkarrekin. Horregatik, multzoak aurkezteko ordenan ezarritakoa izan liteke

sekuentziazio-ordena egokia. Dena den, modulu hori irakasten duten irakasleek sekuentziazio hori aldatzeari egoki irizten badiote, ez dago inolako oztoporik hori egiteko.

Zikloa irakasten duen taldeak moduluen arteko koordinazioa landu beharko luke, bereziki salmenta-prozesuei buruzko moduluarekiko koordinazioa.

2) Alderdi metodologikoak

Komenigarritzat jotzen da, lehenbizi, unitate didaktiko bakoitzaren aurkezpena egitea, ikasleek modulu osoaren ikuspegi globala izan dezaten.

Ez dira nahasi behar ikasgelan garatuko diren unitate didaktikoak modulua osatzen duten eduki-multzoekin.

Irakasleak unitate didaktikoen bitartez azalduko ditu garatutako kontzeptuzko edukiak, baliabide egokien laguntzarekin (apunteak, testuliburua, IKTak, eta abar).

Irakasleak hainbat kasu praktikoren ebazpenaren bitartez garatuko ditu prozedurazko edukiak, eta gero ikasleak berak izango dira irakasleak planteatutako dizkien beste suposizio praktiko batzuk bai bakarka bai taldeka ebatziko dituztenak.

Modulu honetan bereziki nahigarri eta aberasgarritzat jotzen da ikasleek ahozko aurkezpenak egitea, IKTak euskarri gisa erabilia, eta planteatutako produktu edo zerbitzuetarako negoziazioak edo salmenta-prozesuak simulatzea.

Moduluaren garapenean, komenigarria izango litzateke grabazioa erabiltzea hitzezko eta hitz gabeko komunikazioa bakarka eta taldean aztertzeke.

Irakasleek ikasleen ikasteko prozesuaren jarraipen hurbilekoa eta bana-banakoa egin beharko dute. Horretarako, haiek erakusten dituzten aurrerapenak eta zailtasunak idatziz jaso beharko dituzte sistematikoki.

Adituen hitzaldiak programa daitezke enpresen esperientziak ikasgelara hurbiltzeko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Produktuak etiketatzea.
- ✓ Produktuei alarmak ezartzea.
- ✓ Paketatzea eta enbalatzea.
- ✓ Merkataritza-txostenak prestatzea.
- ✓ Bezeroen eskaerak jasotzen dituzten saltzailearen txostenak aztertzea.
- ✓ Salmenta-taldeari berrikuntzak aurkeztea.
- ✓ Salmenta teknikoaren argumentarioak prestatzea.
- ✓ Salmenta-eragiketak simulatzea eta bideoz grabatzea.
- ✓ Telemarketineko teknikak aztertzea.

6. lanbide-modulua

SALMENTA PUNTUAREN DINAMIZAZIOA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Salmenta-puntuaren dinamizazioa
Kodea:	1231
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	147 ordu
Kurtoa:	2.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoak)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC2105_2: Saltoki txiki bateko salmenta-puntua antolatzea eta animatzea.
Helburu orokorrak:	9 / 10 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkataritza-azalera antolatzen du, eta, horretarako, espazioak optimizatzeko teknikak eta segurtasun- eta higiene-irizpideak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Bide publikoan ezartzen diren kanpoko elementuetarako lizentziak eta baimenak lortzeko izapide egokiak identifikatu ditu.
- Dendako elementuak, altzariak eta erakusketa salmenta-azaleraren beharren arabera antolatu ditu.
- Salmenta-azalera baten banaketan erabiltzen diren *merchandising* teknika nagusiak zehaztu ditu.
- Saltoki bateko gune hotz baten eta gune bero baten ezaugarriak definitu ditu.
- Saltokian sartzeko oztopo psikologikoak eta fisikoak murrizteko metodoak zehaztu ditu.
- Saltokietan bezeroen zirkulazioa arina izan dadin eta bezeroak barruan ahalik eta denbora luzeenean egon daitezten lortzeko aplikatzen diren neurriak deskribatu ditu.
- Zorua produktu-familien arabera linealki banatzeko erabiltzen diren irizpideak deskribatu ditu, eta abantailak eta eragozpenak azaldu ditu.
- Merkataritza-azalera baten oinplanoko banaketari dagokion indarreko segurtasun- eta higiene-araudia identifikatu du.

2. Produktuak salmenta-eremuan kokatu, erakusgai jarri eta birjartzen ditu, merkataritza-irizpideak, segurtasun-baldintzak eta indarreko araudia kontuan hartuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu-aukeraren dimentsioak mugatu ditu.
- b) Erreferentzia kopurua ezarri du, produktuen ezaugarrien, espazio erabilgarriaren eta lineal motaren arabera.
- c) Saltoki bateko linealetan produktuak txandakatzeko simulazioak egin ditu.
- d) Produktuak linealetan kokatzeko modu desberdinek kontsumitzailearengan sortzen dituzten ondorio edo efektuak aztertu ditu.
- e) Produktuak hainbat familiatan sailkatu ditu, indarrean dagoen araudia betez.
- f) Produktuak maila desberdinetan, linealeko eremuetan eta posizioan kokatzea zehazten duten parametro fisikoak eta merkataritzakoak identifikatu ditu.
- g) Produktuak linealean ezartzeko eta birjartzeko planogramak interpretatu ditu.
- h) Produktuak linealean banatu eta kokatu ditu, *merchandising* teknikak aplikatuta.

3. Dekorazioko, seinaletikako, errotulazioko eta kartelgintzako lanak egiten ditu, salmenta-puntuaren publizitateko eta animazioko teknikak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltokia urteko plangintzaren arabera animatu eta dekoratu du, eta saltokiaren merkataritza-politikaren arabera dinamizatu du.
- b) Papertegia egin du saltoki baten estilo-liburu korporatiboaren arabera.
- c) Hainbat tipografia kontsumitzailearen gainean sortzen dituzten ondorio edo efektuekin lotu ditu.
- d) Posizionamendu eta seinaletika bakoitzarekin bat datozen kartelgintzako formak landu ditu.
- e) Bezeroari transmititu nahi zaizkion mezuak sortu ditu, errotulazio-tekniken bitartez, formaren, ehunduraren eta kolorearen arteko harmonizazioa lortuko duten hainbat material konbinatuta.
- f) Edizioko informatika-programak erabili ditu, eta saltokirako kartelak egin ditu.
- g) Dekorazio-elementuak segurtasun-baldintzetan eta laneko arriskuen prebentzioa kontuan hartuta muntatu ditu.

4. Saltokien funtsezko ezaugarrietarako erakusleihen egokiak egiten ditu eta kanpoko elementuak zaintzen ditu, teknika profesionalak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hainbat saltoki motatan erakusleihen diseinua eta muntaia analizatzen duen azterketa bat analizatu du.
- b) Erakusleihen apaintetan erabiltzen diren teknikek kontsumitzailearengan sortzen dituzten ondorio edo efektu psikologikoak azaldu ditu.
- c) Erakusleihen batek izan ditzakeen funtzioak eta helburuak argudiatu ditu.
- d) Erakusleihen batek salmenta-bolumenean sor dezakeen inpaktua baloratzeko irizpideak definitu ditu.
- e) Erabiliko diren materialak hautatzeko irizpideak eta aurrekontu erabilgarria zehaztu ditu.
- f) Erakusleihen konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak definitu ditu, merkataritza-irizpideak kontuan hartuta.

- g) Erakusleihoak diseinatu ditu, metodo egokiak eta beharrezko teknikak aplikatuta, zirriborro baten arabera.
- h) Hainbat merkataritza-helburu dituzten erakusleihoak muntatu ditu.

5. Saltokietako espazioak errentagarri egiteko sustapen-ekintzak zehazten ditu, eta, horretarako, salmenta sustatzeko eta bezeroak erakartzeko eta haien leialtasuna lortzeko teknikak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltoki txiki batean erabili ohi diren sustapen-bideak deskribatu ditu.
- b) Sustapen-ekintza batean aplikatzen diren teknika psikologiko nagusiak zerrendatu ditu.
- c) Sustapen-ekintza bat sartzeko moduko egoerak kontuan hartu ditu.
- d) Ekintza egokienak programatu ditu, merkataritza-beharren eta aurrekontuaren arabera.
- e) Merkataritza-helburu bakoitzerako sustapen-ekintza egokiena hautatu du.

6. *Merchandising*-eko ekintzak kontrolatzeko metodoak aplikatzen ditu, eta lortutako emaitzak ebaluatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kontrol-ratioen balioa lortzeko prozedura ezarri du.
- b) Sustapen-ekintza baten eraginkortasuna baloratzeko erabiltzen diren neurketa-tresnak deskribatu ditu.
- c) *Merchandising*-eko ekintzak kontrolatzeko erabiltzen diren ratioak kalkulatu ditu.
- d) Sustapen-ekintzaren eraginkortasuna ebaluatu du, hura kuantifikatzen duten ratio nagusiak erabilita.
- e) Txostenak egin ditu, eta lortutako emaitzak interpretatu eta argudiatu ditu.

c) Edukiak

1. MERKATARITZA AZALERA ANTOLATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bide publikoan ezartzen diren kanpoko elementuetarako lizentziak eta baimenak lortzeko izapide egokiak identifikatzea. - Dendako elementuak, altzariak eta erakusketa salmenta-azaleraren beharren arabera antolatzea. - Salmenta-azalera baten banaketan erabiltzen diren <i>merchandising</i> teknika nagusiak zehaztea. - Saltoki bateko gunee hotz baten eta gunee bero baten ezaugarriak definitzea. - Saltokietan bezeroen zirkulazioa arina izan dadin eta bezeroak barruan ahalik eta denbora luzeenean egon daitezen lortzeko aplikatzen diren neurriak deskribatzea. - Zorua produktu-familien arabera linealki banatzeko erabiltzen diren irizpideak deskribatzea, eta abantailak eta eragozpenak azaltzea. - Merkataritza-azalera baten oinplanoko banaketari dagokion indarreko segurtasun- eta higiene-araudia identifikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Irekitzeko eta ezartzeko araudia eta administrazio-izapideak. - Salmenta-puntuako giza baliabideak eta baliabide materialak. - <i>Merchandising</i>-eko teknikak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Korridoreen banaketa. - Sekzioen ezarpena. - Bezeroaren salmenta-puntuoko portaera. - Kontsumitzailearen portaeraren determinatzaileak. - Kontsumitzailearen portaeraren kanpo-baldintzatzaileak. - Gune beroak eta gune hotzak. - Merkataritza-espazioen diseinuari aplikatzekoa den araudia.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartzunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

2. PRODUKTUAK SALMENTA EREMUAN KOKATzea, ERAKUSGAI JARTzea ETA BIRJARTzea

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Produktu-aukeraren dimentsioak mugatzea. - Erreferentzia kopurua zehaztea eta ezartzea, produktuen ezaugarrien, espazio erabilgarriaren eta lineal motaren arabera. - Saltoki bateko linealetan produktuak txandakatzeko simulazioak egitea. - Produktuak linealetan kokatzeko modu desberdinek kontsumitzailearengan sortzen dituzten ondorio edo efektuak aztertzea. - Produktuak hainbat familian sailkatzea, indarrean dagoen araudia betez. - Produktuak maila desberdinetan, linealeko eremuetan eta posizioan kokatzea zehazten duten parametro fisikoak eta merkataritzakoak identifikatzea. - Produktuak linealean ezartzeko eta birjartzeko planogramak interpretatzea. - Produktuak linealean banatzea eta kokatzea, <i>merchandising</i> teknikak aplikatuta.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Aukeraren egitura. - Aukera ezaugarritzea. - Aukera motak, haien helburuak eta sailkatzeko irizpideak. - Aukera zehazteko metodoak. - Aukeraren zabaltasuna. - Aukeraren zabalera. - Aukeraren sakontasuna. - Erreferentziak hautatzea. - Erreferentziak ezabatzeko atalasea. - Altzarien antolaera. - Produktuak familien, gamen, kategorien, posizionamenduaren, egokitzapenaren eta kodifikazioaren arabera sailkatzea. - Linealaren definizioa eta funtzioak. - Linealaren eremuak eta mailak. - Lineala banatzeko sistemak. - Lineala birjartzeko sistemak. - Linealeko erakusketa motak. - Lineal optimoa. - Lineal minimoa. - Produktuen ezaugarri teknikoak, komertzialak eta psikologikoak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Erakusketa-denborak. - <i>Facing</i>-ak. Ezartzeko arauak. - Indarrean dagoen araudia.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

3. SALTOKIKO PUBLIZITATEA EGITEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltokia urteko plangintzaren arabera animatzea eta dekoratzea, eta saltokiaren merkataritza-politikaren arabera dinamizatzea. - Papertegia saltoki baten estilo-liburu korporatiboaren arabera egitea eta prestatzea. - Hainbat tipografia kontsumitzailearen gainean sortzen dituzten ondorio edo efektuekin lotzeko teknikak erabiltzea. - Posizionamendu eta seinaletika bakoitzarekin bat datozen kartelgintzako formak lantzea. - Bezeroari transmititu nahi zaizkion mezuak sortzea, errotulazio-tekniken bitartez, formaren, ehunduraren eta kolorearen arteko harmonizazioa lortuko duten hainbat material konbinatuta. - Edizioko informatika-programak erabiltzea, eta saltokirako kartelak egitea. - Dekorazio-elementuak segurtasun-baldintzetan eta laneko arriskuen prebentzioa kontuan hartuta muntatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltokiko publizitatea (SP). - Saltokiko publizitatearen (SP) publizitate-modu espezifikoak. - Saltokiko kartelgintza. - Publizitate-elementu motak: <i>stopper</i>-ak, pankartak, <i>display</i> edo bistaratzailak eta kartelak, besteak beste. - Laneko arriskuen prebentzioari eta segurtasunari buruzko araudia.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeetako konpromisoa azaltzea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

4. ERAKUSLEIHOAK EGITEA ETA KANPOKO ELEMENTUAK ZAINTEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Hainbat saltoki motatan erakusleihen diseinua eta muntaia analizatzen duten azterketen analisia egitea. - Erakusleho-apaintetan erabiltzen diren tekniketako kontsumitzailearengan sortzen dituzten ondorio edo efektu psikologikoak azaltzea. - Erakusleho batek izan ditzakeen funtzioak eta helburuak argudiatzea. - Erakusleho batek salmenta-bolumenean sor dezakeen inpaktua baloratzeko irizpideak definitzea. - Erabiliko diren materialak hautatzeko irizpideak eta aurrekontu erabilgarria zehaztea.
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Erakusleihen konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak definitzea, merkataritza-irizpideak kontuan hartuta. - Erakusleihen diseinuak gauzatzea, metodo egokiak eta beharrezko teknikak aplikatuta, zirriborro baten arabera. - Hainbat merkataritza-helburu dituzten erakusleihoak muntatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kanpoko elementuak. - Kanpoko ezarpenerako araudiak eta administrazio-izapideak. - Erakusleihoa: erakusleho motak. - Erakusleihoa ezartzeko aurrekontua. - Kronograma. - Ezarpenerako irizpide ekonomikoak eta komertzialak. - Ezarpeneko gorabeherak. Neurri zuzentzaileak. - Erakusleihoa eta komunikazioa. - Pertzepzioa eta oroimen selektiboa. - Irudia. - Asimetria eta simetria. - Forma geometrikoak. - Erakusleihoaren eraginkortasuna: kontrol-ratioak. - Kolorea erakusleihoaren definizioan: kolorearen psikologia eta fisiologia. - Argiztapena erakusleho-apainketan. - Erakusleihoa animatzeko elementuak: moduluak, kartelak, seinaleak eta bestelakoak. - Erakusleihoaren funtsezko alderdiak. - Erakusleihen kanpainetako materialak erabiltzeko eta berrerabiltzeko printzipioak. - Erakusleihen zirriborroak. - Espazioak diseinatzeko eta banatzeko informatika-programak. - Jardueren plangintza. - Materialak eta bitartekoak. - Erakusleho bat eta kanpoko elementuak muntatzeko segurtasun-araudia.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzea. - Talde-lanetan elkartzunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

5. SUSTAPEN EKINTZAK ZEHAZTEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltoki txiki batean erabili ohi diren sustapen-bideak deskribatzea. - Sustapen-ekintza batean aplikatzen diren teknika psikologiko nagusiak zerrendatzea. - Sustapen-ekintza bat sartzeko moduko egoerak kontuan hartzea. - Ekintza egokienak programatzea, merkataritza-beharren eta aurrekontuaren arabera. - Merkataritza-helburu bakoitzerako sustapen-ekintza egokienak hautatzea.
----------------	--

kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza-komunikazioko prozesua. Oinarrizko elementuak. - Komunikazioaren <i>mix</i>-a: motak eta moduak. - Komunikazio-politikak. - Fabrikatzailearen sustapenak. - Banatzailearen sustapenak. - Kontsumitzaileari zuzendutako sustapenak. - Produktu xarmadunak eta izar-produktuak. - Saltokiko publizitatea (SP). - Salmenten sustapena. - Harreman publikoak. - Komunikazio-politikari buruzko txostenak egitea, informatika-aplikazioak erabilia. - Kanpainak gauzatzea. - Sustapenek kontsumitzailearengan sortzen dituzten ondorio edo efektu psikologikoak eta soziologikoak. - Salmenten sustapenak egiteko segurtasun- eta higiene-araudia.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturi jokatzeko. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

6. MERCHANDISING-EKO EKINTZAK KONTROLATZEKO METODOAK APLIKATzea

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrol-ratioen balioa lortzeko prozedura ezartzea. - Sustapen-ekintza baten eraginkortasuna baloratzeko erabiltzen diren neurketa-tresnak deskribatzea. - <i>Merchandising</i>-eko ekintzak kontrolatzeko erabiltzen diren ratioak kalkulatzeko. - Sustapen-ekintzaren eraginkortasuna ebaluatzea, hura kuantifikatzen duten ratio nagusiak erabilia. - Txostenak egitea, eta lortutako emaitzak interpretatzea eta argudiatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Sustapena saltokira eta urteko, hileko edo asteko plangintzara egokitzea. - Sustapen-ekintzak kontrolatzeko irizpideak. - Indize eta ratio ekonomiko eta finantzarioak: marjina gordina, marka-tasa, batez besteko stocka, stockaren txandakatzea eta errentagarritasun gordina, besteak beste. - Emaizten analisia. - Sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatzeko ratioak. - Neurri zuzentzaileak aplikatzea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzeko. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Ikaskuntzaren emaitzak arestian zerrendatu diren 6 eduki-multzoekin erlazionatuta daude.

1. **multzoa:** *Merkataritza-azalera antolatzea.*
2. **multzoa:** *Produktuak salmenta-eremuan kokatzea, erakusgai jartzea eta birjartzea.*
3. **multzoa:** *Saltokiko publizitatea (SP) egitea.*
4. **multzoa:** *Erakusleihoak egitea eta kanpoko elementuak zaintzea.*
5. **multzoa:** *Sustapen-ekintzak zehaztea.*
6. **multzoa:** *Merchandising-eko ekintzak kontrolatzeko metodoak aplikatzea.*

Lehen multzoak oinarrizko kontzeptu teorikoak aurkezten ditu, ikasleei modulu honetan lortu nahi denaren erabateko ikuspegia eman diezaieketenak. *Merchandising*-eko oinarrizko teknikak, sekzioen ezarpena eta kontsumitzailearen portaera azpimarratzen dira, horiek baitira aurrerago zabaldu ahal izango diren hasierako oinarrizko puntuak.

Bigarren multzoan gehiago lantzen dira "hasierako ezarpenaren aldaketaren" kontzeptua, "aukeraren" kontzeptua, haren sailkapena eta "zabaltasuna", "zabalera" eta "sakontasuna" bezalako kontzeptuak. Aukera optimoa hautatzea, eta "familiak", "gamak", "kategoriak", "posizionamendua" bezalako kontzeptuak...

Linealekin lan egiteak, lineal optimoa eta minimoa, eta ezarpen-arauak aztertzeak oinarri teoriko-praktiko sendoa emango die ikasleei, aurrerago garatu ahal izango dena.

Hirugarren multzoan "saltokiko publizitatearen" kontzeptua lantzen da, *on line* aukera ahaztu gabe. Izan ere, orain arte salmenta-puntua espazio fisiko eta erreal moduan besterik ez da jorratu, baina ezinbestekoa da egungo merkataritzaren errealitatera egokitzea, eta, horrenbestez, merkataritza elektronikoa eta *on line* merkataritza jorratzea, eta horren berezko ezaugarriak eta desberdintasunak aztertzea.

Multzo horretan saltokiko publizitatearen berariazko publizitate-moduak, kartelgintza eta publizitate-elementu motak jorratzen dira, bai saltoki fisikoan bai *on line* saltokian erabiltzen direnak.

Laugarren multzoak erakusleiho-apainketa eta saltokiaren kanpoko arkitektura jorratzen ditu. Izan ere, errotuluak, fatxadak, erakusleihoak eta abar dira aztertutako elementuak, saltokia kontsumitzaileari lehenengo iristen zaizkion ezaugarriez hornitzen dutenak.

Bosgarren multzoan sustapen-ekintzak aztertzen dira. "Merkataritza-komunikazioaren" kontzeptua lantzen da: kontsumitzailearengana nola iritsi eta nola transmititu hari helarazi nahi zaizkion sustapeneko zein informazioko mezuak.

Fabrikatzailearen kanpainak eta kontsumitzailearenak bereiziko ditugu, zer kanpaina mota zuzentzen zaizkion bereziki kontsumitzaileari eta zeinekin lantzen den berdintasunez banatzailea eta kontsumitzailea.

Harreman publikoen gaia eta kontzeptu guztiak bi formatuetan landuko dira, hots, salmenta-puntu fisikoa eta haren *on line* bertsioa kontuan hartuta.

Azkenik, seigarren multzoan *merchandising*-eko ekintzak kontrolatzeko metodoak landuko dira. Ekintza orok kontrol-mekanismo bat izan behar du, eta ekintza horietatik ondorioak atera behar ditugu, hurrengo ekintzak doitzeko aukera emango digutenak. Emaitzak aztertuko dira eta, ahal den heinean, neurri zuzentzaileak inplementatuko dira.

Sekuentziazioa eduki-multzoak azaldu diren ordena berean aurkezten da.

Beste ordena batean lantzeko erraztasunak ematen dituen multzo bakarra **4. multzoa** da, erakusleho-apainketa eta saltokiaren kanpoko arkitektura jorratzen dituen, bere izaeratik beragatik garai beharbada egokiago batean lantzeko aukera ematen du-eta. Gabonetako kanpainarekin bat etorraraz liteke, garai horretan saltokiak ahalegin berezia egiten baitu gai horretan.

Horrela egingo ez balitz, jatorrizko ordenari euts lekiok. Izan ere, ildo tematiko logiko bati jarraitzen dio: oinarri teoriko sendo batekin hasten da eta hainbat kontzeptu teoriko konbinatzeko aukerarekin jarraitzen du, aztertutako teoria frogatzeko adibide praktikoak emanez.

Amaitzeko, azken eduki-multzora iritsiko ginateke. Multzo horrek egin diren *merchandising*-eko ekintzen aldi behingo kontrolak egiteko premia planteatuko digu, ekintzen emaitzak aztertzeko, haien eraginkortasuna eta efizientzia neurtzeko eta kontrolatzeko, eta hautemandako desbideratzeak zuzentzea edo inplementatutako sustapen- eta merkataritza-ekintzak optimizatzea ahalbidetuko duten neurri zuzentzaileak aplikatu ahal izateko.

Beharrezkotzat jotzen da irakasleak ongi koordinatuta egotea, batez ere "**Merkataritza elektronikoa**", "**Merkataritza-jarduerako marketina**", "**Salmenta tekniko**" eta "**Salmenta-prozesuak**" moduluekin interakzioak dituzten moduluei begira.

Modulu horietan, irakasleek modu osagarrian landu edo jorratu ditzaketen zeharkako kontzeptuak agertzen dira, modulu bakoitzak aztergai dituen ikuspuntuetatik bidera daitezkeenak. Horrela, jorratutako edukiak aberastu egiten dira, bikoiztasunak eta kontraesanak saihesten diren aldi berean.

2) Alderdi metodologikoak

Edukiak ikaskuntzaren emaitzak lortzeko tresnak dira. Irakasleek gehiago azpimarratu behar dute "ikasten ikastearen" ideia, hainbat eduki teoriko inongo loturarik gabe ikaste hutsarena baino. Programatzen diren jarduerak gehiago zuzenduko dira aztertutako edukien baliozkotasuna frogatzera eta egiaztatzerara, ikaskuntzaren emaitzak lortzera baino.

Bide nabarmenki praktikoa da, ikasleak inguruan dugun merkataritza-errealitatea eta aztertutako jarduera eta ekintzen baliozkotasuna eta praktikotasuna egiaztatzerara hurbilduko dituen.

Ekintza guztiek kontzeptuak prozeduretan aplikatzea izango dute helburu. Hainbat bide planteatu daitezke edukiak praktikara eramateko, modulu honetan askoz ere dinamikoagoa eta eredugarriagoa izan daiteke kasu praktikoak erabiltzea, analizatzea eta aztertzeko. Horri esker, modulua ikasleentzat nabarmenki erakargarriagoa izateaz gain, ikasleak egunero inguratzen gaituen merkataritza-errealitatera hurbiltzea lortuko dugu.

Benetako kasuak aztertzeak, jarduerak eta aplikatutako erabakiak analizatuta, emaitzak behatuta eta inplementa litezkeen hobekuntzen gainean lan eginda, aukera emango die

ikasleei ikasgelan irakatsitako jakintzak eta kontzeptuak aplikatu ahal izango dituzten prozesuak egiteko, baina ikuspuntu nabarmenki praktiko batetik.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Salmenta-puntuak sustapen-ekintzak diseinatzea, *merchandising*-eko teknikak aplikatuta:
 - Merkataritza-komunikazioko teknikak aplikatzea.
 - Publizitate- eta sustapen-teknikak aplikatzea.
 - Sustapen-teknikak aztertzea.
 - Puntu hotzak eta beroak animatzea.
 - Produktu xarmadunak eta izar-produktuak baloratzea.
 - Saltokiko publizitatearen (SP) teknikak aplikatzea.
 - Seinaleak ebaluatzea.
 - Publizitate-elementuak aztertzea: pankartak, kartelak, *display* edo bistaratzailak, eta abar.
- ✓ Aukeraren egitura aztertzea:
 - Aukera zehazteko metodoak.
 - Aukeraren zabaltasuna, zabalera eta sakontasuna.
 - Linealeko erakusketa motak.
 - Lineal optimoa eta minimoa.
- ✓ Erakusleihoak egitea eta kanpoko elementuak zaintzea:
 - Kanpoko elementuak, kanpoko arkitektura, errotuluak, fatxadak eta erakusleihoak diseinatzea, aztertzea eta analizatzea.
 - Erakusleho motak; erakusleihoak diseinatzea eta aztertzea.
 - Erakusleho-apainketako teknikak.
- ✓ *Merchandising*-eko ekintzak kontrolatzeko metodoak aplikatzea:
 - Sustapen-ekintzak kontrolatzeko irizpideak lantzea.
 - Indize eta ratio ekonomiko eta finantzarioak aztertzea.
 - Emaizak aztertzea, eta neurri zuzentzaileak aplikatzea.

7. lanbide-modulua

SALMENTA PROZESUAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Salmenta-prozesuak
Kodea:	1232
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea.
Helburu orokorrak:	3 / 4 / 5 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25 / 26

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Kontsumitzailearen eta/edo erabiltzailearen erosteko erabakiaren prozesua identifikatzen du, eta bertan eragina duten faktoreak eta bezeroen tipologiak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Kontsumitzaile motak identifikatu ditu, eta azken kontsumitzailea edo partikularra eta kontsumitzaile industrialak edo antolakundekoa bereizi ditu.
- Kontsumitzailearen eta/edo erabiltzailearen portaeraren azterketak bere baitan hartzen dituen edukia eta alderdiak definitu ditu.
- Kontsumitzailearen beharrak definitu eta sailkatu ditu, haiek asetzerakoan ezartzen den ordena hierarkikoa kontuan hartuta.
- Erosketak sailkatu ditu, kontsumitzailearen eta/edo erabiltzailearen portaera arrazionala edo oldarkorra kontuan hartuta.
- Azken kontsumitzailearen erosketa-prozesuaren faseak identifikatu ditu, haren konplexutasuna eta iraupena zehazten duten faktoreak aztertuta.
- Kontsumitzaileen eta/edo erabiltzaileen erosteko erabakiaren prozesuan eragina duten barneko eta kanpoko determinatzaileak aztertu ditu.
- Kontsumitzaile industrialaren erosteko erabakiaren prozesuaren faseak identifikatu ditu, eta prozesua azken kontsumitzailearen prozesuarekin konparatu du.
- Bezeroen tipologiak ezaugarritu ditu, haien erosteko portaera, nortasuna eta erosteko motibazioak kontuan hartuta.

2. Saltzaileen funtzioak, jakintzak eta profila definitzen ditu, eta salmenta-taldea prestatzeko, motibatzeke eta ordaintzeko beharrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta pertsonaleko saltzaileen funtzioak eta erantzukizunak ezarri ditu.
- b) Saltzaileak sailkatu ditu, zerbitzuak egiten dituzten enpresaren ezaugarriak, egiten duten salmenta mota eta produktuaren izaera kontuan hartuta.
- c) Saltzaile profesionalaren profila definitu du, eta saltzaile on batek izan behar dituen nolakotasun pertsonalak, trebetasun profesionalak eta jakintzak aztertu ditu.
- d) Salmenten arloko hainbat lanpostu eta horietarako saltzaile egokien profila deskribatu ditu.
- e) Saltzaile-taldea prestatzeko, hobetzeko eta birziklatzeko beharrak zehaztu ditu.
- f) Saltzaileak prestatzeko eta hobetzeko programaren edukia definitu du.
- g) Saltzaileak motibatzearen garrantzia baloratu du, eta faktore motibatzaile nagusiak aztertu ditu.
- h) Saltzaileei ordaintzeko sistema ohikoenak identifikatu ditu.

3. Salmenta-prozesua antolatzen du, eta saltzailearen jardun-ildoak definitzen ditu, salmenta-planean finkatutako helburuen arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresa bateko Salmenta Sailaren funtzioak eta salmenta-zuzendariaren erantzukizunak identifikatu ditu.
- b) Salmenta Saila eremu geografikoen, produktuen eta bezeroen arabera antolatzeko moduak bereizi ditu.
- c) Enpresaren salmenta-planaren helburuak betetzeko behar den saltzaile kopurua kalkulatu du.
- d) Saltzailearen salmenta-programa landu du, eta bere helburuak eta jarduteko plana definitu ditu, enpresaren salmenta-planean ezarritako helburuen arabera.
- e) Salmenta-argumentarioa landu du, eta, horretarako, produktuaren indarguneak eta ahulguneak sartu ditu, lehiakideen produktuen aldean dituen abantailak nabarmendu, eta bezeroaren arazoentzako konponbideak aurkeztu ditu.
- f) Bezeroen prospekzio-teknikak aplikatu ditu, eskainitako produktuaren/zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta.
- g) Bezero erreal eta potentzialemi egingo zaizkien merkataritza-bisiten kopurua eta horien iraupena zehaztu du.
- h) Bezeroei egin beharreko bisitak planifikatu ditu, eta, horretarako, saltzailearen denborak optimizatzea eta kostuak murriztea ahalbidetzen duten salmenta-ibilbideak aplikatu ditu.

4. Ustezko bezeroekin elkarrizketak garatzen ditu, saltzeko, negoziatzeko eta ixteko teknika egokiak erabilia, enpresak jarduteko ezarritako muga barruan.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-bisita bat egiteko beharrezkoa den dokumentazioa prestatu du, eta, horretarako, bezero bakoitzaren informazioa bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan (CRM) kontsultatu du.

- b) Salmenta-elkarrizketa hitzartu eta prestatu du, eta argumentarioa bezero bakoitzaren ezaugarrietara, beharretara eta erosketa-potentzialera egokitu du, finkatutako helburuen arabera.
- c) Laguntza-materiala eta beharrezkoa den dokumentazioa prestatu du.
- d) Produktuaren aurkezpena eta erakustaldia egin du, eta bezeroa limurtzeko salmenta-teknika egokiak erabili ditu.
- e) Bezeroak izan litzakeen objektioak aurreikusi ditu eta haiak ezeztatu edo gezurtatzeko teknika eta argudio egokiak definitu ditu.
- f) Hitzeko eta hitz gabeko komunikazio-teknikak erabili ditu, salmenta-egoeretan eta bezeroarekin harremanetan jartzekoetan.
- g) Negozia daitezkeen eragiketaren alderdi eta baldintzen negoziazioa planifikatu du.
- h) Salmenta ixtea lortzeko eta produktua eskuratzeko teknikak erabili ditu.

5. Salerosketa-kontratuak eta antzeko beste kontratu batzuk formalizatzen ditu, eta, horretarako, klausula ohikoenak indarrean dagoen araudiaren arabera aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen araudia interpretatu du.
- b) Salerosketa-kontratua, esku hartzen duten elementuak eta alderdien eskubideak eta betebeharrak ezaugarritu ditu, eta kontratuaren egitura eta bertan sartu ohi diren klausulak aztertu ditu.
- c) Saltzailearen eta eroslearen arteko erabakiak jasotzen dituen salerosketa-kontratua bete du, testu-prozesadore bat erabilita.
- d) Epekako salerosketako kontratua erregulatzen duen araudia eta hura formalizatzeko exijitzen diren baldintzak interpretatu ditu.
- e) Kontsignazio-salmentako kontratua ezaugarritu du, eta hura formalizatzea bidezkoa egiten duten kasuak aztertu ditu.
- f) Hornidura-kontratua ezaugarritu du, eta materialen eta zerbitzuen hornikuntzarako zein kasutan den beharrezkoa aztertu du.
- g) *Leasing* eta *renting* kontratuak enpresaren ibilgetua eskuratzeko eta finantzatzeko aukera gisa aztertu ditu.

6. Salerosketa-eragiketen merkataritza-dokumentazioa eta kobrantzakoa/ordainketakoa kudeatzen du, eta beharrezkoak diren dokumentuak betetzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hainbat salmenta-eragiketaren merkataritza-dokumentazioa kudeatu du, eskaera hartzen denetik hasi eta produktua bidali eta bezeroak hartzen duen arte.
- b) Urrutiko salmentetan (katalogo bidez, telesalmenta bidez, telefono mugikorrez eta Internet bidez, besteak beste), bezeroak eskaera formalizatzeko modua ezarri du.
- c) Ordaintzeko moduak identifikatu ditu, eta kasu bakoitzean prozedura eta beharrezkoa den dokumentazioa aztertu du.
- d) Eskurako ordainbideak eta geroratuak bereizi ditu.
- e) Ordaintzeko bideak eta moduak konparatu ditu, eta bakoitzaren abantailak eta eragozpenak aztertu ditu, kostua, segurtasuna eta erabilerraztasuna kontuan hartuta.
- f) Ordainbide bakoitzari dagokion dokumentazioa bete du.
- g) Txekueak, kanbio-letrak, zor-agiriak eta ordainbide bakoitzari dagozkion gainerako dokumentuak bete ditu.

- h) Ordainbideen endosuko, abaleko eta kobrantza-kudeaketako eragiketei dagokien dokumentazioa identifikatu du.

7. Eragiketen prezioak eta zenbatekoa zehazten ditu, eta, horretarako, merkataritza-kalkulua salmenta-prozesuetan aplikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Produktuaren salmenta-prezioa kalkulatu du, eta kostu-prezioaren ehuneko moduan adierazitako merkataritzako marjina jakin bat aplikatu du.
- Produktuaren salmenta-prezioa kalkulatu du, eta salmenta-prezioaren gaineko ehuneko moduan adierazitako merkataritzako marjina bat aplikatu du.
- Leasing* eta *renting* kontratuak enpresaren ibilgetua eskuratzeko eta finantzatzeko aukera gisa aztertu ditu.
- Salmenta-eragiketa baten guztizko zenbatekoa zehaztu du, hitzartutako deskontuak eta gastuak eta dagokion BEZa aplikatuta.
- Hainbat eragiketaren interesa kalkulatu du, hura zehazten duten aldagaiak definitu ditu eta interes-tasa jakin bat aplikatu du.
- Hainbat eragiketaren deskontua kalkulatu du, deskontu-tasa jakin bat aplikatuta.
- Efektu-sorta baten deskontua eta emaitzazko eskudirua kalkulatu du.
- Merkataritzako efektuak negoziatzeko fakturak bete ditu, deskontu-tasa jakin bat eta dagokion komisioa aplikatuta.

c) Edukiak

1. KONTSUMITZAILEAREN EROSTeko ERABAKIAREN PROZESUA IDENTIFIKATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontsumitzaile motak identifikatzea, eta azken kontsumitzailea edo partikularra eta kontsumitzaile industrial edo antolakundekoa bereiztea. - Kontsumitzailearen eta/edo erabiltzailearen portaeraren azterketak bere baitan hartzen dituen edukia eta alderdiak definitzea. - Kontsumitzailearen beharrak definitzea eta sailkatzea, haiek asetzeko ezartzen den ordena hierarkikoa kontuan hartuta. - Erosketak sailkatzea, kontsumitzailearen eta/edo erabiltzailearen portaera arrazionala edo oldarkorra kontuan hartuta. - Azken kontsumitzailearen erosketaren faseak identifikatzea, haren konplexutasuna eta iraupena zehazten duten faktoreak aztertuta. - Kontsumitzaileen eta/edo erabiltzaileen erosketaren prozesuan eragina duten barneko eta kanpoko determinatzaileak aztertzea. - Kontsumitzaile industrialaren erosketaren prozesuaren faseak identifikatzea, eta prozesua azken kontsumitzailearen prozesuarekin konparatzea. - Bezeroen tipologiak ezaugarritzea, haien erosketaren portaera, nortasuna eta erosketaren motibazioak kontuan hartuta.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontsumitzaile motak: azken kontsumitzailea edo partikularra eta kontsumitzaile industrial edo instituzionala. - Kontsumitzailearen portaeraren azterketa. Barnean hartzen dituen alderdiak. - Kontsumitzailearen beharrak. - Bezeroen eta kontsumitzaileen tipologiak eta erosketaren motak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Azken kontsumitzailearen erosteko erabakiaren prozesua. Prozesuaren faseak eta bertan eragina duten aldagaiak. - Marketinaren aldagaiak erosketa-prozesuan. - Kontsumitzaile industrialaren edo antolakundearen erosteko prozesua. Prozesuaren faseak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea. - Lan-taldeei ideiak eta prozedurak ekartzeko prestasuna eta ekimena izatea.

2. SALTZAILEEN FUNTZIOAK ETA PROFILA DEFINITZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salmenta pertsonaleko saltzaileen funtzioak eta erantzukizunak ezartzea. - Saltzaileak sailkatzea, zerbitzuak egiten dituzten enpresaren ezaugarriak, egiten duten salmenta mota eta produktuaren izaera kontuan hartuta. - Saltzaile profesionalaren profila definitzea, eta saltzaile on batek izan behar dituen nolakotasun pertsonalak, trebetasun profesionalak eta jakintzak aztertzea. - Salmenten arloko hainbat lanpostu eta horietarako saltzaile egokiaren profila deskribatzea. - Saltzaile-taldea prestatzeko, hobetzeko eta birziklatzeko beharrak zehaztea. - Saltzaileak motibatzearen garrantzia baloratzea, eta faktore motibatzaile nagusiak aztertzea. - Saltzaileei ordaintzeko sistema ohikoenak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Saltzailea. Kontzeptua eta funtzioak. - Saltzaileak salmenta pertsonalean duen eginkizuna. - Saltzaile motak: zerbitzuak egiten dituzten enpresaren arabera, produktuaren izaeraren arabera, egiten duten salmenta motaren arabera. - Saltzaile profesionalaren profila. Saltzaile onaren nolakotasun pertsonalak, gaitasun profesionalak eta jakintzak. - Saltzailearen eskuliburua. - Saltzaileen prestakuntza. Prestakuntzaren beharrak. Saltzaileak prestatzeko eta hobetzeko programak. - Saltzaileen motibazioa. Faktore motibatzaileak. - Saltzaileei ordaintzeko sistemak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea. - Lan-taldeei ideiak eta prozedurak ekartzeko prestasuna eta ekimena izatea.

3. SALMENTA PROZESUA ANTOLATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa bateko Salmenta Sailaren funtzioak eta salmentazuzendariaren erantzukizunak identifikatzea. - Salmenta Saila eremu geografikoen, produktuen eta bezeroen
----------------	---

	<p>arabera antolatzeko moduak bereiztea.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enpresaren salmenta-planaren helburuak betetzeko behar den saltzaile kopurua kalkulatzea. - Saltzailearen salmenta-programa lantzea, eta bere helburuak eta jarduteko plana definitzea, enpresaren salmenta-planean ezarritako helburuen arabera. - Salmenta-argumentarioa lantzea, eta, horretarako, produktuaren indarguneak eta ahulguneak sartzea, lehiakideen produktuen aldean dituen abantailak nabarmentzea, eta bezeroaren arazoentzako konponbideak aurkeztea. - Bezeroen prospekzio-teknikak aplikatzea, eskainitako produktuaren/zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta. - Bezero erreal eta potentzialemi egingo zaizkien merkataritza-bisiten kopurua eta horien iraupena zehaztea. - Bezeroei egin beharreko bisitak planifikatzea, eta, horretarako, saltzailearen denborak optimizatzea eta kostuak murriztea ahalbidetzen duten salmenta-ibilbideak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salmenta-saila. Haren funtzioak. Antolamendu-egitura. Antolamendua baldintzatzen duten faktoreak. - Salmenta-zuzendariaren funtzioak. - Salmenten plangintza. Salmenten helburuak. - Salmenta-taldearen tamaina zehaztea, salmenta-eremuak mugatzea eta saltzaileei esleitzea. - Bezeroak bisitatzeko plana. Bisita motak eta haien maiztasuna. Salmenta-ibilbideen diseinua. - Salmenta-programa eta saltzailearen jardun-ildoak. - Bezeroen prospekzioa. Bezeroen prospekzio-metodoak. - Salmenta-prozesuaren faseak. Salmenta prestatzea. - Argumentuak indartzeko laguntza-materiala, produktu moten eta bezero-tipologiaren arabera. - Salmenta-argumentarioaren helburuak, edukia eta egitura. - Argudio motak: arrazionalak eta emozionalak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea. - Lan-taldeei ideiak eta prozedurak ekartzeko prestasuna eta ekimena izatea.

4. SALMENTA ELKARRIZKETAK GARATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza-bisita bat egiteko beharrezkoa den dokumentazioa prestatzea, eta, horretarako, bezero bakoitzaren informazioa bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan (CRM) kontsultatzea. - Salmenta-elkarrizketa hitzartzea eta prestatzea, eta argumentarioa bezero bakoitzaren ezaugarrietara, beharretara eta erosketa-potentzialera egokitzea, finkatutako helburuen arabera. - Laguntza-materiala eta beharrezkoa den dokumentazioa prestatzea. - Produktuaren aurkezpena eta erakustaldia egitea, eta bezeroa limurtzeko salmenta-teknika egokiak erabiltzea. - Bezeroak izan litzakeen objekzioak aurreikustea eta haiek ezeztatu edo gezurtatzeko teknika eta argudio egokiak definitzea. - Hitzeko eta hitz gabeko komunikazio-teknikak erabiltzea, salmenta-egoeretan eta bezeroarekin harremanetan jartzekoetan. - Negozia daitezkeen eragiketaren alderdi eta baldintzen negoziazioa
----------------	---

	<p>planifikatzea.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salmenta ixtea lortzeko eta produktua eskuratzeko teknikak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salmenta pertsonala. Salmenta-moduak: tradizionala, autozerbitzua, dendarik gabekoa, telesalmenta eta <i>on line</i> salmenta, besteak beste. - Merkataritza-harremanetako komunikazioa. Komunikazio-prozesua. Elementuak. Komunikazioko oztupoak. - Hitzeko komunikazioa. Jendaurrean hitz egiteko arauak. Telefono bidezko komunikazioa. Teknologia berrien erabilera. - Idatzizko komunikazioa. Merkataritza-gutunak. - Hitz gabeko komunikazioa salmentan eta bezeroekiko harremanetan. - Salmenta-elkarrizketaren faseak. - Salmenta-teknikak: AIDA eredua (Arreta, Interesa, Nahia, Ekintza). SPIN teknika (Egoera, Arazoa, Inplikazioa, Beharra). Zelev Noel entrenamendu-sistema. - Bisita hitzartzea eta prestatzea. Harremanetan jartzea eta aurkezpena. - Bezeroaren beharrak zundatzea eta zehaztea. - Produktuaren aurkezpena eta argumentazioa, salmenta-teknikak aplikatuta. Produktuaren erakustaldia, laguntza-materiala erabilia. - Bezeroaren objektzioak. Objektzioak tratatzeko teknikak. - Eragiketaren baldintzen negoziazioa. Asertibotasuna eta enpatia. - Salmentaren itxiera. Erosketa-seinaleak eta ixteko tekniken aplikazioa. - Agurra eta elkarrizketaren amaiera. - Saldu ondoko zerbitzuak: aholkularitza eta informazioa, bermea, laguntza tekniko eta konponketak, ordezkotzeak eta aldagarriak. - Bezeroen gorabehera, kexa eta erreklamazioen kudeaketa. - Bezeroei arreta emateko, haiek gogobetetzeko eta haien leialtasuna lortzeko zerbitzuak. - Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnak (CRM).
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea.

5. SALEROSKETA KONTRATUAK ETA ANTZEKO BESTE KONTRATU BATZUK FORMALIZATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen araudia interpretatzea. - Salerosketa-kontratuaren ezaugarriak, esku hartzen duten elementuak eta alderdien eskubideak eta betebeharrak zehaztea, eta kontratuaren egitura eta bertan sartu ohi diren klausulak aztertzea. - Saltzailearen eta eroslearen arteko erabakiak jasotzen dituen salerosketa-kontratuaren betetzea, testu-prozesadore bat erabilia. - Epekako salerosketako kontratuaren erregulatzen duen araudia eta hura formalizatzeko exijitzen diren baldintzak interpretatzea. - Kontsignazio-salmentako kontratuaren ezaugarriak zehaztea, eta hura formalizatzea bidezkoa egiten duten kasuak aztertzea. - Hornidura-kontratuaren ezaugarriak zehaztea, eta materialen eta zerbitzuen hornikuntzarako zein kasutan den beharrezkoa aztertzea. - <i>Leasing</i> eta <i>renting</i> kontratuak enpresaren ibilgetua eskuratzeko eta finantzatzeko aukera gisa aztertzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontratuak: ezaugarriak eta oinarriko eskakizunak. Kontratu motak. - Salerosketa-kontratuak. Ezaugarriak, elementuak eta eskakizunak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Salerosketa erregulatzen duen araudia: salerosketa zibila eta merkataritzako salerosketa. - Saltzailearen eta eroslearen eskubideak eta betebeharrak. - Salerosketa-kontratu baten klausula orokorrak. - Beste zenbait kontratu mota: hornidura-kontratua, estimazio-kontratua edo kontsignazio-salmentakoa, garraioko eta aseguruako kontratuak, <i>leasing</i> eta <i>renting</i> kontratuak, <i>factoring</i> eta <i>forfeiting</i> kontratuak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa izatea. - Lan-taldeei ideiak eta prozedurak ekartzeko prestasuna eta ekimena izatea.

6. SALEROSKETA ERAGIKETEN MERKATARITZA DOKUMENTAZIOA ETA KOBRANTZAKOA KUDEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Hainbat salmenta-eragiketaren merkataritza-dokumentazioa izapidetzea, eskaera hartzen denetik hasi eta produktua bidali eta bezeroak hartzen duen arte. - Urrutiko salmentetan (katalogo bidez, telesalmenta bidez, telefono mugikorrez eta Internet bidez, besteak beste), bezeroak eskaera formalizatzeko modua ezartzea. - Ordaintzeko moduak identifikatzea, eta kasu bakoitzean prozedura eta beharrezkoa den dokumentazioa aztertzea. - Eskurako ordainbideak eta geroratuak bereiztea. - Ordaintzeko bideak eta moduak konparatzea, eta bakoitzaren abantailak eta eragozpenak aztertzea, kostua, segurtasuna eta erabilerraztasuna kontuan hartuta. - Ordainbide bakoitzari dagokion dokumentazioa betetzea: txekeak, kanbio-letrak, zor-agiriak eta ordainbide bakoitzari dagozkion gainerako dokumentuak. - Ordainbideen endosuko, abaleko eta kobrantza-kudeaketako eragiketei dagokien dokumentazioa identifikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Salerosketa-dokumentuak prestatzea, erregistratzea eta artxibatzea. - Salmentaren kobrantza. Kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak. - Ordainbideak fidagarritasunaren, kostuaren eta ordaintzeko epearen arabera sailkatzea. - Eskudiruzko ordainketa. - Banku-transferentzia. - Kanbioari eta txekeari buruzko legea. Txekea. Tipologia eta funtzionamendua. Kanbio-letra. Zor-agiria. - Ordainbideekin lotutako eragiketak. Endosua eta abala. Merkataritzako efektuen kobrantzaren kudeaketa. Kobrantzaren aurrerakina. Negoziazioa eta banku-deskontua. Ordaingabeen kudeaketa. - Ordainbide elektronikoak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa izatea. - Lan-taldeei ideiak eta prozedurak ekartzeko prestasuna eta ekimena izatea.

7. SALMENTA ERAGIKETEN PREZIOAK ETA ZENBATEKOA ZEHAZTEA

<p>prozedurazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produktuaren salmenta-prezioa kalkulatzeko, eta kostu-prezioaren ehuneko moduan adierazitako merkataritzako marjina jakin bat aplikatzea. - Produktuaren salmenta-prezioa kalkulatzeko, eta salmenta-prezioaren gaineko ehuneko moduan adierazitako merkataritzako marjina bat aplikatzea. - Salmenta-eragiketa baten guztizko zenbatekoa zehaztea, hitzartutako deskontuak eta gastuak eta dagokion BEZa aplikatuta. - Hainbat eragiketaren interesa kalkulatzeko, hura zehazten duten aldagaiak definitzea eta interes-tasa jakin bat aplikatzea. - Hainbat eragiketaren deskontua kalkulatzeko, deskontu-tasa jakin bat aplikatuta. - Efektu-sorta baten deskontua eta emaitzazko eskudirua kalkulatzeko. - Merkataritzako efektuak negoziatzeko fakturak betetzea, deskontu-tasa jakin bat eta dagokion komisioa aplikatuta.
<p>kontzeptuzkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Produktuaren edo zerbitzuaren publikoarentzako salmenta-prezioa osatzen duten elementuak. - "Interes bakunaren" eta "interes konposatuaren" kontzeptua. - Hainbat kapitalen interesa interes-tasa berean eta denboraldi desberdinetarako kalkulatzeko metodo laburtuak. - "Deskontu arrazionalaren" eta "merkataritzako deskontuaren" kontzeptua. - Merkataritzako efektuen negoziazioa. Zor-ordezkapena. Mugaegun arrunta eta batez besteko mugaeguna. - Atzerri-diruko merkataritza-eragiketen zenbatekoa kalkulatzeko.
<p>jarrerazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jarrera positiboa eta emaitzak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Lanak egiteko ezarritako epeetako konpromisoa izatea. - Lan-taldeei ideiak eta prozedurak ekartzeko prestasuna eta ekimena izatea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak ondoren azaltzen diren zazpi eduki-multzoekin erlazionatuta daude:

1. **multzoa:** *Kontsumitzailearen erosteko erabakiaren prozesua identifikatzea.*
2. **multzoa:** *Saltzaileen funtzioak eta profila definitzea.*
3. **multzoa:** *Salmenta-prozesua antolatzea.*
4. **multzoa:** *Salmenta-elkarrizketak garatzea.*
5. **multzoa:** *Salerosketa-kontratuak eta antzeko beste kontratu batzuk formalizatzea.*
6. **multzoa:** *Salerosketa-eragiketen merkataritza-dokumentazioa eta kobrantzakoa kudeatzea.*
7. **multzoa:** *Salmenta-eragiketen prezioak eta zenbatekoa zehaztea.*

Ikasleei ziklo honetan ikasiko dituzten moduluen ikuspegi orokorra emango dieten edukiekin hastea aholkatzen da. Jardun beharko duten esparruan kokatzeko, kontzeptuzko, prozedurazko eta jarrerazko edukien ikuspegia sakonduko dugu, eduki horiek moduluaren ebaluazioari begira baloratuko ditugu eta zikloko beste modulu batzuekiko erlazioak nabarmenduko ditugu. Era berean, ikasleek lanbide-garapenean erabiliko dituzten gai eta tresnekin ohitzea da asmoa.

Moduluaren aurkezpena egin ondoren, hauxe izan liteke haren sekuentziario egokia:

- ✓ Hasteko, salerosketaren ikuspegi globala emango dugu, eta hor ezinbestekoa izango da enpresaren merkataritza-funtzioa aztertzea. "**Erosketen kudeaketa**" modulan ere ikusiko da funtzio hori.
- ✓ Ondoren, **1. multzoari** ekingo diogu, dauden kontsumitzaile motak ezagutu ahal izateko eta haien portaera, beharrak eta motibazioak aztertzeko.
- ✓ Gero **2. multzoarekin** jarraituko dugu. Izan ere, hor definituko dira saltzailearen funtzioak eta dauden saltzaile motak, eta saltzaile ona izateko beharrezkoak diren nolakotasunak aztertuko dira.
- ✓ Orain da komunikazio-prozesua aztertzeko unea: ahozkoa, idatzizkoa, gorputz-hizkuntza. Horretarako, **4. multzoaren** lehen zatia landuko dugu.
- ✓ Gero **3. multzoari** helduko diogu. Bertan, salmenta-prozesua antolatuko dugu, eta, horretarako, helburuak planifikatu eta finkatuko ditugu, lurraldea antolatu, ibilbideak finkatu...
- ✓ Une horretan, **4. multzora** itzuli eta gure bezero potentzialekin harremanetan jartzen ikasiko dugu, eta, horretarako, elkarrizketak, argumentazioak eta erakustaldiak prestatuko ditugu, beharrezkoa den laguntza-materiala bilatuko dugu, eta bezeroen objektiboak antzematen eta horiei kontra egiten ikasiko dugu.
- ✓ Ondoren, **5. multzoarekin** jarraituko dugu. Multzo horretan, salerosketa-kontratua, haren elementuak, egitura eta edukia ezagutzen eta indarrean dagoen araudia aplikatzen ikasiko dugu. Horrez gain, produktuak eta zerbitzuak saltzeko ezinbestekoak diren beste kontratu mota batzuk ere badaudela kontuan izan beharko dugu.
- ✓ Ondoren, **7. multzoan**, merkataritza-kalkulua aplikatuko dugu, merkataritzako marjina eta salmenta-prezioa zehazteko, eta salmenta-eragiketa baten guztizkoa zehaztuko dugu, bai diru nazionalean eta bai beste edozein atzerri-dirutan.
- ✓ Amaitzeko, **6. multzoa** jorratuko dugu. Multzo horretan, merkataritza-dokumentuak eta kobrantza-dokumentuak aztertuko ditugu, baita dokumentu horiek guztiak erregulatzen dituen araudia ere, haiek prestatzeari zein artxibatzeari dagokionez, eta gisa horretako eragiketetan teknologia berriak kontuan hartuta.

2) Alderdi metodologikoak

Kontzeptuzko edukien zentzu nagusia ikaskuntzaren emaitzak lortzeko oinarri bat eraikitzean datza. Ikasleek lanpostuan aurkituko dituzten egoera ohikoenei erantzun ahal izateko behar bezain zabal jorratu beharko dira. Programatzen diren jarduerak ikaskuntzaren emaitzak lortzera zuzendu behar dira beti, eta ez da beste helburu batzuetara bideratutako ekintzarik abian jarri beharko.

Kontzeptuzko egitura duten unitate didaktikoak garatzeko komenigarria izan daiteke azalpen-metodoak erabiltzea. Horretarako, eskola teorikoez zein ordenagailuz eta proiektagailuz baliatuko gara, ikasleei esku hartzeko aukera emango dieten adibide zuzenak eta okerrekoak erakusteko, horrek aukera emango baitie aurkeztutako egoerak aztertzeko eta baloratzeko eta, hortaz, ikaskuntza dinamikoagoa izateko.

Zenbaitetan, kontuan hartu behar dugu ezinbestekoa izango dela kasuak aztertzea, horrek aukera emango baitigu benetako egoerak simulatzeko. Ikasleek eskuratutako edukiak erlazionatzen esku hartu ahal izango dute. Ildo horretan bertan, ikasleek egindako jardueri buruzko erakusketak eta eztabaidak egingo dituzte.

Lan-egoerak ere simulatuko ditugu, 3 edo 4 laguneko taldeetan, norberaren/besteen lana defendatzeko edo hari eragozpenak adierazteko.

Unitate didaktiko bakoitzean, eskuratutako edukiak indartzen lagunduko duten jarduerak egingo ditugu, eta moduluen eta zikloaren berezko termino teknikoaren glosario bat sortuko dugu haiek agertu ahala.

Ahalik eta eduki kopuru handiena biltzen duten jarduera globalak dira ikaskuntza esanguratsua erdiesten gehien laguntzen dutenak.

Informazioaren eta komunikazioaren teknologiek laguntza handia ematen dute moduluko jarduerak prestatzeko. Izan ere, ezinbestekoa izango da testu-prozesadoreak, grafikoa, datu-baseak eta aurkezpen orokorrak erabiltzea.

Ezinbestekoa da eduki berak jasotzen dituzten moduluak irakasten dituen irakasle taldea koordinatzea, moduluen artean gainjartzerik izan ez dadin.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Kontsumitzailearen erosteko erabakiaren prozesua identifikatzea:
 - Bezeroak eta kontsumitzaileak bereiztea.
 - Kontsumitzailearen beharrak definitzea eta sailkatzea.
 - Erosketak sailkatzea, kontsumitzailearen eta/edo erabiltzailearen portaera arrazionala edo oldarkorra kontuan hartuta.
- ✓ Saltzaileen funtzioak eta profila definitzea:
 - Salmenta-talde baten egitura simulatzea.
 - Salmenta-talde horren egitura edo antolatze modua aukeratzea.
 - Saltzaile kopurua zehaztea.
- ✓ Salmenta-prozesua antolatzea:
 - Ekintza-programak planifikatzea.
 - Salmenta-prozesu bat simulatzea: bezeroen prospekzioa egitea, eta elkarrizketa hitzartzea eta prestatzea.
- ✓ Salmenta-elkarrizketak egitea:
 - Elkarrizketak simulatzea (ikasle-taldeen artean), hainbat alderdi kontuan hartuta: harremana eta aurkezpena, argumentazioa eta beharren zundaketa.
 - Salmenten jarraipena egiteko ekintzak simulatzea: gorabeherak, itzultzeak, kexak eta erreklamazioak tratatzea eta saldu ondoko zerbitzuak kontrolatzea.
- ✓ Salerosketa-kontratua formalizatzea:
 - Hainbat kontratu mota lokalizatzea.
 - Salerosketa-kontratuak eta bestelakoak bereiztea.
 - Salerosketa-kontratuak betetzea, manerak eta hizkuntza zainduta.

- Salerosketa-kontratuari erantsitako dokumentazioa lantzea.
- Kontratuari buruzko araudia lokalizatzea.
- ✓ Salerosketa-eragiketen merkataritza-dokumentazioa eta kobrantzakoa kudeatzea:
 - Sortutako merkataritza-dokumentazioa betetzea, erregistratzea eta artxibatzea.
 - Kobrantzako dokumentazioa betetzea, erregistratzea eta artxibatzea.
 - Ordainbideei buruzko araudia lokalizatzea.
- ✓ Salmenta-eragiketen prezioak eta zenbatekoa zehaztea:
 - Erosketa-prezio jakin batzuk abiapuntu hartuta, eurotan zein dibisatan, gastuak, deskontuak, zergak eta abar aplikatzea salmenta-preziora iristeko.

8. lanbide-modulua

MERKATARITZARAKO INFORMATIKA APLIKAZIOAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Merkataritzarako informatika-aplikazioak
Kodea:	1233
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	13 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkataritzan erabili ohi diren informatika-sistemak erabiltzaile-mailan maneiatzen ditu, hardware eta software ohikoena erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- Ordenagailu baten osagai fisikoak aztertu ditu.
- Merkataritzarako tresneria informatiko-elektroniko espezifikoaren ezaugarriak eta funtzionamendua kontuan hartu ditu.
- Leihoen erabileran oinarritutako sistema eragile bat maneiatu du.
- Informazio-fitxategiak sistema eragileen bidez kudeatu ditu.
- Etxeko sare bat konfiguratu du.
- Ordenagailuak birusetatik, zabor-postatik eta beste zenbait elementu maltzurretatik babestu ditu.
- Ordenagailuak mantentzeko ohiko eragiketak egin ditu.
- Datuak bistartzeko eta inprimatzeko aplikazioak deskargatu eta erabili ditu.

2. Internet sarea eta hura osatzen duten zerbitzuak erabiltzen ditu, eta, horretarako, nabigatzeko programak, posta elektronikokoak eta fitxategiak transferitzekoak maneiatzen ditu, besteak beste.

Ebaluazio-irizpideak:

- Interneten funtzionamenduaren eta erabileraren funtsezko kontzeptuak eta intraneten eta estraneten berezko ezaugarriak identifikatu ditu.
- Internetekin konektatzeko sistemak ebaluatu eta konfiguratu ditu.

- c) Interneten zehar mugitzeko programa nabigatzaile nagusiak erabili ditu.
- d) Informazio-bilaketa selektiboak egin ditu aplikazio espezifikoen eta gaika espezializatutako bilatzaileen bidez.
- e) Posta elektronikoa webetik zuzenean erabili du.
- f) Posta elektronikoko bezero-programak erabili ditu mezuen bidalketa eta harrera kudeatzeko.
- g) Fitxategiak bezero-ordenagailu batetik zerbitzari batera transferitzeko sare-protokoloa (FTP) identifikatu du.
- h) Ordenagailuak kanpotik datozen bidegabeko sarreren kontra babesteko neurriak ezarri ditu.

3. Informazio- eta publizitate-materialak prestatzen ditu, diseinu grafikoko teknikak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Euskarri grafikoetan komunikazio-materialak diseinatu ditu.
- b) Materialaren konposizioa eta formatua egin du, besteak beste harmoniaren, proportzioaren, orekaren eta simetriaren printzipioak errespetatuta.
- c) Besteak beste, irudien eta edukien asoziazio psikologikoen, antzekotasunaren, jarraitutasunaren eta simetriaren printzipioak aplikatu ditu.
- d) Ikus-pertzepzioari, irakurgarritasunari eta kolore-contrasteei buruzko diseinuko eta autoedizioko teknikak erabili ditu, besteak beste.
- e) Material grafiko irudidunak diseinatu ditu, eta elementu guztien banaketa orekatua mantendu du.
- f) Askotariko multimedia softwarea erabili du irudiak eta soinuak editatzeko eta soinuak grabatzeko.
- g) Interneten publizitate- eta sustapen-lanak egin ditu.

4. Testuak manipulatzeko eta testuak, irudiak eta grafikoak modu jarraituan aurkezteko zereginak egiten ditu, eta, horretarako, merkataritzako lanak eta jarduera espezifikoak automatizatzeko programak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mota guztietako informazio- eta publizitate-idazkiak editatu ditu testuak tratatzeko eta zuzentzeko aplikazio espezifikoen bidez.
- b) Edizio-utilitateen bitartez testuak sortzeko tresna espezializatuak erabili ditu.
- c) Testuak eta ilustrazioak antolatu ditu, edukien maketazio zuzena egiteko.
- d) Indize tematikoak, alfabetikoak eta ilustrazioenak landu ditu.
- e) Testu eskematizatua, testu-animazioak eta inportatutako irudiak biltzen dituzten publizitate- eta negozio-aurkezpenak diseinatu ditu.
- f) Beste aurkezpen batzuk sortzeko oinarri gisa erabil daitezkeen aurkezpen maisuak diseinatu ditu.
- g) Marketineko material gisa erabiltzera zuzendutako testuekin eta hainbat elementu grafikorekin orriak diseinatzeko eta maketatzeko aukera emango diguten autoedizioko aplikazioak maneiatu ditu.

5. Kalkulu matematikoak egiten ditu kalkulu-orriarekin eta datu-tratamendua datu-baseen kudeatzaileekin, eta merkataritza-jarduerak automatizatzeko programak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak.

- Kalkulu matematikoak egin ditu enpresako hainbat arlotan: administrazio-arloan, finantza-arloan eta produkzio-arloan, besteak beste.
- Albaranak eta fakturak bezalako administrazio-dokumentuak prestatzeko lanak automatizatzeko formulak definitu ditu.
- Funtzio matematikoak erabili ditu sarrerak, kostuak eta emaitza ekonomiko eta finantzarioak kalkulatzeko.
- Datu-zerrendak kalkulu-orriarekin tratatu eta iragazi ditu.
- Erraz kontsulta daitezkeen datu-base erlazionalen fitxategiak sortu ditu.
- Informazioak atera ditu hainbat datu-taularen kontsulta konbinatuaren bitartez.
- Inprimakiak diseinatu ditu datuak dagozkien tauletan sartzeko.
- Datu-basearen erregistroen txosten pertsonalatuak landu ditu, inprimatzeko.

6. Fakturazio elektronikoa eta beste administrazio-zeregin batzuk telematikoki egiten ditu, kasu bakoitzean software espezifikoak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak.

- Faktura-formatu elektronikoak identifikatu ditu.
- Ordenagailuen arteko transmisio telematikoa ezarri du.
- Transmisio telematikoen osotasuna eta egiazkotasuna bermatu du sinadura elektronikoa aitortu baten bitartez.
- Faktura elektronikoak jaulkitzeko aplikazio espezifikoak erabili ditu.
- On line* administrazio-zereginak egin ditu erakunde publiko eta pribatuekin.
- Dokumentuak bete ditu produktuak edo zerbitzuak salerosteko eragiketak zergapetzen dituzten zerga-betebeharrekin.
- Praktikak egin ditu zerga-administrazioaren baliabideen simulagailuekin.
- Praktikak egin ditu *on line* bankuen simulagailuekin.

c) Edukiak

1. MERKATARITZAN ERABILI OHI DIREN PROGRAMAK ETA MAKINERIA MANEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> Ordenagailu baten osagai fisikoak aztertzea. Merkataritzarako tresneria informatiko-elektroniko espezifikoaren ezaugarriak eta funtzionamendua baloratzea. Leihoen erabileran oinarritutako sistema eragile bat maneatzea. Informazio-fitxategiak sistema eragileen bidez kudeatzea. Etxeko sare bat konfiguratzeko. Ordenagailuak birusetatik, zabor-postatik eta beste zenbait elementu maltzurretatik babestea. Ordenagailuak mantentzeko ohiko eragiketak egitea. Datuak bistartzeko eta inprimatzeko aplikazioak deskargatzea eta erabiltzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> Ordenagailu pertsonal batek nola funtzionatzen duen. Osagaiak eta piezak. Inprimagailua, eskanerra eta ordaintxartel-irakurgailu motak. Leihoak kudeatzeko sistema eragilea (Windows).

	<ul style="list-style-type: none"> - Fitxategiekin eta karpetekin lan egitea. - Karpeta eta fitxategi konprimituekin lan egitea. - Etxeko sare baten funtzionamendua eta konfigurazioa: kableatuak eta hari gabekoak. - Sarea administratzea. - Fitxategiak eta inprimagailuak partekatzea. - Hari gabeko segurtasuna. - Informatika-birusak eta biruskontrako softwarea. - Datuen babeskopia eta lehengoratzea. - Fitxategiak konprimitzeko eta deskonprimitzeko software espezifikoak. - PDF formatua.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

2. INTERNET SAREA ERABILTzea

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Interneten funtzionamenduaren eta erabileraren funtsezko kontzeptuak eta intraneten eta estraneten berezko ezaugarriak identifikatzea. - Internetekin konektatzeko sistemak ebaluatzea eta konfiguratzea. - Interneten zehar mugitzeko programa nabigatzaile nagusiak erabiltzea. - Informazio-bilaketa selektiboak egitea aplikazio espezifikoan eta gaika espezializatutako bilatzaileen bidez. - Posta elektronikoa webetik zuzenean erabiltzea. - Posta elektronikoko bezero-programak erabiltzea mezuen bidalketa eta harrera kudeatzeko. - Fitxategiak bezero-ordenagailu batetik zerbitzari batera transferitzeko Internet protokoloa (FTP) identifikatzea. - Ordenagailuak kanpotik datozen bidegabeko sarreren kontra babesteko neurriak ezartzea. - Google ingurunea erabiltzea: <i>gmail</i>, <i>docs</i>, <i>calendar</i>, alertak, laster-markak, sare sozialak, eta abar.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Interneterako sarrera. - Intraneten eta estraneten kontzeptua eta erabilera: antzekotasunak eta desberdintasunak. - Internetekin konektatzea. TCP/IP protokoloa. - Web. Web nabigazioa nabigatzaileak erabilia. - Posta elektronikoa. - Berri-taldeak. - Fitxategien transferentzia eta urrutiko kudeaketa (FTP). - Interneten bilatzea: bilatzaileak, direktorio edo indize tematikoak eta bilaketa-tresnak. - Posta elektronikoa: posta elektronikoko kontu baten konfigurazioa; web posta POP postaren aldean. - Segurtasuna. Segurtasun-eremuak eta -mailak. - Laster-leihoen blokeatzailea. - Nortasuna iruzurrez ordezteko iragazkia (<i>phishing</i>). - Pribatutasuna.



	- Produktibitatea areagotzeko <i>on line</i> aplikazioak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

3. MATERIAL GRAFIKOAK PRESTATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Euskarri grafikoetan komunikazio-materialak diseinatzea. - Materialaren konposizioa eta formatua egitea, besteak beste harmoniaren, proportzioaren, orekaren eta simetriaren printzipioak errespetatuta. - Besteak beste, irudien eta edukien asoziazio psikologikoaren, antzekotasunaren, jarraitutasunaren eta simetriaren printzipioak aplikatzea. - Ikus-pertzepzioari, irakurgarritasunari eta kolore-kontrastei buruzko diseinuko eta autoedizioko teknikak erabiltzea, besteak beste. - Material grafiko irudidunak diseinatzea, eta elementu guztien banaketa orekatua mantentzea. - Askotariko multimedia softwarea erabiltzea irudiak eta soinuak editatzeko eta soinuak grabatzeko. - Interneten publizitate- eta sustapen-lanak egitea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Irudi bektorialekin eta bit-mapa irudiekin lan egitea. - Kolore-sakontasuna. - Kolore-moduak eta hainbat moduren arteko aldaketak. - Kolore-gamak. - Irudiak lortzea: irudi berria sortzea, daudenak erabiltzea eta eskaner edo kamera digital batekin eskuratzea. - Inprimatzeko aukerak. - Grafikoak editatzeko utilitateak. - Geruzekin lan egitea. - Testuekin lan egitea. - Efektu bereziak eta plugin-ak. - Irudiak gordetzea: konpresio motak. Formatu motak. - Bideoak DVDan edo fitxategian gordetzea. - Irudien edizioa, ebakiak, planoak eta kamera-mugimenduak. - Irudiei mugimenduak, trantsizioak eta izenburuak gehitzea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

4. MERKATARITZAN ERABILI OHI DIREN INFORMATIKA APLIKAZIOAK ERABILTZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Mota guztietako informazio- eta publizitate-idazkiak editatzea testuak tratatzeko eta zuzentzeko aplikazio espezifiko bidez. - Edizio-utilitateen bitartez testuak sortzeko tresna espezializatuak erabiltzea. - Testuak eta ilustrazioak antolatzea, edukien maketazio zuzena egiteko. - Indize tematikoak, alfabetikoak eta ilustrazioenak lantzea. - Testu eskematizatuak, testu-animazioak eta inportatutako irudiak biltzen dituzten publizitate- eta negozio-aurkezpenak diseinatzea. - Beste aurkezpen batzuk sortzeko oinarri gisa erabil daitezkeen aurkezpen maisuak diseinatzea. - Marketineko material gisa erabiltzera zuzendutako testuekin eta hainbat elementu grafikorekin orriak diseinatzeko eta maketatzen auzera emango diguten autoedizioko aplikazioak maneiatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Testu-prozesadorea. - Testuak idaztea. - Laneko dokumentu baten testua formateatzea. - Elementu automatikoak txertatzea: jauziak, orrialde-zenbakiak, datak eta sinboloak, besteak beste. - Tabulazioak, buletak, zutabeak eta taulak. - Goiburuak eta orri-oinak. - Posta-konbinazioa. - Estiloak eta txantiloak. - Indize tematikoak, alfabetikoak eta ilustrazioenak. - Aurkezpen-programak: diapositiba-aurkezpen bat sortzea. - Trantsizioak. - Animazioak. - Marketineko hainbat material diseinatzeko eta maketatzen autoedizioko programa.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturik jokatzea. - Talde-lanetan elkertasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

5. KALKULU ORRIAREKIN KALKULU MATEMATIKOAK ETA DATU BASEEN KUDEATZAILEKIN DATU TRATAMENDUA EGITEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kalkulu matematikoak egitea enpresako hainbat arlotan: administrazio-arloan, finantza-arloan eta produkzio-arloan, besteak beste. - Albaranak eta fakturak bezalako administrazio-dokumentuak prestatzeko lanak automatizatzeko formulak definitzea. - Funtzio matematikoak erabiltzea sarrerak, kostuak eta emaitza ekonomiko eta finantzarioak kalkulatzeko. - Datu-zerrendak kalkulu-orriarekin tratatzea eta iragaztea. - Erraz kontsulta daitezkeen datu-base erlazionalen fitxategiak sortzea. - Informazioak ateratzea hainbat datu-taularen kontsulta konbinatuaren bitartez.

	<ul style="list-style-type: none"> - Inprimakiak diseinatzea datuak dagozkien tauletan sartzeko. - Datu-basearen erregistroen txosten pertsonalizatuak lantzea, inprimatzeko.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kalkulu-orriaren oinarriko eragiketetarako sarrera. - Gelaxketan datuak sartzea eta editatzea: testuak, zenbakiak, datak eta formulak. - Datu-gelaxkak manipulatzeko. - Gelaxka, errenkada, zutabe eta orrien formatua. - Kalkulu-orriekiko oinarriko eragiketak. - Kalkulu-orriaren formulak. - Funtzio matematikoak, logikoak eta estatistikoak. - Datuen irudikapen grafikoak. - Datu-zerrendak. - Datu-baseen kudeatzaileak. - Datu-baseen kudeatzaile batean taulak sortzea eta erabiltzea. - Indizeak eta taulen arteko erlazioak. - Informazioa ordenatzea eta iragaztea. - Tauletako datuen kontsultak. - Datuak jasotzeko inprimakiak. - Datu-tauletatik eta kontsultetatik ateratako txostenak. - Posta-etiketak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

6. FAKTURAZIO ELEKTRONIKOA ETA BESTE ADMINISTRAZIO ZEREGIN BATZUK TELEMATIKOKI EGITEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Faktura-formatu elektronikoak identifikatzea. - Ordenagailuen arteko transmisio telematikoa ezartzea. - Transmisio telematikoen osotasuna eta egiazkotasuna bermatzea sinadura elektroniko aitortu baten bitartez. - Faktura elektronikoak jaulkitzeko aplikazio espezifikoak erabiltzea. - <i>On line</i> administrazio-zereginak egitea erakunde publiko eta pribatuekin. - Dokumentuak betetzea produktuak edo zerbitzuak salerosteko eragiketak zergapetzen dituzten zerga-betebeharrekin. - Praktikak egitea zerga-administrazioaren baliabideen simulagailuekin. - Praktikak egitea <i>on line</i> bankuen simulagailuekin.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Faktura elektronikoa: alderdi orokorrak, erabiltzeko baldintzak eta lege-araudia. - Segurtasuna: sinadura elektroniko aitortua eta NAN elektronikoa. - Fakturazio elektronikoko programak. - <i>On line</i> bankua. - <i>On line</i> zergak. - Gizarte Segurantzarekiko <i>on line</i> izapideak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa azaltzea.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturi jokatzea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea. |
|--|---|

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziak

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak ondoren azaltzen diren 6 eduki-multzoekin erlazionatuta daude:

- 1. multzoa:** *Merkataritzan erabili ohi diren programak eta makineria maneiatzea.*
- 2. multzoa:** *Internet sarea erabiltzea.*
- 3. multzoa:** *Material grafikoak prestatzea.*
- 4. multzoa:** *Merkataritzan erabili ohi diren informatika-aplikazioak erabiltzea.*
- 5. multzoa:** *Kalkulu-orriarekin kalkulu matematikoak eta datu-baseen kudeatzaileekin datu-tratamendua egitea.*
- 6. multzoa:** *Fakturazio elektronikoa eta beste administrazio-zeregin batzuk telematikoki egitea.*

Kontuan harturik modulu honetako edukietako asko (testu-tratamendua, kalkulu-orriak, datu-baseak, eta abar) zikloaren gainerako moduluetan prozedurazko lanak egiteko tresnak direla, modulua ikasleak kokatuko dituen irakasgaiekin hastea aholkatzen da, hartara ikasleek aukera izango baitute kontzeptuzko, prozedurazko eta jarrerazko edukien ikuspegi orokorra hartzeko eta horiek moduluaren ebaluazioari begira baloratzeko eta zikloko beste modulu batzuekiko erlazioez jabetzeko.

Moduluaren aurkezpena egin ondoren, hauxe izan liteke haren sekuentziak egokia:

- ✓ Modulu honetan informatika-tresnak ezinbestekoak direnez gero, **1. multzoarekin** hasiko da, bertan jorratzen baita informatikarekin zerikusia duen oinarrizkoena: ordenagailua, inprimagailua, fitxategien kontzeptua, eta abar.
- ✓ Ondoren, **2. multzoa** irakatsiko da. Internetekin zerikusia duten edukietariko asko jorratzen dira bertan. Une honetan irakastea komeni da, horrela ikasleei aukera emango baitzaie Internet behar den zikloko beste modulu batzuetan lan egiteko beharrezkoak diren jakintzak eskuratzeko.
- ✓ Ondoren, arestian azaldutakoen antzeko arrazoiengatik, **4. eta 5. multzoak** irakastea aholkatzen da. Multzo horiek erabilera orokorreko informatika-aplikazioak lantzen dituzte (testu-prozesadoreak, aurkezpen-programak, kalkulu-orriak eta datu-baseak). Arestian aipatu den moduan, zikloko beste modulu batzuetan erabiliko diren tresnak dira.
- ✓ Erabilera orokorreko informatika-aplikazioak irakatsi ondoren, **3. multzoa** irakatsiko da. Multzo horrek material grafikoaren prestaketa du aztergai. Seguruena multzoaren edukia neurri txikiagoan erabiliko da gainerako moduluen garapenean, eta, horregatik, nahiago izan da lehenengo aurreko multzoak irakastea, gauza komun gehiago dute-eta.
- ✓ Azkenik, **6. multzoa** irakatsiko litzateke. Multzo horren edukiek gauza komun gutxien dute zikloko gainerako moduluarekin.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu hau ikasleek informatika-tresnak erabiltzearekin erlazionatutako funtzioak betetzeko beharrezkoak diren jakintzak eskuratzea bideratuta dago. Hori dela-eta, irakatsi eta ikasteko prozesua nabarmenki praktikoa izango da, eta, horretarako, prozesu bakoitzean behar diren informatika-tresnak erabiliko dira.

Arestian adierazitako helburua lortzeko, komenigarritzat jotzen da beti, beste edozer egin baino lehen, landuko den eduki-multzoaren edukiak eta helburuak aurkeztea, ikasleek multzoaren ikuspegi globala izan dezaten.

Multzoko kontzeptuak ikusi ondoren, kontzeptuzko fasean eskuratutako jakintzak aplikatzeko aukera emango duten ariketa guztiz praktikoa egin beharko dira. Komenigarria izan daiteke ariketa horiek egin ahala jakintza- eta zailtasun-maila areagotzea eta egingo diren ariketetan lehendik egindakoetan ikusitako alderdiak sartzea, zeren horrela aurretik ikasitakoa indartzen baita jakintza-maila areagotzen den aldi berean.

Ikasturtearen amaieran ariketa praktikoa egitea aholkatzen da, lehenago bereiz eskuratutako jakintza guztiak ahal den heinean bilduko dituen.

Bestalde, modulu nabarmenki praktikoa denez, komenigarria izan daiteke ikasleen motibazioa eta interesa indartuko duten jarduerak egiteko aukera aintzat hartzea. Jarduera horietan komunikabideetatik ateratako benetako kasuak, benetako enpresak, beste modulu batzuetan baliagarriak diren suposizioak eta abar jorra litezke.

Amaitzeko, modulu honetako irakasleak ahalik eta gehien sustatu behar du talde-lana, zeren enpresa-munduan behar-beharrezkoa baita informatika-tresnekin egindako lanak, txostenak, datuak eta abar elkarrekin trukatzeko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Merkataritzan erabili ohi diren programak eta makineria maneiatzea:
 - Ordenagailuaren osagai fisikoak.
 - Leihoen erabileran oinarritutako sistema eragile bat maneiatzea.
 - Karpeta eta fitxategiekin lan egitea eta haiek konprimitzea.
 - Ordenagailuak birusetatik, zabor-postatik eta abar babestea.
- ✓ Internet sarea erabiltzea:
 - Posta elektronikoa. Kontu baten konfigurazioa eta erabilera.
 - Interneteko bilaketa: bilatzaileak, direktorioak eta bilaketa-metodoak.
 - Fitxategien transferentzia eta urrutiko kudeaketa.
 - Interneteko segurtasuna.
 - Produktibitatea areagotzeko *on line* aplikazioak.
- ✓ Erabilera orokorreko informatika-aplikazioak erabiltzea:
 - Testu-prozesadorea:
 - Testuak idaztea eta formateatzea.
 - Elementuak txertatzea: jauziak, orrialde-zenbakiak, datak, sinboloak, tabulazioak, buletak, zutabeak eta taulak.
 - Goiburuak eta orri-oinak.
 - Estiloak eta txantiloiak.
 - Posta-konbinazioa.
 - Aurkezpen-programak:
 - Diapositiba-aurkezpenak sortzea.
 - Trantsizioak eta animazioak.

- Kalkulu-orria:
 - Gelaxketan datuak sartzea eta editatzea, haiek manipulatzea eta formateatzea.
 - Kalkulu-orriekiko oinarrizko eragiketak eta formulak.
 - Funtzio matematikoak, logikoak eta estatistikoak.
 - Datuen irudikapen grafikoa.
 - Datu-zerrenda.
- Datu-basea:
 - Taulak eta dagozkien erlazioak sortzea eta erabiltzea.
 - Kotsultak, inprimakiak eta txostenak.
 - Posta-etiketak.
- ✓ Material grafikoak prestatzea:
 - Irudiekin lan egitea: Kolore-moduak, kolorearen sakontasuna, eta abar.
 - Irudiak lortzea: berriak sortzea, daudenak erabiltzea, eskaneatuak edo fotografiatuak.
 - Geruzekin lan egitea.
 - Irudiak gordetzea: konpresioa eta formatuak.
- ✓ Fakturazio elektronikoa eta beste administrazio-zeregin batzuk telematikoki egitea:
 - Faktura elektronikoaren alderdi orokorrak, erabilera eta araudi orokorra.
 - Sinadura elektronikoa eta NAN elektronikoa.
 - *On line* bankua.

9. lanbide-modulua

MERKATARITZA ARRETAKO ZERBITZUAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Merkataritza-arretako zerbitzuak
Kodea:	1234
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	84 ordu
Kurtsoa:	2.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0241_2: Bezeroarentzako, kontsumitzailearentzako eta erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuaren ekintzak gauzatzea.
Helburu orokorrak:	15 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Bezeroari arreta/informazioa emateko jarduerak garatzen ditu, enpresaren edo antolakundearen irudi egokiena transmititzen ahaleginduz.

Ebaluazio-irizpideak:

- Hainbat enpresa eta antolakunde motatako Bezeroarentzako Arreta Sailaren funtzioak identifikatu ditu.
- Bezeroarentzako Arreta Sailaren hainbat antolamendu mota identifikatu ditu, enpresaren edo antolakundearen ezaugarrien arabera.
- Bezeroarentzako Arreta Sailaren eta Marketin Sailaren, Salmenta Sailaren eta enpresako beste sail batzuen arteko erlazioak definitu ditu.
- Merkataritza-enpresen organigramak prestatu ditu, haien tamaina, egitura eta jarduera kontuan hartuta.
- Bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren jarduera-arloak eta ekintzak bereizi ditu, indarrean dagoen legeria kontuan hartuta.
- Deiguneen (*contact center*) funtzioak eta enpresa edo antolakundeei egiten dizkieten zerbitzuak identifikatu ditu.

2. Bezeroari/kontsumitzaileari/erabiltzaileari arreta emateko egoeretan komunikazio-teknikak erabiltzen ditu, eta eskatutako informazioa ematen dio.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Komunikazio-prozesua, esku hartzen duten elementuak eta bertan sor daitezkeen oztopoak eta zailtasunak deskribatu ditu.
- b) Enpresa eta antolakundearen barneko eta kanpoko komunikazio-kanalak identifikatu ditu.
- c) Bezeroari informazioa emateko prozesuaren faseak eta komunikazio-kanal bakoitzean erabilitako teknikak deskribatu ditu.
- d) Bezeroak behar duen informazioa sail edo erakunde eskudunari eskatu dio, hainbat komunikazio-kanalen bitartez.
- e) Ustezko bezeroei informazioa eman die, entzute aktiboa erabilita eta hitz gabeko komunikazioari arreta berezia eskainita.
- f) Ustezko bezeroak informatzeko telefono-elkarrizketak izan ditu, jarrera, protokolo-arau eta teknika egokiak erabilita.
- g) Bezeroari arreta emateko egoeretan informazio-eskaerei erantzuteko idazkiak idatzi ditu, teknika egokiak aplikatuta.
- h) Bezeroen kontsultei erantzuteko posta elektronikoa eta berehalako mezularitza erabili ditu, protokolo-arauak errespetatuta eta jarrera egokia hartuta.

3. Bezeroekiko harremanei buruzko informazioa antolatzen du, hura antolatzeko eta artxibatzeko eskuzko teknikak zein teknika informatikoak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Informazioa antolatzeko eta artxibatzeko teknikak, eskuzkoak zein informatikoak, deskribatu ditu.
- b) Dokumentazioa katalogatzeko eta artxibatzeko teknika ohikoenak deskribatu ditu, eta haien abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- c) Bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako arretaren alorreko hainbat dokumentazio mota sailkatu du.
- d) Bezeroei buruzko informazioa biltzen duten datu-baseak egin, eguneratu eta kontsultatu ditu.
- e) Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnak (CRM) maneiatu ditu, jasotako zehaztapenen arabera.
- f) Bezeroen kontsulta edo eskaerei buruzko informazioa bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan erregistratu du.
- g) Informazioaren osotasuna eta datuen babesa bermatzeko metodoak aplikatu ditu, indarrean dagoen araudiaren arabera.

4. Kontsumitzailea eta erabiltzailea babesteko eta defendatzeko organismoak eta erakundeak identifikatzen ditu, eta horietariko bakoitzaren eskumenak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) "Kontsumitzailearen" eta "erabiltzailearen" kontzeptua definitu du, eta azken kontsumitzaileak eta kontsumitzaile industrialak bereizi ditu.
- b) Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideak erregulatzen dituen nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko araudia identifikatu du.



- c) Kontsumitzailea eta erabiltzailea babesteko erakunde eta organismo publikoak eta pribatuak identifikatu ditu, eta haien eskumenak deskribatu ditu.
- d) Bezeroaren/kontsumitzailearen/erabiltzailearen kontsumo-alorreko kexa eta erreklamazioen kudeaketari aplikatzekoa den araudia interpretatu du.
- e) Kontsumoaren alorreko informazio fidagarria ematen duten informazio-iturriak deskribatu ditu.

5. Bezeroaren/kontsumitzailearen kexa eta erreklamazioen izapideak egiten ditu, eta komunikazio- eta negoziazio-teknikak aplikatzen ditu haiei konponbidea aurkitzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kontsumo-alorreko kontsulta, kexa, erreklamazio eta salaketa mota ohikoenak identifikatu ditu.
- b) Bezeroaren erreklamazioak izapidetzeko prozesuaren faseak, modua eta epeak, eta jarraitu beharreko prozedura deskribatu ditu.
- c) Bezeroari bere eskubideen berri eman dio, baita erreklamazioa indarrean dagoen araudiaren arabera konpontzeko mekanismoen berri eman ere.
- d) Erreklamazioa sail edo organismo eskudunerantz bideratzeko beharrezkoa den dokumentazioa bete du.
- e) Komunikazio-teknikak aplikatu ditu kexa eta erreklamazioez arduratzean, eta entzute aktiboa, enpatia eta asertibotasuna erabili ditu.
- f) Akordioa erraztuko duten negoziazio-teknikak eta jarrerak erabili ditu bezeroaren erreklamazioak ebazteko.
- g) Kexa, erreklamazio eta salaketak izapidetzeari dagozkion dokumentuak identifikatu eta bete ditu.
- h) Erreklamatzailerari kexaren edo erreklamazioaren egoera eta emaitza jakinarazi dio, ahoz eta/edo idatziz eta/edo bitarteko elektronikoen bidez.

6. Bezeroarentzako arreta-zerbitzua eta haren kalitatea hobetzeko plana gauzatzeko laguntzen du, eta, horretarako, zerbitzuaren eraginkortasuna ebaluatzeko eta kontrolatzeko teknikak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bezeroarentzako Arreta/Informazio Zerbitzuaren eraginkortasuna ebaluatzeko aplika daitezkeen metodoak identifikatu ditu.
- b) Kexak eta erreklamazioak izapidetzeko prozesuaren jarraipena egin du, eta haiek ebazteko modua eta epeak ebaluatu ditu.
- c) Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan eta kexa eta erreklamazioen ebazpenean izan diren gorabehera eta atzerapen nagusiak identifikatu ditu.
- d) Hautemandako anomaliei konponbidea aurkitzeko eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko aplika daitezkeen neurri nagusiak deskribatu ditu.
- e) Bezeroaren gogobetetasun-maila eta egindako zerbitzuaren eraginkortasuna neurtzeko teknikak aplikatu ditu.
- f) Kalitate-ebaluazioaren emaitzak eta ondorioak jasotzen dituzten txostenak idatzi ditu, informatika-tresnak erabilita.
- g) Zerbitzuaren kalitatea hobetzeko planean ezarritako ekintzak aplikatu ditu, informatika-aplikazioak erabilita.
- h) Bezeroen leialtasuna lortzeko planean ezarritako ekintzak garatu ditu, bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan (CRM) erabilgarri dagoen informazioa erabilita.

c) Edukiak

1. BEZEROARI ARRETA/INFORMAZIOA EMATEKO JARDUERAK GARATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Hainbat enpresa eta antolakunde motatako Bezzeroarentzako Arreta Sailaren funtzioak tipifikatzea. - Bezzeroarentzako Arreta Sailaren hainbat antolamendu mota identifikatzea, enpresaren edo antolakundearen ezaugarrien arabera. - Bezzeroarentzako Arreta Sailaren eta Marketin Sailaren, Salmenta Sailaren eta enpresako beste sail batzuen arteko erlazioak definitzea. - Merkataritza-enpresen organigramak prestatzea, haien tamaina, egitura eta jarduera kontuan hartuta. - Bezzeroarentzako arreta-zerbitzuaren jarduera-arloak eta ekintzak bereiztea, indarrean dagoen legeria kontuan hartuta. - Deiguneen (<i>contact center</i>) funtzioak eta enpresa edo antolakundeei egiten dizkieten zerbitzuak xehatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bezzeroarentzako arreta enpresetan eta antolakundeetan. Motak eta funtzioak. - Bezzeroekiko harremanen kudeaketa. - Nortasun korporatiboa eta marka-irudia. - Bezzeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuak. - Bezzeroarentzako Arreta Sails enpresetan eta antolakundeetan. - Enpresako edo antolakundeko beste sail batzuekiko erlazioak. - Antolamendu-egiturak: organigramak. - Organigrama motak. - Deiguneak (<i>contact center</i>). Bezzeroekiko harremanean garatzen dituzten funtzioak. Tipologia. Enpresei egiten dizkieten zerbitzuak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Prozesuaren faseetan zein jarduera eta zereginen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzea.

2. BEZEROARI ARRETA EMATEKO EGOERETAN KOMUNIKAZIO TEKNIKAK ERABILTZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikazio-prozesua, esku hartzen duten elementuak eta bertan sor daitezkeen oztopoak eta zailtasunak deskribatzea. - Enpresa eta antolakundeen barneko eta kanpoko komunikazio-kanalak identifikatzea. - Bezzeroari informazioa emateko prozesuaren faseak eta hainbat komunikazio-kanaletan erabilitako teknikak deskribatzea. - Bezzeroak behar duen informazioa sail edo erakunde eskudunari eskatzea, hainbat komunikazio-kanalen bitartez. - Ustezko bezeroei informazioa jakinaraztea, entzute aktiboa erabilia eta hitz gabeko komunikazioari arreta berezia eskainita. - Ustezko bezeroak informatzeko telefono-elkarrizketak izatea, jarrera, protokolo-arau eta teknika egokiak erabilia. - Bezzeroari arreta emateko egoeretan informazio-eskaerei erantzuteko idazkiak idaztea, teknika egokiak aplikatuta. - Bezzeroen kontsultei erantzuteko posta elektronikoa eta berehalako

	mezularitza erabiltzea eta kudeatzea, protokolo-arauak errespetatuta eta jarrera egokia hartuta.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresako komunikazioa. Informazioa eta komunikazioa. - Komunikazio-prozesua. - Komunikazio motak. - Bezeroari informazioa emateko egoeretako komunikazio-teknikak. - Enpatia. - Asertibotasuna. - Ahozko komunikazioa. Telefono bidezko komunikazioa: hizkuntza, kudeaketa, telefonoz arreta emateko bitartekoak, arauak, erregelak, kodeak eta telefonoz komunikatzeko sistemak. - Hitz gabeko komunikazioa: begirada, adierazpenak, keinuak, itxura. - Idatzizko komunikazioa. Merkataritza-gutun motak. Komunikazio formalak (instantzia, errekursoa, ziurtagiria, deklarazioa eta ofizioa). Txostenak. Idatzizko beste dokumentu batzuk. - Sarearen (Internet/intranet) bidezko idatzizko komunikazioa. - Posta elektronikoa. Berehalako mezularitza. - Denbora errealeko komunikazioa (txata, bideokonferentzia) eta komunikazio geroratua (foroak).
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Prozesuaren faseetan zein jarduera eta zereginen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzea.

3. BEZEROEKIKO HARREMANEI BURUZKO INFORMAZIOA ANTOLATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioa antolatzeko eta artxibatzeko teknikak, eskuzkoak zein informatikoak, deskribatzea. - Dokumentazioa katalogatzeko eta artxibatzeko teknika ohikoenak deskribatzea, eta haien abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako arretaren alorreko hainbat dokumentazio mota sailkatzea. - Bezeroei buruzko informazioa biltzen duten datu-baseak egitea, eguneratzea eta kontsultatzea. - Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnak (CRM) maneiatzea, jasotako zehaztapenen arabera. - Bezeroen kontsulta edo eskaerei buruzko informazioa bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan erregistratzea. - Informazioaren osotasuna eta datuen babesaren bermatzeko metodoak aplikatzea, indarrean dagoen araudiaren arabera.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentazioa antolatzeko eta artxibatzeko teknikak. Dokumentuak sailkatzeko, katalogatzeko eta artxibatzeko sistemak. - Fitxategi motak. - Bezeroari arreta emateko dokumentuen antolamendua. - Bezeroen fitxategiak. - Datu-baseak. - Datu-base dokumentalak. - Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnak (CRM). - Bezeroen datu-baseak maneiatzea. - Enpresan informazioa transmititzea. Txostenak egitea. - Datuen babesari buruzko lege-araudia.

jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Prozesuaren faseetan zein jarduera eta zereginen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea eta haiek betetzea.
--------------	---

4. KONTSUMITZAILEA ETA ERABILTZAILEA BABESTEKO ETA DEFENDATZEKO ORGANISMOAK ETA ERAKUNDEAK IDENTIFIKATzea

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - "Kontsumitzailearen" eta "erabiltzailearen" kontzeptua definitzea, eta azken kontsumitzaileak eta kontsumitzaile industrialak bereiztea. - Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideak erregulatzen dituen nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko araudia identifikatzea. - Kontsumitzailea eta erabiltzailea babesteko erakunde eta organismo publikoak eta pribatuak identifikatzea, eta haien eskumenak deskribatzea. - Bezzeroaren/kontsumitzailearen/erabiltzailearen kontsumo-alorreko kexa eta erreklamazioen kudeaketari aplikatzeko den araudia interpretatzea. - Kontsumoaren alorreko informazio fidagarria ematen duten informazio-iturriak deskribatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - "Kontsumitzailearen" eta "erabiltzailearen" kontzeptua. - Azken kontsumitzaileak eta erabiltzaileak eta industrialak. - Kontsumitzailearen eskubideak. - Kontsumitzailearen defentsa. Lege-araudia. - Kontsumitzailea babesteko erakunde publikoak. Tipologia. Eskumenak. - Kontsumitzailea babesteko erakunde pribatuak. Tipologia. Eskumenak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturi jokatzeko. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea eta haiek betetzea.

5. BEZEROAREN/KONTSUMITZAILEAREN KEXA ETA ERREKLAMAZIOEN IZAPIDEAK EGITEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontsumo-alorreko kontsulta, kexa, erreklamazio eta salaketa mota ohikoenak identifikatzea. - Bezzeroaren erreklamazioak izapidetzeko prozesuaren faseak, modua eta epeak, eta jarraitu beharreko prozedura deskribatzea. - Bezzeroari bere eskubideen berri ematea, baita erreklamazioa indarrean dagoen araudiaren arabera konpontzeko mekanismoen berri eman ere. - Erreklamazioa sail edo organismo eskudunerantz bideratzeko beharrezkoa den dokumentazioa betetzea. - Komunikazio-teknikak aplikatzea kexa eta erreklamazioez arduratzean, eta entzute aktiboa, enpatia eta asertibotasuna erabiltzea.
----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Akordioa erraztuko duten negoziazio-teknikak eta jarrerak erabiltzea bezeroaren erreklamazioak ebazteko. - Kexa, erreklamazio eta salaketak izapidetzeari dagozkion dokumentuak tipifikatzea, deskribatzea eta betetzea. - Erreklamatzaileri kexaren edo erreklamazioaren egoera eta emaitza jakinaraztea, ahoz eta/edo idatziz eta/edo bitarteko elektronikoen bidez.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontsumo-alorreko kontsulta, kexa, erreklamazio eta salaketa mota ohikoenak. - Erreklamazio eta salaketen kudeaketari aplikatzekoa den kontsumo-alorrean indarrean dagoen araudia. - Erreklamazioak eta salaketak izapidetzeko prozesuaren faseak. - Erreklamazioak biltzeko prozedura. - Erreklamazioak izapidetzeko prozesua. - Administrazioaren aurreko erreklamazioak. - Kexa eta erreklamazioen egoeretako komunikazio-teknikak. - Bezeroaren tratamendua kexa eta erreklamazioen aurrean. Entzute aktiboa. Enpatia. Asertibotasuna. - Kexa eta erreklamazioei konponbidea aurkitzeko negoziazioa. - Negoziatio-plana. Faseak: prestakuntza eta estrategia, garapena eta akordioa. - Erreklamazioetan negoziatzeko teknikak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesuaren faseetan zein jarduera eta zereginen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeta. - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa izatea eta haiek betetzea.

6. BEZEROARENTZAKO/KONTSUMITZAILEARENTZAKO/ERABILTZAILEARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA ETA HAREN KALITATEA HOBETZEKO PLANA GAUZATZEN LAGUNTZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bezeroarentzako Arreta/Informazio Zerbitzuaren eraginkortasuna ebaluatzeko aplika daitezkeen metodoak identifikatzea. - Kexak eta erreklamazioak izapidetzeko prozesuaren jarraipena egitea, eta haiek ebazteko modua eta epeak ebaluatzea. - Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan eta kexa eta erreklamazioen ebazpenean izan diren gorabehera eta atzerapen nagusiak formulatzea. - Hautemandako anomaliari konponbidea aurkitzeko eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko aplika daitezkeen neurri nagusiak deskribatzea. - Bezeroaren gogobetetasun-maila eta egindako zerbitzuaren eraginkortasuna neurtzeko teknikak aplikatzea. - Kalitate-ebaluazioaren emaitzak eta ondorioak jasotzen dituzten txostenak idaztea, informatika-tresnak erabilia. - Zerbitzuaren kalitatea hobetzeko planean ezarritako ekintzak aplikatzea, informatika-aplikazioak erabilia. - Bezeroen leialtasuna lortzeko planean ezarritako ekintzak garatzea, bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan (CRM) erabilgarri dagoen informazioa erabilia.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Bezeroari arreta/informazioa emateko prozesuan eta kexa eta erreklamazioen ebazpenean izaten diren gorabehera, anomalia eta atzerapenak. - Anomalien tratamendua.

	<ul style="list-style-type: none"> - Bezeroarentzako arreta-zerbitzua ebaluatzeko eta kontrolatzeko prozedurak. - Bezeroarentzako arretan aplikatzeko den araudia. - Bezeroen leialtasuna lortzeko estrategiak eta teknikak. - Bezeroen leialtasuna lortzeko programak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gaingintzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzea. - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa izatea eta haiek betetzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Printzipio orokor gisa, gomendatutako sekuentziazioa multzoak aurkezteko ordenan islatutakoa da, baina horrek ez du eragozten haien arteko edukien erlazioa, baldin eta irakasleak egoki irizten badio.

"Zerbitzu bikaina" egitearen kontzeptuan sakonduko duten edukiak garatzera bideratuko da sekuentziazio guztia. Hori da aldea eta lehiakortasuna marka dezakeen elementua; erabakigarria da bezeroarentzat eta ahalegin handia eskatzen die saltokiei. Horregatik, garrantzi handikoa da ikasleak alderdi horretan prestatzea.

Beraz, bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin eta bezeroaren/kontsumitzailearen/erabiltzailearen kexa eta erreklamazioen kudeaketarekin erlazionatutako funtzioak betetzeko, modulu honetarako iradokitako ikusmoldea honako fase hauetan zehar igaro daiteke:

- ✓ Bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako arreta-prozesuaren eta enpresako/antolakundeko Bezeroarentzako Arreta Sailaren kokapenaren eta funtzioaren ikuspegi globala eskuratzea.
- ✓ Bezeroarekin/erabiltzailearekin komunikatzen jakitea eta ahozko, idatzizko, hitz gabeko eta denbora errealeko teknikak ezagutzea.
- ✓ Dokumentazioa antolatzea, maneiatzea, artxibatzea eta tratatzea, eta bezeroen informazioa eta datuak artxibatu, tratatu eta kudeatuko dituzten datu-base dokumentalak sortzea.
- ✓ Bezeroa eta azken kontsumitzailea eta erabiltzailea bereiztea, eta kontsumitzailea babesteko eta defendatzeko organismoak eta erakundeak ezagutzea, baita kontsumitzailearen eta erabiltzailearen eskubideak erregulatzen dituen nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko araudia ere.
- ✓ Erreklamazioak izapidetzea; faseak, prozesua eta tratamendua. Bezeroarentzako arretaren protokoloa eta gida.
- ✓ Amaitzeko, bezeroak/erabiltzaileak aurkeztutako erreklamazioari edo kexari erantzuteko prozesu osoa ebaluatuko da. Eginkizun horretan, antolamendua hobetzeko plan bat garatu eta aplikatuko da, bezeroaren gogobetetasun-maila eta egindako zerbitzuaren eraginkortasuna neurtzeko plan bat landuko da, eta bezeroen leialtasuna lortzeko ekintzen plan bat sortuko da.

2) Alderdi metodologikoak

Multzo bakoitzak (egitura gehienbat kontzeptuzkoarekin) edukiko dituen unitate didaktikoak garatzeko komenigarria izan daiteke ikasleen artean azalpenaren garapenean esku hartzeko interesa piztuko duten azalpen-metodoak erabiltzea, horrek aukera emango baitie ikaskuntza dinamikoa eta interaktiboa izateko. Edukiak azaldu ondoren, prozedurazko atalak garatuko dira, kontzeptuzko atalean aztertutakoa garatuko duten eta errealitatekin ahalik eta hurbilen dauden kasu edo egoera praktikoen bitartez.

Garrantzizkoa da bezeroari/erabiltzaileari arreta ematean kexak eta erreklamazioei konponbidea aurkitzearekin erlacionatutako dokumentazioa egin beharra nabarmentzea, eta, horretarako, IKTak erabiltzea, bereziki aipatuz bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnak (CRM) eta denbora errealean komunikatzeko modua (txata eta bideokonferentzia), komunikazio geroratua (foroak) eta komunikazio birtualak ahalbidetuko dituztenak.

Modulu honetan bereziki nahigarri eta aberasgarritzat jotzen da ikasleek hainbat egoeraren garapena jorratzea: bezeroari, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari arreta emateko egoerak planteatzea, kexa eta erreklamazioen aurkezpena planteatzea, horiek garatzea eta ebaluatzea, tratatzea eta bideratzea, bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako merkataritza-arretako prozesuaren ikuspegi global gisa. Eta hori guztia, erreklamazioak izapidetzeko prozesuaren faseak, modua eta epeak, eta jarraitu beharreko prozedura deskribatuta.

Zikloa irakasten duen taldeak modulu bakoitzeko edukiak moduluen artean koordinatzea landu beharko luke, ikasleei irakatsitako kontzeptuzko ataletan gainjartzeak saihesteko, eta, halaber, beste modulu batzuetan irakatsitako IKTak aprobetxatzeko, prozedurazko prozesuetan lagungarri izan daitezke-eta.

Ikasleen bakarkako konpetentzien ikaskuntza kasu praktikoen proposamenarekin eta azterketarekin indartuko da. Horretarako, lan-taldeak sortzea proposatzen da, lehentasunez lan egiteko modu gisa, eta bezeroei zerbitzua eta arreta emateko kasu praktikoa planteatzea, errealitatearen ahalik eta antzekoenak, ikasleek ebazteko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Kontsumitzaileak/bezeroak/erabiltzaileak identifikatzea eta aztertzea.
- ✓ Datu-base dokumentalak eta bezeroenak antolatzea, tratatzea eta artxibatzea.
- ✓ Bezeroei informazioa eta aholkuak emateko egoeretan eta kexa eta erreklamazioen kudeaketan komunikazio-teknikak erabiltzea.
- ✓ Bezeroarentzako arretaren gida bat lantzea: harrera, adeitasun-arauak eta "manera onen" errentagarritasuna, komunikazioa, telefono bidezko arreta eta IKTak, publikoa eta enpresa, zerbitzuaren kalitateko 5 izarra, irudia eta laneko portaera zaintzea, bezeroaren iritzia eta publizitate-opariak, eta bezeroa berreskuratzeko prozesua.
- ✓ Kontsumo-alorreko erreklamazioen egoeretan negoziatzeko teknikak aplikatzea.
- ✓ Kexak/erreklamazioak tratatzeko prozesuak.
- ✓ Txostenak egitea.
- ✓ Bezeroekiko harremanak kudeatzeko informatika-tresnak eta datu-baseak maneiatzea.

- ✓ Kontsumo-alorreko kontsultak eta erreklamazioak aztertzea, legeriaren eta ezarritako prozeduren arabera jarduteko ildoak ezartzeko.
- ✓ Bezeroari arreta/informazioa emateko zerbitzuaren kalitatea kontrolatzeko eta ebaluatzeko metodoak aplikatzea.
- ✓ Bezeroen leialtasuna lortzeko ekintzak planteatzea.

10. lanbide-modulua

MERKATARITZA ELEKTRONIKOA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Merkataritza elektronikoa
Kodea:	1235
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	132 ordu
Kurtsoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	11 / 12 / 18 / 19 / 20 / 21

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Enpresaren marketin digitaleko planaren gidalerroak aplikatzen ditu, eta hura gauzaten eta sostengatzen parte hartzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Enpresaren merkataritza-helburuak erdiesteko gauza den marketin digitaleko plan baten ezaugarri orokorrak eta partikularrak aztertu ditu.
- On line* marketineko eta posizionamenduko prozesuak gauzatu ditu.
- Egun dagoen lege-araudiaren araberako *on line* publizitateko eta sustapeneko prozesuak gauzatu ditu.
- Bilatzaileen marketina konfiguratzen duten elementuak identifikatu ditu.
- Marketin elektronikoen erronkak ebaluatu ditu: ordainbideekiko konfiantza, arazo logistikoak eta segurtasuna.
- Bezeroekiko harremanak elektronikoki kudeatu ditu, eta, horretarako, bezeroen leialtasuna lortzeko programa eta erabiliko diren tresnak definitu ditu.
- Marketin digitalean bezeroarekin komunikatzeko eta harremanetan jartzeko joera berriak ezagutu ditu.

2. *On line* salmentak egiteko beharrezkoak diren ekintzak egiten ditu, enpresak definitutako merkataritza elektronikoko politikak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- On line* negozio bat sortzeko edo egokitze beharrezkoak diren parametroak ezarri ditu.
- Merkataritza elektronikora zuzendutako bezeroak erakartzeko ekintzak definitu ditu.

- c) Sarean dauden negozio-eredu konbentzionalak eta elektronikoak identifikatu ditu.
- d) Denda birtual bat diseinatu du.
- e) Hartutako eskaeren kudeaketa eta prozesu logistiko osoa planifikatu du.
- f) Erabiliko diren ordainbideak ezarri ditu.
- g) Eragiketen pribatasuna eta erasoezintasuna bermatuko duten segurtasun-sistemak hautatu ditu.

3. Web orri korporatiboa, denda elektronikoa eta *on line* katalogoa mantentzeko lanak egiten ditu, informatika-aplikazio eta lengoia espezifikoak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Sententziak idatzi ditu hipertestua markatzeko lengoian (HTML).
- b) Web orriak osatzen dituzten fitxategiak sortzeko programa komertzialak erabili ditu.
- c) Domeinu propioa edo doako ostatatzea duten web orrien helbidea erregistratu du.
- d) Zeregin horretan espezializatutako programen bidez sortutako web fitxategiak Internet zerbitzarira bidali ditu.
- e) Testuak, irudiak eta soinua txertatzeko programa espezifikoak erabili ditu.
- f) Merkataritza elektronikorako web orri eraginkor bat eraiki du.
- g) Eskainitakoan interesatutako eta orientatutako trafikoa sortzeko gai diren esteka interesgarriak sartu ditu webean.

4. Erabiltzaileen arteko komunikazio-foroak ezartzen ditu, enpresa-esparruko sare sozialak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Web programak erabili ditu testu-ziberberriketak egiteko.
- b) Berehalako mezularitzako aplikazioak maneiatu ditu.
- c) Soinua bakarrik edo soinua eta irudia erabiltzen duten ahozko komunikazio-sistemak aplikatu ditu.
- d) Eduki profesionaleko gaiak proposatu ditu blog tematikoen bitartez.
- e) Kontaktuak ezarri ditu gai zehatzei buruz eduki profesionaleko blog tematikoen bitartez.
- f) Komunikazioak, publizitatea eta salmentak egin ditu Interneteko beste erabiltzaile batzuekin sare sozialen bitartez.
- g) Merkataritzako jardueraren, produktuen eta prozesuen ikus-entzunezko edukiak eta argazkiak sortu ditu.

5. Azken erabiltzaileari zuzendutako lan-inguruneak erabiltzen ditu (Web 2.0), informatika-tresnak eta Interneteko baliabideak integratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Sarean dauden Web 2.0 ereduak eta funtzionaltasunak definitu ditu.
- b) Web 2.0 guneetan jasotako baliabide doakoak eta libreak erabili ditu.
- c) Erabiltzaileek emandako informazioaren bidez (*feedback*) Web 2.0 ingurunean lortutako emaitzak aplikatu ditu.
- d) Enpresa bere webgunean egoteaz gain, bilatzaileetan, sare sozialetan, blog eta txatetan eta foroetan ere presente egoteko beharrezkoak diren zereginak egin ditu.
- e) Merkataritza elektronikoa Web 2.0ren berezko funtzionaltasunekin integratzeko beharrezkoak diren ekintzak hautatu ditu.



c) Edukiak

1. MARKETIN DIGITALEKO PLANAREN GIDALERROAK APLIKATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresaren merkataritza-helburuak erdiesteko gauza den marketin digitaleko plan baten ezaugarri orokorrak eta partikularrak aztertzea. - Marketin digitaleko plan bat osatzen duten elementuak identifikatzea. - Marketin digitalaren tresnak erabiltzea. - Marketin-planaren faseak aztertzea. - Marketin digitaleko ekintzak eraginpean hartzen dituzten legeen informazioa biltzea. - Bilatzaile eta direktorio espezializatueta altak konfiguratzea. - Bezeroekiko harremanen kudeaketa elektronikoa erabiltzea, eta, horretarako, bezeroen leialtasuna lortzeko programa eta erabiliko diren tresnak definitzea. - <i>On line</i> marketineko eta posizionamenduko prozesuak gauzatzea. - Egun dagoen lege-araudiaren arabera <i>on line</i> publizitateko eta sustapeneko prozesuak gauzatzea. - Marketin elektronikoaren erronkak ebaluatzea: ordainbideekiko konfiantza, arazo logistikoak eta segurtasuna. - Marketin digitalean bezeroarekin komunikatzeko eta harremanetan jartzeko joera berriak ezagutzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Marketin digitaleko plana: <ul style="list-style-type: none"> • Merkatu-azterketa. • Faseak. • Estrategia. • Ekintza-plana. - Bilatzaile eta direktorio espezializatueta altak. - <i>On line</i> bezeroaren ezaugarri espezifikoak. - Marketin digitalaren tresnak: <ul style="list-style-type: none"> • Blog korporatiboaren diseinua: modalitateak, edukien marketina. • Bilatzaileetako marketina: SEM, SEO eta antzeko orrietako kanpainak. • Afiliazioko marketina (emaitzen arabera marketina). • Marketin birala. • Marketin erlazionala eta bezeroekiko harremanaren kudeaketa (CRM). • Bana-banako marketina (<i>one-to-one marketing</i>). • <i>E-mail marketing</i> bidez bidalitako buletin elektronikoak. • Marketin gurutzatua (<i>Cross-marketing</i>). • Iragarki-bandak (<i>banner</i>) eta publizitate digitala. • RSS (edukiak sindikatzea). • <i>Creative Commons</i> lizentziak. • Sare sozialak. - Komunikazio elektronikoei eta pribatutasunari buruzko araudia. - Diru elektronikoarekin egindako ordainketak eta lineako ordainketak (orri seguruak: https://). - Marketin mugikorraren (<i>mobile marketing</i>) aplikazio motak eta LTD, besteak beste. - Internet TB, bideoblogak eta web TB, besteak beste.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeekiko konpromisoa azaltzea. - Autonomiaz jardutea zereginak egitean.

	- Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzea.
--	---

2. ON LINE SALEROSKETAKO EKINTZAK EGITEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Merkataritza elektronikoaren ezaugarriak eta funtzioak aztertzea. - <i>On line</i> salerosketaren abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Salmenta-tresnak erabiltzea. - <i>On line</i> negozio bat sortzeko edo egokitzeko beharrezkoak diren parametroak ezartzea. - Denda birtual bat diseinatzea. - Merkataritza elektronikora zuzendutako bezeroak erakartzeko ekintzak definitzea. - Sarean dauden negozio-eredu konbentzionalak eta elektronikoak eta horien aplikazioak identifikatzea. - Hartutako eskaeren kudeaketa eta prozesu logistiko osoa planifikatzea. - Erabiliko diren ordainbideak zehaztea. - Eragiketen pribatutasuna eta erasoezintasuna bermatuko duten segurtasun-sistemak hautatzea. - Salerosketan lege-alderdiak identifikatzea.
----------------	---

kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Denda birtual baten ideia eta diseinua. - Denda birtual baten elementuak: <ul style="list-style-type: none"> • <i>On line</i> produktu-katalogoa. • Erosketa-orga. • Sustapen-mekanismoak eta eskaintzak. • Bilaketa-tresna. • Erosketa-prozesua. • Ordainbide elektronikoak. • <i>On line</i> saldutako salgaien kontrol logistikoa. • Informazio korporatiboa. • Erabiltzaileen erregistroa eta gunea. - Domeinua hautatzea eta erregistratzea. - Negozio-eredu digitala. Atari horizontalak, B2B eta B2C, besteak beste. - Web erakusleihoa. Katalogo elektronikoa. - Erreklamazioa bezeroaren leialtasuna lortzeko tresna gisa. - Gogoetaldiak eta ezeztatzeak. - Transakzio elektronikoetako segurtasun motak: zifratzea, sinadura digitala, ziurtagiri digitalak eta NAN elektronikoa. - Enkriptatzea. - Negozio elektroniko motak: <i>e-shop</i>, <i>e-mail</i>, <i>e-procurement</i>, <i>e-marketplace</i> eta <i>e-auction</i>, besteak beste. - Salmenta-kanalak. - Banaketa-sistemak.
----------------	---

jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomiaz jardutea zereginak egitean. - Sortzen diren arazoan aurrean konponbide teknikoak ikertzeko interesa izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzea.
--------------	--

3. WEB ORRIA MANTENTZEKO LANAK EGITEA

<p>prozedurazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Denda elektronikoen ezaugarriak identifikatzea. - Sententziak idaztea hipertestua markatzeko lengoaietan (HTML). - Merkataritza elektronikorako web eraginkor bat eraikitzea, eta eskainitakoan interesatutako eta orientatutako trafikoa sortzeko gai diren esteka interesgarriak sartzea bertan. - Domeinu propioa edo doako ostatatzea duten web orrien helbidea erregistratzea. - Web orria dauden bilaketa-tresnetarako optimizatzea. - Orri mota estatikoekin eta dinamikoekin eragiketak egitea. - Egin beharreko hobekuntzak eta konpondu beharreko akatsak identifikatzea. - Web orriak osatzen dituzten fitxategiak sortzeko programa komertzialak erabiltzea, eta fitxategi horiek zeregin horretan espezializatutako programen bidez bidaltzea Internet zerbitzarira. - Testuak, irudiak eta soinua txertatzeko programa espezifikoak erabiltzea. - Biruskontrakoak, suebakiak eta espioikontrakoak erabiltzea.
<p>kontzeptuzkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hipertestua markatzeko lengoaia (HTML). - Web orriak: <ul style="list-style-type: none"> • Web editore ohikoenekin web orriak sortzeko arauak. • FTP bidez argitaratzea. • Orri korporatibo bat egituratzeko estrategiak. • Web orriak ostatzeko zerbitzaria hautatzeko irizpideak. • Diseinu grafikoko programak eta weberako beste zenbait utilitate. - Bilatzaileetako alta (posizionamendua). - <i>On line</i> katalogoa. - <i>On line</i> dendaren kutxako fluxuak eta finantzaketa. - Gune beroak eta erabiltzailearen guneak. - <i>On line</i> erosketa-orga. - Eduki-kudeatzaileak. - Sare sozialetan posizionatzea. - Eskaintzak eta sustapenak eguneratzea. - Berriak argitaratzea. - Edukiak aldatzea. - Sare sozialetako presentzia dinamizatzea. - Iragarki-bandak (<i>banner</i>) eta publizitatea kudeatzea. - Interneteko segurtasuna: publizitate-erauntsia (<i>spam</i>), informatika-birusak, <i>spyware</i> eta <i>phishing</i>.
<p>jarrerazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko. - Sortzen diren arazoaren aurrean konponbide teknikoak ikertzeko interesa izatea.

4. SAREKO BESTE ERABILTZAILE BATZUEKIN HARREMANETAN JARTZEA

<p>prozedurazkoak</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sareko beste erabiltzaile batzuekiko harremanen abantailak eta eragozpenak identifikatzea. - <i>On line</i> harremanei aplikatu dakizkiekeen Interneteko tresnak aztertzea. - Enpresaren web orrira eramateko estrategiak aplikatzea:
-----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Erakusleak. • Iragarkiak. • Bilaketak. • Estekak. <ul style="list-style-type: none"> - Web programak erabiltzea testu-ziberberriketak egiteko. - Berehalako mezularitzako aplikazioak maneiatzea. - Soinua bakarrik edo soinua eta irudia erabiltzen duten ahozko komunikazio-sistemak aplikatzea. - Eduki profesionaleko gaiak proposatzea blog tematikoen bitartez. - Komunikazioak, publizitatea eta salmentak egitea Interneteko beste erabiltzaile batzuekin sare sozialen bitartez. - Kontaktuak ezartzea gai zehatzei buruz eduki profesionaleko blog tematikoen bitartez. - Merkataritzako jardueraren, produktuen eta prozesuen ikus-entzunezko edukiak eta argazkiak sortzea. - Talde interesgarri baten bilaketa egitea. - Interneteko iruzurrak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Beste erabiltzaile batzuekiko harremanak: <ul style="list-style-type: none"> • Berriketa- edo txat-taldeak. IRC programak eta <i>webchat</i> programak. • Berehalako mezularitzako zerbitzua. • Internet bidezko telefonia. • Foro batean irakurtzea eta idaztea. • Eztabaida-taldeak. • Sare sozialak eta enpresentzakoak. • Weblogak, blogak edo bitakorak. - Sare sozial baten orri bati elementuak gehitzea. - Sare sozial bateko orri batean argazkiak eta ikus-entzunezko elementuak erabiltzea. - Orri bati aplikazio profesionalak gehitzea. - Talde interesgarri baten bilaketa. - Eragin handiko kontaktuen sare bat sortzea. - Sare sozialetan erostea eta saltzea. - Sare sozialen plataformak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak egiteko ezarritako epeakiko konpromisoa azaltzea. - Sortzen diren arazoen aurrean konponbide teknikoak ikertzeko interesa izatea. - Autonomiaz jardutea zereginak egitean.

5. WEB 2.0 INGURUNEAK ERABILTzea

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Web 2.0ren oinarriak identifikatzea. - Sarean dauden Web 2.0 ereduak eta funtzionaltasunak definitzea. - Internetekin eta merkataritza elektronikoarekin erlazionatutako teknologiaren oinarriko printzipioak zehaztea. - Web 2.0 bat eraikitzeke erabiltzen diren teknikak aztertzea. - Web 2.0 guneetan jasotako baliabide doakoak eta libreak erabiltzea. - Erabiltzaileek emandako informazioaren bidez (<i>feedback</i>) Web 2.0 ingurunean lortutako emaitzak aplikatzea. - Enpresaren presentzia sustatzeko zereginak egitea: bere webgunean bertan, bilatzaileetan, sare sozialetan, blogetan, txatetan eta foroetan, besteak beste. - Merkataritza elektronikoa Web 2.0ren berezko funtzionaltasunekin
----------------	--

	integratzeko beharrezkoak diren ekintzak hautatzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Kontzeptua eta ezaugarriak. - Erdietsi behar diren helburuak. - Web 2.0n erabiltzen diren <i>on line</i> marketineko tresnak. - Webguneen diseinuaren oinarritzko kontzeptuak: <ul style="list-style-type: none"> • Web estatikoa eta web dinamikoa. • Web integratuak. - Funtzionaltasunak: erabiltzaileen iritziak eta foroak. - <i>On line</i> ospe korporatiboa. - Kontsumitzaileak preskriptore gisa integratzen dituzten sare sozialak. - Erkidego birtualak. - Blogen eta mikroblogen oinarriak. - Informatika-segurtasuneko estrategiak inplementatzea. - Kontsumitzaileak parte-hartzaile aktibo gisa (prosumitzaileak): beste erosle batzuen iritziak, eskaintza gurutzatuak eta konparazioak, besteak beste.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Sortzen diren arazoan aurrean konponbide teknikoak ikertzeko interesa izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko. - Autonomiaz jardutea zereginak egitean.

d) Orientabide metodologikoak

Komenigarria izan daiteke, moduluaren garapena planifikatzeko unean, espezialitateko gainerako moduluak irakatsiko dituzten irakasleekin koordinatzea, zeren modulu honetako edukiak erlazionatuta baitaude bereziki "**Merkataritza-jarduerako marketina**", "**Salmentapuntuaren dinamizazioa**", "**Merkataritza-arretako zerbitzuak**" eta "**Salmenta-prozesuak**" modulu etako edukiekin.

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziak

Modulua guztiz praktikoa da. Hori dela-eta, azalpen praktikoak egin beharko dira, gero ikasleak berak izan daitezten haiek ariketetan simulazioen bitartez aplikatu beharko dituztenak.

Ikasturtearen hasieran **5. multzoko** ("*Web 2.0 inguruneak erabiltzea*") ondorengo edukiak irakastea komeni da, horiek ezagutzea ezinbestekoa izango baita modulu osatzen duten gainerako multzoak garatzeko:

- Web 2.0ren ezaugarriak eta funtzionaltasunak.
- *On line* marketinaren tresnak.

Gainerako edukiak gainerako multzoak irakasten diren bitartean garatuko dira, elkarrekin erlazionatuta daude-eta.

Ondoren, garapen sekuentzial honi jarraitzea aholkatzen da:

- Marketin digitaleko plana, **1. multzoan** jasoa: merkatu-azterketa, elementuak, faseak eta tresnak, ikasleak trebetasunez moldatzeko gauza izan arte, *on line* marketin-plan baten simulazioa eginez.

- Gero, *on line* salerosketako ekintza ohikoenak jorratuko dira, **2. multzoan** aintzat hartzen direnak, eta haiekin erlazionatutako aplikazioak ere aztertuko dira. Ildo horretan, hala web teknologia berriak erabiltzea nola enpresaren produktuak sustatzeko eta zabaltzeko estrategia egokienak abian jartzea bultzatuko da.
- Ondoren, **3. eta 4. multzoak** jorratuko dira: web orria eraikitzea, erabiltzea eta mantentzea. Amaitzeko, sareko beste erabiltzaile batzuekin harremanetan jartzea ahalbidetzen duten Interneteko tresnak landuko dira. Web orrii buruzko lege-araudia ezagutzera ematearena oso atal garrantzitsua izango da.
- Enpresako benetako lana ikasleen ikasgelako praktikara hurbiltzeko, web orriak sortzeko eta mantentzeko lanak simulatzeko informatika-programak erabilia indartuko dira arestian adierazitako edukiak.

2) Alderdi metodologikoak

Ezer baino lehen, ikasleek ikasgelan bakarka lan egitea aholkatzen da, baina taldeko jarduerak ere egin daitezke, gehienez ere hiru laguneko taldeetan.

Benetako adibideak eskueran daudenez, ikasleak horiekin argitzea komeni da, adibide horien bidez egiten den lana egiazta dezaten; horrela, ikasgelako lana *on line* saltoki batean garatzen dena dela ikusi ahal izango dute.

Merkataritza elektronikoa egiten duten enpresen web orriak Internet bidez bistaratu ahal izateak ikasgelako lanak planifikatzen lagunduko die. Horregatik, garatzen diren simulazioetan, ikasleek *in situ* egiazta ditzakete marketin-plan baten baliagarritasuna eta web orri erakargarri eta erabilerraz bat izateak enpresari ematen dizkion abantailak.

Modulua irakasteko aplika daitezkeen metodoen artean, honako hauek proposatzen dira:

- Erakusketa-hizketaldiak egitea salerosketa-eragiketak egiteko aukera ematen duten web orriak dituzten saltokiekin.
- Web orriak sortzeko simulagailuak dituzten aplikazioak erabiltzea.
- Salerosketa-ekintzak egiten dituzten enpresen web orrien diseinua egiaztatzea. Esate baterako:
 - ✓ www.elcorteingles.es
 - ✓ www.eroski.es
 - ✓ www.carrefour.es
 - ✓ www.herramex.es
 - ✓ www.orbea.es

Jorratu beharreko beste alderdi bat moduluen arteko koordinazioa da. Hori dela-eta, komenigarria izan daiteke, moduluen garapena planifikatzeko unean, espezialitateko gainerako moduluak irakatsiko dituzten irakasleekin koordinatzea, zeren modulu honetako edukiak erlazionatuta baitaude bereziki "**Merkataritza-jarduerako marketina**", "**Salmenta-puntuaren dinamizazioa**", "**Merkataritza-arretako zerbitzuak**" eta "**Salmenta-prozesuak**" moduluetakoko edukiekin.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Marketin digitaleko plana lantzea:
 - Plan bat lantzea, eta hura osatzen duten faseen jarraipena egitea.
 - Elementuak eta tresnak identifikatzea.
 - *On line* publizitatea eraginpean hartzen duen lege-araudia aztertzea.
- ✓ *On line* salmentako ekintzak planifikatzea:



- *On line* negozio baten abantailak eta eragozpenak ebaluatzea.
 - Denda birtual bat sortzea, eta prozesu logistiko bat diseinatzea.
 - Salmenta-tresnak eta ordainbideak identifikatzea.
- ✓ Web orri bat mantentzeko lanak egitea:
- Web orri bat egitea, eta bertan estekak, bilaketa-tresnak eta babes-programak sartzea.
 - Orrian hipertestua markatzeko lengoaietan egindako sententziak eta mantentze-sistemak erabiltzea.
 - Orrian hobekuntzak identifikatzeko eta aplikatzeko prozedurak aplikatzea.
- ✓ Sareko beste erabiltzaile batzuekin harremanetan jartzea:
- Harremanen abantailak eta eragozpenak identifikatzea.
 - Enpresak bere web orrian aplika ditzakeen estrategiak erabiltzea.
 - Ziberberrieten, mezularitzaren eta blogen bidez harremanetan jartzea.
- ✓ Web 2.0 inguruneak erabiltzea:
- Webaren oinarriak identifikatzea eta aplikatzea, eta merkataritza elektronikoa bertan integratzeko beharrezkoak diren ekintzak hautatzea.
 - Web bat eraikitzeo erabiltzen diren teknikak aztertzea, eta erabileran baliabide doakoak eta libreak barne hartzea.
 - Enpresaren presentzia sustatzeko zereginak egitea: bere webgunean bertan, bilatzaileetan, sare sozialetan, blogetan, txatetan eta foroetan, besteak beste.

11. lanbide-modulua

INGELESA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Ingelesa
Kodea:	0156
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Irakasleen espezialitatea:	Ingelesa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	17 / 19 / 20

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Hizkuntza estandarrean igorritako ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, mezuaren eduki globala aztertu eta dagozkion hizkuntza-baliabideekin erlazionatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Mezua testuinguruan kokatu du.
- Zuzeneko mezuaren, telefono bidezkoaren edo entzunezko beste bitarteko baten bidezkoaren xedea ezagutu du.
- Bizitza profesionalaren eta eguneroko bizitzaren eguneroko alderdiekin erlazionatutako mezuetan informazio espezifiko atera du.
- Mezua osatzen duten elementuak sekuentziatu ditu.
- Komunikabideek transmititu, hizkuntza estandarrean igorri eta garbi artikulatutako mezu ezagunei buruzko diskurtso baten ideia nagusiak identifikatu ditu.
- Ahozko argibideak ezagutu ditu eta adierazpenei jarraitu die.
- Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

2. Idatzizko testu errazetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkorrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- Kontsulta-materialak eta hiztegi teknikoak hautatu ditu.
- Hizkuntza estandarrean idatzitako testu argiak modu ulerkorrean irakurri ditu.
- Mezuaren eduki globala interpretatu du.

- d) Testua aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du.
- e) Erabilitako terminologia identifikatu du.
- f) Hizkuntza estandarrean idatzitako testuen itzulpenak egin ditu eta beharrezkoa izan denean laguntza-materiala erabili du.
- g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.

3. Ahozko mezu garbi egituratuak igortzen ditu, eta agente aktibo bezala parte hartzen du elkarrizketa profesionalean.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.
- b) Formulak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabilia komunikatu da.
- c) Aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.
- d) Bere lanbidearekin erlazionatutako gertaera laburrak eta ezustekoak deskribatu ditu.
- e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.
- f) Sentimenduak, ideiak edo iritziak adierazi ditu.
- g) Zeregin profesionalaren jarduerak zerrendatu ditu.
- h) Bere konpetentziako lan-prozesu bat deskribatu eta sekuentziatu du.
- i) Egindako proposamenak ontzat ematea edo ez justifikatu du.
- j) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hautatzea argudiatu du.
- k) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4. Testu errazak hizkuntza estandarrean lantzen ditu, eta gramatika-arauak haien xedearekin erlazionatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Eguneroko eta/edo lanbideko alderdiekin erlazionatutako testu laburrak idatzi ditu.
- b) Informazioa modu koherente eta kohesionatuan antolatu du.
- c) Bere lanbide-ingurunearekin erlazionatutako testuen laburpenak egin ditu.
- d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoak bete ditu.
- e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoak aplikatu ditu.
- f) Emandako informazioen ideia nagusiak laburbildu ditu bere hizkuntza-baliabideak erabilia.
- g) Landu beharreko dokumentuaren berezko adeitasun-formulak erabili ditu.

5. Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.
- b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.
- c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.
- d) Sektorearen berezko alderdi sozio-profesionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.

- e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

c) Edukiak

1. AHOZKO MEZUAK AZTERTZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea. - Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea. - Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea. - Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehentasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Jatetxe-arloaren sektoreko terminologia espezifikoa. - Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, erlatibozko perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak. - Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzeko. - Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

2. IDATZIKO MEZUAK INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Mezuak, testuak, oinarriko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea. - Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea. - Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea. - Beste kultura batzuen alderdi profesionalekiko interesa erakustea.

3. AHOZKO MEZUAK SORTZEA	
prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea. - Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argitzeko eskatzea, eta bestelakoak - Intonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa. - Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea. - Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta

	elkarteak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Informazio-trukean bete-betean parte hartzea. - Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4. IDATZIZKO TESTUAK IGORTZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea. - Testua komunikazio-testuingurura egokitzea. - Puntuazio-markak erabiltzea. - Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea. - Testu koherenteak lantzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Hizkuntzaren erregistroak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea. - Testuaren garapenean koherentiaren premia baloratzea.

5. HERRIALDEAREN BEREZKO ERREALITATE SOZIOKULTURALA ULERTZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea. - Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Atzerriko hizkuntza (ingeleza) mintzatzen den herrialdeen kultura-elementu esanguratsuenak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzea. - Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Eduki-multzoen aurkezpenak prestakuntza-prozesua errazten ez duenez eta horren premiei erantzuten ez dienez, behar-beharrezkoa da multzo horiekin hizkuntza-komunikazioko egoera bati konponbidea aurkitzeko beharrezkoak diren ulermenezko eta adierazpenezko gaitasunak lortzeari lehentasuna emango dien ibilbide didaktiko bat antolatzea.

Modulu honen programazioa antolatzeko, prozedurek irakasteko prozesua zuzen dezaten proposatzen da, berebiziko garrantzia baitute hizkuntza bat komunikazio-tresna gisa irakasteko. Gainera, berehala erabilgarri izateak motibazioa sortzen du irakasleengan. Lanbidearen berezko komunikazio-egoera batek prozedura jakin batzuk dakartza eta horiek kontrolpean izan behar dira egoera eraginkortasunez konponduko bada. Eduki lexikalek, morfologikoez eta sintaktikoez ez lukete inongo zentzurik ulertu edo adierazi behar den mezu bat eraman edo transmitituko ez balute.

Horrenbestez, oinarrizko lau hizkuntza-gaitasunak, hots, entzumena, irakurmena, mintzamina eta idazmina garatzea da lortu beharreko helburua.

Ikasleek nolabaiteko segurtasunarekin moldatu beharko dute atzerriko hizkuntzan beren lanpostuak aurkezten dizkien egoeren aurrean.

Irakasleek erabiliko dituzten metodologia eta materialak alde batera utzirik, lanbidearen berezko egoera erraz bat aukeratzea oso baliagarria izango da ikasleak beren ikaskuntzan bertan inplikatzeko. Egoera horren inguruan antolatuko dira dagozkion gramatika-egiturak (aditz-denbora, hiztegia, eta abar), hizkuntza-erregistroarekin, arau edo protokolo sozial eta/edo profesional egokiekin batera. Horrekin guztiarekin osatuko dira programazioan dagokien denboralizazioarekin batera agertuko diren unitate didaktikoak.

Moduluaren hasierako aurkezpenean, agian komeni da beraiekin batera gogoeta egitea eta etorkizuneko lan-bizitzan aurre egin beharreko egoerarik arruntenak zein izango diren ondorioztatzea, lan egingo duten produkzio-sektorean atzerriko hizkuntza menderatzearen beharraz ohartzea, eta beste ohitura eta kultura batzuetara zabaltzearen beharra ikustea. Gogoeta horrek ikasteko aukeretan irimotu beharko litzuke, gero eta autonomoagoak izan daitezen eta sortzen zaizkien arazoak konpontzeko gaitasuna izan dezaten beren lanpostuetan daudenean. Komenigarria da atzerriko hizkuntzak zikloko beste modulu batzuekin duen zeharkako erlazioa behin eta berriz azpimarratzea, jakitun izan daitezen zein lanbide-profiletarako prestatzen ari diren.

Azkenik, kontuan izan behar da, halaber, aurreko hezkuntza-etaparen ondorio den ingelesezko oinarrizko prestakuntza. Esperientziak erakusten digunez, ikaskuntza horretan zehar eskuratutako lorpenak askotarikoak izaten dira, gazte bakoitzaren idiosinkrasia pertsonalaren parekoak ia.

Komunikazio-gaitasun batzuk urriak direla irizten bazaio edo taldearen aniztasunean oinarrizko ezagutzak homogeneizatu beharra antzematen bada, dagozkion ezagutzak osatu edo indartzeari ekingo zaio. Horretarako, beharrezkoak diren unitate didaktikoak definituko dira.

2) Alderdi metodologikoak

Hizkuntza lanbide-munduan komunikatzeko tresna bezala ulertuta, metodo aktiboa eta parte-hartzailea erabiltzen da ikasgelan. Ziklo honetan garrantzi berezia eskaintzen zaio ahozko hizkuntzari, lanbide-egoerek hala eskatzen dute-eta.

Ikasgelan ingelesa erabiltzen da beti eta irakasleak etengabe bultzatzen ditu ikasleak hura erabiltzera, nahiz eta zuzen mintzatu ez. Irakasleak konfiantza eman beharko dio ikasle bakoitzari, komunikatzeko aukeren jakitun izan dadin, aukerak baditu-eta. Lehentasuna emango zaio mezuaren ulermenari zuzentasun gramatikalaren ginetik, eta ahoskera eta jariora azpimarratuko dira, mezua hartzailearengana igarotzeko baldintzatzaileak dira-eta. Garrantzi berezia emango zaio kasu bakoitzean hizkuntza egokitzeari eta erregistro desberdinak erabiltzeari.

Talde-lanak gazteen hasierako lotsa gainditzen laguntzen du. Halaber, audio- eta bideo-grabazioak erabiliko dira, bere burua behatzeak eta bere akatsak aztertzeak ikaskuntza bere alderdi neketsuenean hobetzen lagun diezaion ikasleari, hots, ahozko mezuak sortzen. Hizkuntza bat ikasteak pertsonaren alderdi guztiak mobilizatzea eskatzen du, oso jarduera konplexua da-eta.

Irakasteko eta ikasteko prozesuan aplikatutako komunikazio-metodologia sektoreko enpresak (ahal dela ingelesak) bisitatuz edo jarduneko langileak gonbidatuz aberats daiteke. Hartara, lanbide-ingurunetik datozen eta lan-esperientzia duten horiek lanpostuaren ikuspegia, zailtasunak eta abantailak azalduko dizkiete etorkizuneko profesionalei.

Metodo/testuliburu bat eta metodoak berak dakarren ikus-entzunezko materiala erabiltzeaz gain, ikastetxeak dituen beste audio- eta bideo-euskarri batzuk ere erabiliko dira, betiere lanbide-egoerak ardatz dituztenak. Halaber, benetako materialarekin lan egingo da (kartak, fakturak, gidak, liburuxkak...), eta web orri ingelesak kontsultatuko dira.

Hizkuntza bat eskuratzea ikastunaren barne-faktore askoren emaitza da, eta gizabanako bakoitzak behar, estilo, erritmo eta interes desberdinak ditu. Horregatik, beren beharretara egokitzen diren mota desberdinetako materialak (idatzizkoak, ahozkoak, irudiak, musika, teknologia berriak, eta abar) eskaini behar zaizkie ikasleei.

Teknologia berriak ezin dira ikaskuntzatik kanpo geratu, lan-munduan eta gizartean ere ez baitira kanpoan geratuko: Internet, e-posta, burofaxa, eta abar.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Irakasleek dinamizatzaille eta bideratzaille gisa jardungo dute ikasgelan ahozko ingelesa erabil dadin, egoerak ahalik eta sinesgarrienak izan daitezen, eta ikasleak ahalik eta gehien inplikatu dituzte beren ikaskuntzan eta materiala bilatzeko eta erabiltzeko lanetan.

- ✓ Lehenetsunez ahozko hizkuntza erabiltzea lanbide-inguruneari dagozkion materialekin: erreserbak egiteko telefono-deiak, zenbakiekin, datekin eta orduekin praktikatzuz, establezimendua eta erreserbatutako mahaia espazioan kokatzea, iristeko moduak, garraioa, aparkalekua, eta abar.
- ✓ Ingeleseko materialak aztertu eta gero karta, menuak eta edariak prestatzea eta ahoz aurkeztea, lexiko eta adjektibo kalifikatzaile egokiak erabilia.
- ✓ Arazo errazak konpontzea: bezeroen galderak, istripu txikiak, unean uneko azalpenak.
- ✓ Hiriari buruzko informazio laburrak, hainbat elementuren kokapena: dendak, botikak, udaletxea, polizia, kirolguneak, eta abar.
- ✓ Unean uneko oharrak egitea norbaiti edo norbaiten mandatua uzteko, ekitaldietara gonbidatzeko, bidaien zehaztasunak adierazteko, egin beharreko zereginak, sortutako arazoak, eta abar.
- ✓ Lanpostu baterako curriculum vitae aurkeztea txartel eragingarriarekin batera, prentsako edo telebistako lan-iragarki bat ulertzea, eta abar.
- ✓ Faktura / ordainketa-gutuna aurkeztea eta azaltzea.

- ✓ Establezimenduaren, produktuen eta establezimenduan bezeroari eskainitako jardueren publizitate txiki bat edo argazkiak egitea.
- ✓ Bezeroen erreklamazio errazei erantzutea.
- ✓ Ikasgelan lanbidearen egoera bat simulatzen duen ikasle talde baten elkarrizketak bideoz grabatzea, geroago aztertzeko.
- ✓ Gaiak zein material erabilgarria beste modulu batzuetako irakasleekin koordinatzea, desberdintasun soziokulturalen eta protokoloen azterketa konparatiboa eskaini ahal izateko, desberdintasunik baldin badago behintzat.

12. lanbide-modulua

LANEKO PRESTAKUNTZA ETA ORIENTABIDEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Laneko prestakuntza eta orientabidea
Kodea:	1236
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	105 ordu
Kurtsoa:	2.a
Irakasleen espezialitatea:	Laneko prestakuntza eta orientabidea (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Lan-munduratzeko eta bizialdi osoko ikaskuntzako hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Etengabeko prestakuntzaren garrantzia balioetsi du, enplegatze aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.
- Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.
- Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.
- Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.
- Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.
- Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.
- Erabakiak hartzeko nortasuna, helburuak, jarrerak eta norberaren prestakuntza baloratu ditu.

2. Talde-laneko estrategiak aplikatzen ditu, eta erakundearen helburuak lortzeko duten eraginkortasuna baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Profilari lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.
- Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.
- Lan-talde ez-eraginkorren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.

- d) Taldekideek bere gain hartutako denetako eginkizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.
- e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundeen alderdi ezaugarritzat onartu du.
- f) Gatazka motak eta horien sorburuak identifikatu ditu.
- g) Gatazkak konpontzeko prozedurak zehaztu ditu.

3. Lan-harremanen ondoriozko eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzen ditu, eta lan-kontratuetan horiek onartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lan-zuzenbidearen oinarrizko kontzeptuak identifikatu ditu.
- b) Enpresaburuaren eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.
- c) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.
- d) Kontratazio modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.
- e) Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratu ditu.
- f) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.
- g) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.
- h) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkak ebazteko prozedurak aztertu ditu.
- i) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak zehaztu ditu.
- j) Lan-antolamenduaren ingurune berrien ezaugarriak identifikatu ditu.

4. Estalitako kontingentzien aurrean, Gizarte Segurantzako sistemaren babes-ekintza zehazten du eta prestazio mota guztiak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko funtsezko oinarri gisa baloratu du Gizarte Segurantzaren eginkizuna.
- b) Gizarte Segurantzak estaltzen dituen kontingentziak adierazi ditu.
- c) Gizarte Segurantzako sisteman dauden araubideak identifikatu ditu.
- d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.
- e) Suposizio sinple batean, langilearen kotizazio-oinarriak, eta langilearen eta enpresaburuaren irudiari dagozkion kuotak identifikatu ditu.
- f) Gizarte Segurantzako sistemaren prestazioak sailkatu eta eskakizunak identifikatu ditu.
- g) Legez egon daitezkeen langabezia-egoerak zehaztu ditu.
- h) Oinarrizko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5. Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneko lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.
- b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.
- c) Jardueraren arrisku-faktoreak eta horien ondoriozko kalteak sailkatu ditu.

- d) Tituluaren lanbide-profilari lotutako lan-ingurunean ohikoenak diren arrisku-egoerak identifikatu ditu.
- e) Enpresan dauden arriskuak ebaluatu ditu.
- f) Lanbide-profilari lotutako lan-inguruneetan, prebentziorako garrantzitsuak diren lan-baldintzak zehaztu ditu.
- g) Tituluaren lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen motak sailkatu eta deskribatu ditu, bereziki lan-istripuei eta lanbide-gaixotasunei dagokienez.

6. Enpresa txiki batean, arriskuen prebentziorako plana egiten laguntzen du, inplikaturako agente guztien erantzukizunak identifikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Laneko arriskuen prebentzioan dauden eskubide eta betebeharrak nagusiak zehaztu ditu.
- b) Enpresan prebentzioa kudeatzeko moduak sailkatu ditu, laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudian ezarritako irizpideen arabera.
- c) Arriskuen prebentzioari dagokionez, enpresan langileak ordezkatzeko moduak zehaztu ditu.
- d) Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak identifikatu ditu.
- e) Enpresan, larrialdirik izanez gero jarraitu beharreko jardun-sekuentzia zioa barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.
- f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.
- g) Enpresa txiki edo ertain baterako larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7. Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-ingurunean arrisku-egoerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kalteak sorburuan saihesteko eta, saihestezinak badira, haien ondorioak ahalik eta gehien murrizteko aplikatu behar diren prebentzio-teknikak, eta norbera eta taldea babestekoak zehaztu ditu.
- b) Mota guztietako segurtasun-seinaleen esanahia eta hedadura aztertu ditu.
- c) Larrialdietarako jardun-protokoloak aztertu ditu.
- d) Larrialdietan, larritasun-maila desberdinetako biktimak daudenean, zaurituak sailkatzeko teknikak identifikatu ditu.
- e) Istripuaren lekuan bertan hainbat kalteren aurrean aplikatu beharreko lehen laguntzetako oinarritzko teknikak identifikatu ditu, baita botikinaren osaera eta erabilera ere.
- f) Langileen osasuna zaintzeko eskakizunak eta baldintzak zehaztu ditu, eta prebentzio-neurri gisa duten garrantzia adierazi du.

c) Edukiak

1. LAN MUNDURATZEKO ETA BIZIALDI OSOKO IKASKUNTZAKO PROZESUA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea. - Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea. - Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea. - Norberaren ibilbidea planifikatzea: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beharrekin eta hobespeneekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarekiko helburu errealistak eta koherenteak. - Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzeko zerrenda bat ezartzea. - Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lana bilatzeko teknikak eta tresnak. - Erabakiak hartzeko prozesua. - Sektorereko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua. - Europar ikasi eta enplegatze aukerak. Europass, Ploteus.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea. - Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea. - Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea. - Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea. - Lanarekiko konpromisoa izatea. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2. GATAZKA ETA LAN TALDEAK KUDEATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea. - Antolamendu-egiturak aztertzea. - Kideek lan-taldean izan ditzaketan eginkizunak aztertzea. - Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea. - Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea. - Gatazkek ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea. - Lan-taldeen sorrera aztertzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa. - Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera. - Lan-taldeen sorrera aztertzea. - Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarrizko elementu gisa. - Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak. - Gatazka zehaztea: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak. - Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzeta eta arbitrajea.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea. - Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea. - Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea. - Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkek ebazteko partaidetzazko jarrera izatea. - Gatazkek ebazteko sistemak aztertzea.

3. LAN-KONTRATUAREN ONDORIOZKO LAN BALDINTZAK

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea. - Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea. - Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta alderatzea, haien ezaugarrien arabera. - Nomina interpretatzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren direktibak, Langileen Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa. - Lan-kontrata: kontratuaren elementuak, ezaugarriak eta formalizazioa, gutxieneko edukiak, enpresaburuaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri orokorrak. - Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak, aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak. - Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaldiak (laneko egutegia eta jaiegunak, oporrak, baimenak). - Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzeak, soldata-bermeak. - Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehunekoak, PFEZ. - Kontrata aldatu, eten eta deuseztatzea. - Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua, sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera. - Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa. - Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana...
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lana arautzearen beharra baloratzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko interesa. - Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken ebazpide gisa aintzat hartzea. - Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handienak dituzten kolektiboetara dagokienez. - Gizarte hobetzeko agente gisa, sindikatuen eginkizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4. GIZARTE SEGURANTZA, ENPLEGUA ETA LANGABEZIA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea. - Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak. - Enpresaburuaren eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa. - Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliaezintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena.

	<ul style="list-style-type: none"> - Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua. - Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea. - Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5. ARRISKU PROFESIONALAK EBALUATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea. - Arrisku-faktoreak aztertzea. - Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea. - Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea. - Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea. - Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea. - Lanbide-eginkizunaren arabera arrisku-protokoloa ezartzea. - Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - "Arrisku profesionalaren" kontzeptua. - Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa. - Profilari lotutako lan-ingurunearen berariazko arriskuak. - Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.
jarrerazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia. - Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea. - Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea. - Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6. ENPRESAN ARRISKUEN PREBENTZIOA PLANIFIKATZEA

prozedurazkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa. - Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarritzko araua aztertzea. - LAParen arloko egitura instituzionala aztertzea. - Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea. - Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.
kontzeptuzkoak	<ul style="list-style-type: none"> - Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak. - Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - LAPean eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak. - Prebentzioaren kudeaketa enpresan. - Langileen ordezkariak prebentzioaren arloan (LAPeko oinarritzko teknikaria). - Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde

	publikoak. - Prebentzioaren plangintza enpresan. - Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.
jarrerazkoak	- Laneko arriskuen prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea. - LAPeko eta Laneko Osasuneko (LO) agente gisa duen posizioa baloratzea. - Erakunde publikoek eta pribatuek Laneko Osasunean (LO) errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea. - Dagokion kolektiboaren larrialdi-planei buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7. ENPRESAN PREBENTZIO ETA BABES NEURRIAK APLIKATZEA

prozedurazkoak	- Norbera babesteko teknikak identifikatzea. - Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea. - Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea. - Larrialdi-egoerak aztertzea. - Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea. - Langileen osasuna zaintzea.
kontzeptuzkoak	- Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak. - Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa. - Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak. - Seinale motak.
jarrerazkoak	- Larrialdien aurreikuspena baloratzea. - Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea. - Proposatutako jardueretan bete-bete parte hartzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziak

Edukiak sekuentziatu eta antolatzeko proposamen hau ikasleak egiten ari den heziketa-zikloa amaitzean jarraituko duen lan-munduratzeko ibilbidearen logikan oinarritzen da, hau da: zikloa amaitzen duenetik lana lortu eta lan horretan finkatu arte edota lan-harremana amaitu arte eman beharko dituen urratsak.

Ikasleak jarraituko duen ibilbideak 4 une hauek izango ditu:

- a) Lana bilatzea.
- b) Enpresan sartzea eta egokitze aldia.
- c) Lanpostuan jardutea.
- d) Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea.

- a) Lana bilatzea:

Heziketa-zikloa amaitu ondoren ikasleak egin beharreko lehen gauza lana bilatzea da, eta hori da LPO moduluen hasieran eduki horiek garatzeko proposamenaren arrazoa. Zehazki, gai hauei buruzko edukiak garatuko dira:

- Lanbide-proiektua eta -helburua.
- Europan lan egin eta ikasteko aukerak.
- Lan publikoan, pribatuan edo norberaren konturakoan sartzea.
- Lana bilatzeko informazio-iturriak.

b) Enpresan sartzea eta egokitzeko aldia:

Jarraian, ikasleak lana bilatzeko prozesuan arrakasta izan badu, enpresan sartzeko garaia iritsiko zaio. Lan-bizitzaren aldi horretan, honako eduki hauekin lotutako gaitasunak erabili beharko ditu:

- Lan-zuzenbidea eta haren iturriak.
- Laneko harremanen ondoriozko eskubideak.
- Kontratazio modalitateak eta kontratazioa bultzatzeko neurriak.
- Gizarte Segurantzako sistema.
- Laneko hitzarmen kolektiboak.
- Enpresan sartzeko informazio-iturriak.

c) Lanpostuan jardutea:

Lanpostu berrian sartu eta egokitzeko hasierako aldia gaindituta, lanpostuan jarduteko aldia etorriko da. Aldi horrek legez jasotako edozein suposiziotan lan-harremana amaitu arte iraungo du. Hona hemen aldi horrekin lotutako edukiak:

- Lan-baldintzak: soldata, lanaldia eta laneko atsedena.
- Soldataren edo nominaren agiria eta horren edukiak.
- Gizarte Segurantza: prestazioak eta izapideak.
- Kontratua aldatu eta etetea.
- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzea.
- Langileen ordezkaritza.
- Negoziazio kolektiboa.
- Laneko gatazka kolektiboak.
- Talde-lana.
- Gatazka.
- Lan-antolamenduaren ingurune berriak.
- Langileentzako onurak antolamendu berrietan.
- Arrisku profesionalak.
- Prebentzio- eta babes-neurriak planifikatu eta aplikatzea.

d) Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea:

Lan-harremana amaituz gero, ikasleak aldi horri aurre egiteko beharrezko gaitasunak izan beharko ditu: Eduki hauek garatu behar dira:

- Lan-kontratua deuseztatzea eta horren ondorioak.
- Hartzekoen likidazioa edo kitatzea.
- Gizarte Segurantzarekin lotutako izapideak: bajak.
- Kontzeptua eta egoera babesgarriak langabezia-babesean.
- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Lan-harremana amaitzegatik ikasleak enpresan jarraitzen ez badu, lana bilatzeko prozesuari ekin beharko dio berriz ere, enpresan sartzeko aldi berri bat hasiko du, eta abar.

2) Alderdi metodologikoak

Hasiera batean, egokia dirudi irakasleak moduluaren edukiak aurkeztu eta garatzea, hurbileneko gizarte- eta ekonomia-ingurunea erreferente gisa hartuta betiere.

Bigarren fasean, garrantzi handiagoa emango zaio ikaslearen partaidetza eraginkorrari. Horretarako, kontzeptuak zehazteko, eta abileziak eta trebeziak garatzeko bidea emango dioten jarduerak egingo dira, banaka nahiz taldean: ikaslearen esperientzia pertsonalak azaltzea, prentsa-albisteak erabiltzea, IKTak (Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak) erabiltzea.

Talde-lanari eta sortzen diren gatazkei buruzko atala jorratzeko, ikasgelaren ingurunean izaten diren gatazkak (ikasle eta irakasleen arteko harremanak), familiako eta lagun arteko gatazkak eta abar erabil daitezke; aldean portaerak eta arazoek konponbideak aztertzearen.

Modulua garatzean, egokia dirudi adituen laguntzara jotzea (enpresa-batzordeetako kideak, sindikatu-etako ordezkariak, lan-arloko abokatuak, eta abar), laneko egoerak eta gatazkak hurbiletik ezagutzeko.

Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez, egokia dirudi lehen laguntzetako eta suteak itzaltzeko praktikak egitea, lantokietara bisitak egitea, eta abar. Horretarako, erakundeen laguntza behar da, hala nola: Gurutze Gorria, Osalan, Lan Ikuskaritza, suteak itzaltzeko zerbitzuak, eta abar. Kontuan izan behar da ikasleak, modulua gainditu ondoren, laneko arriskuen prebentzioko oinarritzko mailako jardueretarako beharrezkoak diren lanbide-erantzukizunak hartzen dituela.

Gainera, metodologiari dagokionez, komeni da moduluaren edukiak metodologia aktiboen bidez garatzea, hala nola: talde-lana eta arazoetan oinarritutako ikaskuntza (PBL-AOI).

Azkenik, lana bilatzeko teknikak behar bezala garatzeko, komeni da ikasleak benetako lan bat bilatzeko kasu praktiko baten simulazioa egitea: zeregin horretarako gehien erabiltzen diren dokumentuak egitea (curriculum, aurkezpen-gutuna) eta komunikabide ohikoetan lan-eskaintzak hautatzea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Erreferentziako produkzio-sektorea deskribatzea:
 - Erreferentziako produkzio-sektorearen bilakaera aztertzea.
 - Sektorian enplegatzeak aukerak identifikatzea.
 - Estatistikak eta taula makroekonomikoak erabiltzea.
- ✓ Lan-harremanen motak eta lan-kontratazioen modalitateak identifikatzea:
 - Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea.
 - Lan-kontratazioaren formak identifikatzea.
 - Lan-kontratuaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak identifikatzea (gizarte-babeseko sistema barne dela).
- ✓ Lan-taldeak, eta gatazkak ebazteko teknikak zehaztea:
 - Lan-taldeen tipologia identifikatzea.
 - Gatazkak eta horiek ebazteko moduak aztertzea.
- ✓ Lanbide-jardunaren ondoriozko arrisku motak identifikatzea:
 - Lanbide-jardunak berekin dakartzan arriskuak ebaluatzea.
 - Laneko arriskuen prebentzio-teknikak identifikatzea.

- ✓ Prebentzio-plan jakin bat diseinatzea eta dauden beste batzuekin alderatzea.
 - Lehen laguntzetan erabiltzen diren teknikak identifikatzea.
- ✓ Lana bilatzeko erabiltzen diren baliabide motak deskribatzea:
 - Lana bilatzeko prozesuaren faseak identifikatzea.
 - Lana lortzeko beharrezko dokumentazioa betetzea.
 - IKTak lana bilatzeko tresna gisa erabiltzea.
 - Bizialdi osoko ikaskuntzaren garrantzia baloratzea.

13. lanbide-modulua

LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Lantokiko prestakuntza
Kodea:	1237
Heziketa-zikloa:	Merkataritza-jarduerak
Maila:	Erdiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	380 ordu
Kurtsoa:	2.a
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea) Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Lanbide-profilari lotua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek lortzen dituen produktuen produkzioarekin eta merkaturatzearekin edo egiten duen zerbitzu motarekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.
- Enpresaren egitura sektorean dauden ereduazko enpresa-antolamenduekin alderatu du.
- Enpresaren sare logistikoa osatzen duten elementuak identifikatu ditu: hornitzaileak, bezeroak, produkzio-sistemak eta biltegiatzea, besteak beste.
- Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.
- Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.
- Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideen beharrezko konpetentziak baloratu ditu.
- Jarduera honetan ohikoenak diren hedabideen egokitasuna identifikatu du.

2. Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresan ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Aintzat hartu eta justifikatu ditu:
 - Lanpostuak behar duen prestasun pertsonala eta denborakoa.
 - Jarrera pertsonalak (puntueltasuna eta enpatia, besteak beste) eta profesionalak (lanposturako beharrezko ordena, garbitasuna, segurtasuna eta erantzukizuna, besteak beste).
 - Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen arriskuen prebentzioaren aurrean eta norbera babesteko neurrien aurrean.
 - Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia duten jarrerazko eskakizunak.
 - Lan-talde barruko eta enpresan ezarritako hierarkiekiko harreman-jarrerak.
 - Lanaren esparruan egiten diren jardueren dokumentazioarekin zerikusia duten jarrerak.
 - Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, esparru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.
- b) Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez lanbide-jardueran aplikatzekoak diren arauak eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarriko alderdiak identifikatu ditu.
- c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen arabera eta enpresaren arauen arabera abian jarri du norbera babesteko ekipamendua.
- d) Garatu dituen jardueretan ingurumena errespetatzeko jarrera izan du.
- e) Lanpostua edo jarduera garatzeko eremua antolatuta, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.
- f) Jasotako argibideak interpretatu eta bete ditu, eta zuzendu zaion lanaz arduratu da.
- g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldekideekin komunikazio eraginkorra ezarri du.
- h) Gainerako taldekideekin koordinatu da, eta garrantziko gorabeheren berri eman du.
- i) Dagokion jardueraren garrantzia eta zereginen aldaketetara egokitzeko premia baloratu du.
- j) Bere lanaren garapenean arauak eta prozedurak aplikatzeko erantzukizuna hartu du.

3. Enpresaren kudeaketa ekonomikoan eta diruzaintzaren kudeaketan parte hartzen du, eta administrazio-zereginak, kontabilitatekoak eta zerga-arlokoak egiten ditu merkataritza-enpresan erabiltzen diren informatika-bitartekoekin.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-enpresak oinarri hartzen dituen aldagai ekonomiko eta finantzario nagusiak identifikatu ditu.
- b) Saltokiaren funtzionamendurako eskura daitezkeen laguntza, diru-laguntza, banku-zerbitzu eta finantza-bideei buruzko informazioa baloratu du.
- c) Enpresaren errentagarritasuna eta iraunkortasuna denboran zehar ziurtatuko duen prezioak finkatzeko sisteman esku hartzen duten aldagaiak zehaztu ditu.
- d) Enpresaren administrazio- eta kontabilitate-kudeaketako zereginak egin ditu, informatika-aplikazio espezifikoak erabilia.
- e) Merkataritza-enpresaren kalitate-planeari definitutako bezeroekin jarduteko jarraibideak bete ditu.

- f) Enpresaren bezeroen datu-baseak eguneratu ditu, datuak babesteko araudia bermatuta.
- g) Merkataritza-enpresaren esparruan, kontsumitzailearen portaera, ingurunea eta merkaturia osatzen duten elementuak zehaztu ditu.
- h) Informatika-aplikazioak erabili ditu marketineko informazio-sisteman (MIS) behar den informazioa lortzeko, tratatzeko, aztertzeko eta artxibatzeko.

4. Salgaiz hornitzeko eta haien bidaltzeko zereginak egiten ditu, saltokiko terminala eta gainerako informatika-baliabideak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salgaiak erosteko aurreikuspenak egin ditu, kalkulu-orriak edo bestelako software egokia erabilia, dendaren hornikuntza ziurtatzeko behar adinako aurrerapenarekin.
- b) Hornitzaileen hainbat eskaintza baloratu ditu, dendarentzat onurazkoena zein den zehaztu ahal izateko, eta, egoki izanez gero, komunikazio- eta negoziatio-prozesu bat ezarri du.
- c) Salgaiz hornitzeko prozesuan sortutako dokumentazioa izapidetu du.
- d) Eskaerak hartzeko lanak egiaztatu ditu, eta gerora stockak errazago kudeatzeko informatizatu ditu.
- e) Salgaiak biltegian hartzeko, kokatzeko eta bidaltzeko zereginak egin ditu, haien ezaugarriak kontuan hartuta.
- f) Biltegiak kudeatzeko eta antolatzeko informatika-aplikazioak maneiatu ditu.
- g) Saltokiko terminala erabili du saltokiko stockak kudeatzeko.
- h) Dendaren aukera edo sortako produktu edo zerbitzuen errentagarritasuna kalkulatu du, eta produktuak edo zerbitzuak erretiratzeko edo berriak sartzeko aukera baloratu du.

5. Merkataritza-harremanak ditu bezeroekin hainbat bitartekoren bidez, merkataritza-helburuak betetzen laguntzeko, eta egoera bakoitzerako salmenta-teknika egokiak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkatuaren egitura eta bertan esku hartzen duten alderdiena zehazten duten aldagaiak identifikatu ditu.
- b) Merkataritza-bisitak planifikatu ditu, produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak eta enpresaren ereduaren bezeroarenak kontuan hartuta.
- c) Merkataritza-negoiazio-prozesuak burutu ditu, kasu bakoitzerako salmenta-teknika egokiak erabilia.
- d) Salerosketa-eragiketa batean sortutako dokumentazioa bete du.
- e) Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresna (CRM) bat erabili du izan litezkeen gorabeherak erregistratzeko eta bezeroen leialtasuna lortzeko prozesuetan sartzeko aukera baloratzeko.
- f) Goi-gamako estatusa mantentzeko tratamendu espezifikoak eskatzen duten produktuak paketatzeko eta etiketatzeko zereginak egin ditu.
- g) Salmenta-argumentarioak produktu edo zerbitzu teknikoetara egokitu ditu, hala nola lehen sektoreko ondasunen, ondasun industrialen edo produktu higiezin salmentara.
- h) Telemarketineko eragiketak egin ditu enpresaren bezeroak erakartzeko, berreskuratzeko edo haien leialtasuna lortzeko.

6. Enpresaren *on line* denda mantentzen laguntzen du, eta, horretarako, *on line* katalogoa eguneratzen du beharrezkoak diren informatika-aplikazioen bidez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) *On line* dendarako bezeroak erakartzeko ekintzak egin ditu.
- b) Web orrian testuak, irudiak eta soinua txertatzeko programa espezifikoak erabili ditu.
- c) *On line* dendaren web orria eguneratzeko eta mantentzeko lanak egin ditu.
- d) Enpresak Web 2.0 ingurunean eraginkortasunez parte hartzeko (besteak beste, blogetan, sare sozialetan, bilatzaileetan eta txatetan parte hartuz) beharrezkoak diren zereginak egin ditu.
- e) Merkataritzan erabili ohi diren informatika-sistemak erabiltzaile-mailan maneiatzea.
- f) Internet sarea erabili du enpresaren merkataritza-kudeaketarekin erlazionatutako zereginak egiteko.
- g) Hainbat komunikazio-material egin ditu, software egokia erabilia.
- h) Merkataritza-zereginak, fakturazio elektronikokoak eta beste administrazio-zeregin batzuk automatizatzeko software programak erabili ditu.

7. Saltokia dinamizatzeko zereginak burutzen ditu, teknika egokiak aplikatuta eta erabilgarri dauden bitartekoak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dendako hainbat altzari merkataritza-helburuak lortzen laguntzeko moduan antolatu ditu.
- b) Bezeroen saltokian zeharreko zirkulazioaren arintasuna hobetzeko txostenak egin ditu, saltokiaren barruan denbora luzeagoan egon daitezen.
- c) Erreferentziak linealean kokatu ditu, produktuak ezartzeko eta birjartzeko planogramei jarraiki.
- d) Produktuak linealean posizioz aldatzean salmentetan sortzen diren aldakuntzak aztertu ditu.
- e) Saltokia animatzeko kartelgintzako elementuak landu ditu, errotulazio tradizionalaren bidez edo informatika-baliabideak erabilia.
- f) Saltokian dekorazio-elementuak muntatu ditu, merkataritza-irizpideei, segurtasunekoei eta laneko arriskuen prebentziokoei jarraiki.
- g) Merkataritza-unearekin bat datozen erakusleihoak egin ditu, eta gero bezeroei sortutako inpaktua baloratu du.
- h) Merkataritza-helburuetarako sustapen-ekintza egokiak egin ditu, eta lortutako emaitzak ebaluatu ditu.

8. Bezeroei informazioa eta arreta ematen die, enpresaren irudia hobetzen laguntzen duten komunikazio-teknika egokiak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresako Bezeroarentzako Arreta Sailaren antolamendua identifikatu du.
- b) Bezeroari informazioa emateko prozesuan komunikazio-kanal egokiak erabili ditu.
- c) Bezeroarentzako arreta-prozesuan sortutako dokumentazioa sailkatu du.
- d) Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnak maneiatu ditu.
- e) Enpresaren ohiko bezero eta erabiltzaileen tipologia identifikatu du.
- f) Kexa eta erreklamazioei erantzuteko komunikazio- eta negoziatio-teknikak aplikatu ditu.

- g) Kexa eta erreklamazioen izapideak egitean sortutako dokumentuak bete ditu.
- h) Gorabehera, kexa eta erreklamazio nagusiak jasoko dituzten txostenak landu ditu, enpresaren kalitate-sisteman erabiltzeko.

c) Lanpostuko ikaskuntza-egoerak

Jarraian, lantokiko egonaldian ikasleak gara ditzakeen jarduerak islatzen dituzten zenbait lan-egoera adierazten dira:

- ✓ Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatzea.
- ✓ Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin erlazionatzea.
- ✓ Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzea.
- ✓ Merkataritza-enpresak oinarri hartzen dituen aldagai ekonomiko eta finantzario nagusiak identifikatzea.
- ✓ Merkataritza-enpresaren esparruan, kontsumitzailearen portaera, ingurunea eta merkatua osatzen duten elementuak zehaztea.
- ✓ Enpresaren administrazio- eta kontabilitate-kudeaketako zereginak egitea, informatika-aplikazioak erabilia.
- ✓ Salgaiak erosteko aurreikuspenak egitea, kalkulu-orriak edo bestelako software egokia erabilia.
- ✓ Salgaiz hornitzeko prozesuan sortutako dokumentazioa izapidetzea.
- ✓ Salgaiak biltegian hartzeko, kokatzeko eta bidaltzeko zereginak egitea.
- ✓ Biltegiak kudeatzeko eta antolatzeko informatika-aplikazioak maneiatzea.
- ✓ Salerosketa-eragiketa batean sortutako dokumentazioa betetzea.
- ✓ Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresna (CRM) bat erabiltzea izan litezkeen gorabeherak erregistratzeko eta bezeroen leialtasuna lortzeko prozesuetan sartzeko aukera baloratzeko.
- ✓ Goi-gamako estatusa mantentzeko tratamendu espezifikoa eskatzen duten produktuak paketatzeko eta etiketatzeko zereginak egitea.
- ✓ Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea aztertzea.
- ✓ Salmentaren jarduera osagarriak egitea.
- ✓ Enpresaren bezeroak erakartzeko, berreskuratze eta haien leialtasuna lortzeko telemarketinako eragiketak ebaluatzea.
- ✓ Merkataritzan erabili ohi diren informatika-sistemak erabiltzaile-mailan maneiatzea.
- ✓ Dendako hainbat altzari merkataritza-helburuak lortzen laguntzeko moduan kokatzea.

- ✓ Erreferentziak linealean kokatzea, produktuak ezartzeko eta birjartzeko planogramei jarraiki.
- ✓ Saltokian dekorazio-elementuak instalatzea, merkataritza-irizpideei, segurtasunekoei eta laneko arriskuen prebentziokoei jarraiki.
- ✓ Merkataritza-unearekin bat datozen erakusleihoak egitea, eta gero bezeroei sortutako inpaktua baloratzea.
- ✓ Bezeroarentzako/kontsumitzailearentzako/erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuaren ekintzak gauzatzea.
- ✓ Kalitateko saltoki txiki bat sustatzea eta kudeatzea.
- ✓ Saltoki txiki bateko salmenta-puntua antolatzea eta animatzea.
- ✓ Saltoki txikiaren erantzun- eta hornikuntza-ahalmena bermatzea.
- ✓ Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.
- ✓ Produktu higiezin salmenta eta zabalkundea egitea, hainbat merkaturatze-bideren bitartez.
- ✓ Kexa eta erreklamazioen izapideak egitean sortutako dokumentuak betetzea.
- ✓ Kexa eta erreklamazioei erantzuteko komunikazio- eta negozio-technikak aplikatzea.

4 GUTXIENeko ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

4.1. Espazioak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	AZALERA (m ²) / 30 IKASLE	AZALERA (m ²) / 20 IKASLE
Balio anitzeko gela	60	40
Merkataritzako eta marketineko gela teknikoa	100	75
Kanpo-erakusleihodun ikasgela espezifikoa	100	75

4.2. Ekipamenduak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Balio anitzeko gela	<ul style="list-style-type: none"> - Sarean instalatutako PCak, Internet konexioarekin, ikasleentzat. - Irakaslearentzako PCa. - Eskanerra. - Inprimagailua. - Ikasgelako altzariak. - Proiekzio-kanoia. - Proiekzio-pantaila. - Ikus-entzunezko erreproduzigailua. - Arbel elektronikoa. - Datu-biltegiragailuak: USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDak eta DVDak. - Sistema eragileen lizentziak. - Informatika-aplikazio orokorrak erabiltzeko lizentzia: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea, aurkezpenak, posta elektronikoa, argazki-ukituko programa, suebakia, biruskontrakoa, konpresoreak eta web orrien edizioa. - Informatikako oinarriko softwarea eta zikloko espezifikoa.
Merkataritzako eta marketineko gela teknikoa	<ul style="list-style-type: none"> - Irakaslearen ordenagailua, sarean integratua, Internet konexioarekin. - Proiekzio-kanoia. - Arbel elektronikoa. - Sistema eragileen lizentziak. - Informatikako oinarriko softwarea eta zikloko espezifikoa. - Datu-biltegiragailu elektronikoak: USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDak eta DVDak. - Funtzio anitzeko sareko inprimagailua. - Saltokiko terminala (ST).

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Kanpo-erakusleihodun ikasgela espezifikoa	<ul style="list-style-type: none"> - Obraz fabrikatutako erakusleihoa, edo zurezko nahiz konglomeratuzko taulaz egina, irekia (itxia edo erdi-itxia izateko aukerarekin), neurri minimo hauek dituena: 3 m luze, 1,20 m zabal eta 2,20 m garai. Kanpoan kokatuz gero, segurtasun-beira izango du. Barruan kokatzen bada, eta konglomeratuz egina bada, gurpil balaztadunez hornituta egotea komeni da, ikasgelan zehar mugitzeko. Erakusleihorearen argiztapena instalatzeko zirkuitu elektrikoa izango du. - Erakusleihok argiztatzeko fokuak: bertikalak, zorukoak eta sabaikoak. - Maniki osoak (gizonezkoa eta emakumezkoa) eta gehigarriak, hala nola ileordeak, arropa eta osagarriak, besteak beste. - Busto osoak (gizonezkoa eta emakumezkoa). - Erakusleihok muntatzeko beharrezkoa den burdindegiko materialez hornitutako erreminta-kutxa: mailua, grapagailua, aliketak, bihurkinak, zulagailua eta bihurkin elektrikoa, besteak beste. - Poliespanaren gisako materiala ebakitzeko zerra termikoa. - Barne-erakusleihobaxua, obrazkoa edo zurezko nahiz konglomeratuzko taulaz egina, dimentsio minimo hauek dituena: 1,5 m luze, 1,00 m zabal eta 0,40 m garai. Arropa-dendako edo moda-dendako apalategiak eta altzariak. - Erakusmahaiak, saltokiko terminala (ST) kokatzeko behar adinako tamainakoa. - Saltokiko terminala (ST) eta dagozkion osagarriak: tiket-inprimagailua, barra-kodeen irakurgailua, kutxa erregistratzailearen tiradera, bezeroentzako ikusgailua eta ukipen-pantaila. - Besteak beste, opariak eta mugikorrek bezalako produktu txikiak erakusgai jartzeko beira-arasa. - Supermerkatuko apalategiak, bi lineal eta haien artean korridorea osatzen dutela. - Ikasleek, besteak beste, dekoratzeko, pintatzeko, muntatzeko eta ebakitzeko lanak egiteko moduko mahai zabalak. - Ikasgelarako dekorazio espezifikoa, saltoki bat simulatzeko: dekorazio-pertsianak, sabaiko argiak, kartelak eta errotulu argidunak, oholzazko zorua edo antzekoa, eta dekorazio-pintura hormetan eta sabaian.

5. IRAKASLEAK

5.1. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena "Merkataritza-jarduerak" heziketa-zikloko lanbide-moduluetan

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
1226. Merkataritza-jarduerako marketina	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
1227. Saltoki txiki baten kudeaketa	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
1228. Biltegiko teknikak	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
1229. Erosketen kudeaketa	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
1230. Salmenta teknikoa	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
1231. Salmenta-puntuaren dinamizazioa	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
1232. Salmenta-prozesuak	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
1233. Merkataritzarako informatika-aplikazioak	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
1234. Merkataritza-arretako zerbitzuak	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
1235. Merkataritza elektronikoa	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0156. Ingelesa	Ingelesa	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
1236. Laneko prestakuntza eta orientabidea	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
1237. Lantokiko prestakuntza	Merkataritza-prozesuak	Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

LOGSE Legean ezarritako heziketa-zikloen barnean hartzen diren lanbide-moduluak (LOGSE 1/1990)	“Merkataritza-jarduerak” heziketa-zikloko lanbide-moduluak (LOE 2/2006)
Biltegiko lanak	1228. Biltegiko teknikak
Salmenta-puntuaren animazioa	1231. Salmenta-puntuaren dinamizazioa
Salmenta	1232. Salmenta-prozesuak
Saltoki txikien administrazioa eta kudeaketa	1227. Saltoki txiki baten kudeaketa
Merkataritzako teknikariaren tituluko Lantokiko prestakuntza	1237. Lantokiko prestakuntza

7. TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZABILITATE ETA EGOKITASUN LOTURAK

7.1. Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko

KONPETENTZIA ATALA	LANBIDE MODULUA
UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea.	1232. Salmenta-prozesuak
UC0811_2: Produktu higiezin salmenta eta zabalkundea egitea, hainbat merkaturatze-bideren bitartez. UC0240_2: Salmentaren jardura osagarriak egitea.	1230. Salmenta teknikoak
UC0241_2: Bezeroarentzako, kontsumitzailearentzako eta erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuaren ekintzak gauzatzea.	1234. Merkataritza-arretako zerbitzuak
UC2105_2: Saltoki txiki bateko salmenta-puntua antolatzea eta animatzea.	1231. Salmenta-puntuaren dinamizazioa
UC2104_2: Kalitateko saltoki txiki bat bultzatzea eta kudeatzea.	1227. Saltoki txiki baten kudeaketa
UC2106_2: Saltoki txikiaren erantzun- eta hornikuntza-ahalmena bermatzea.	1229. Erosketen kudeaketa
UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.	1228. Biltegiko teknikak

OHARRA: Heziketa-ziklo honetan matrikulatutako pertsonen tituluaren barnean hartzen diren konpetentzia-atal guztiak 1224/2009 Errege Dekretuaren arabera egiaztatu badituzte –1244/2009 Errege Dekretua, lan-esperientziaren bitartez edo prestakuntza-bide ez-formalen bitartez eskuratutako lanbide-konpetentziak onartzeari buruzkoa–, "1233. Merkataritzarako informatika-aplikazioak" lanbide-modulua baliozkotuta izango dute.

7.2. Lanbide-moduluen egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko

LANBIDE MODULUA	KONPETENTZIA ATALA
1232. Salmenta-prozesuak	UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea.
1230. Salmenta teknikoak	UC0811_2: Produktu higiezin salmenta eta zabalkundea egitea, hainbat merkaturatze-bideren bitartez. UC0240_2: Salmentaren jarduera osagarriak egitea.
1234. Merkataritza-arretako zerbitzuak	UC0241_2: Bezeroarentzako, kontsumitzailearentzako eta erabiltzailearentzako arreta-zerbitzuaren ekintzak gauzatzea.
1231. Salmenta-puntuaren dinamizazioa	UC2105_2: Saltoki txiki bateko salmenta-puntua antolatzea eta animatzea.
1227. Saltoki txiki baten kudeaketa	UC2104_2: Kalitateko saltoki txiki bat bultzatzea eta kudeatzea.
1229. Erosketen kudeaketa	UC2106_2: Saltoki txikiaren erantzun- eta hornikuntza-ahalmena bermatzea.
1228. Biltegiko teknikak	UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*

Vía Galindo Kalea, 14
48910 – Sestao, Bizkaia

T. 944 47 40 37
F. 944 47 38 62

www.ivac-eei.eus
web@ivac-eei.eus



EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación
Profesional