







































































































































































































Bezeroak leial bihurtzeko mekanismoak identifikatzea.

Bezeroaren garrantzia irudi pertsonaleko enpresetan.

«Bezeroak identifikatzeko sistemak» kontzeptua: barruko bezeroa, kanpoko bezeroa.

Bezeroaren beharrak eta gustuak. Maslow-en teoria.

Bezeroen kontsumoan eragina duten aldagaiak.

Motibazioa, frustrazioa eta babes-mekanismoak. Erostea erabakitzekeo prozesua.

Bezero motak: tipologiaren, izaeraren eta rolaren arabera.

Bezeroen gogobetetasuna.

Bezeroak leial bihurtzea.

Bezeroak euren tipologiaren, izaeraren eta rolaren arabera aztertzekeo teknikak.

Bezeroari arreta egitekeo protokoloa prozesuaren fase guztietan, harreratik aurrera arte.

Kontsumitzailearen portaera ezagutzearen garrantzia balioestea.

Pertsona guztiek komunenak dituzten erosteko motibazioekiko interesa.

Egon litezkeen bezero motak ezagutzekeo interesa, haiekin harreman egokiak izatekeo.

Bezeroak nola gogobete jakitekeo eta horretarako erabil daitezkeen tresnak ezagutzekeo interesa.

### 3.- Bezeroari arreta egitekeo jarraibideak

Produktuak edo zerbitzuak aurkeztu eta erakusteko teknikak aplikatzea.

Hainbat egoeratan, komunikazio mota identifikatzea, bai eta komunikazio horretan parte hartzen duten elementuak ere.

Enpresan eta salmentan komunikazioak duen garrantzia ebaluatzea.

Ahozko komunikazioaren ezaugarriak eta arauak zerrendatzea.

Egoera jakin batzuetan jendaurrean eta telefonoz ondo hitz egitekeo arauak aplikatzea.

Gorputz-hizkuntza interpretatzea.

Idatzizko komunikazioaren ezaugarriak identifikatzea.

Komunikazio-proiektuak prestatzekeo IKTak erabiltzea.

Prozesuaren fase bakoitzean bezeroari arreta egitekeo prozedurak aplikatzea.

Produktua edo zerbitzua aurkeztu eta erakustea. Horretarako jarraibideak.

Komunikazioa marketinean: barruko eta kanpoko komunikazioa.

Komunikazio-prozesuaren etapak eta elementuak: igorlea, mezua, kodea, hartzailea,

feedback-a.

Komunikazioaren helburuak.

Komunikazio motak irudi pertsonaleko enpresa batean:

- Hitzezko/ahozko komunikazioa. Pertsonen arteko eta taldeko komunikazio-teknikak. Komunikazioaren oztopoak. Hitzaldien antolamendua. Telefono bidezko komunikazioa.

- Idatzizko komunikazioa. Idatzizko komunikazioko eta adierazpeneko arauak. Irudi pertsonaleko enpresetan erabiltzen diren idatzizko komunikazio-tresnak: gutunak, liburuxkak, barruko dokumentuak, txartelak. Prentsa-artikuluak irudi pertsonaleko atal espezializatueta.

- Keinuzko komunikazioa. Irudi pertsonalaren esparruan, bezeroaren eta aholkulariaren arteko harremanarekiko interesaren, errespetuaren, adeitasunaren eta kortesiaren garrantzia.

Paramintzairaren garrantzia. Keinuak eta horien esanahia. Komunikazioaren kategoria.

Enpresarentzat, salmentarako bezeroarentzako eta aholkulariarentzako komunikazioak duen garrantzia balioestea.

Ahozko eta keinuzko komunikazioek merkataritza-jardueran duten eginkizunarekiko interesa.

Errespetua eta zuzentasuna jendaurrean edo telefonoz hitz egitean.

Salmentako profesional baten jardueren artean idatzizko komunikazioak duen garrantzia balioestea.

#### 4.- Publizitate- eta sustapen-teknikak

Estetikako produktuen eta zerbitzuen sustapenak egitea.

Dagokion lanbide-esparruan produktuen eta zerbitzuen publizitatea egitea.

Publizitate motak alderatzea.

Erakustaldiak egitea, sustapen-elementu gisa eta ondorengo salmenta posiblerako.

Publizitatea:

- «Publizitate» kontzeptua. Helburuak.

- Publizitate-kanpaina: faseak. Mezua eta publizitate-bitartekoak.

- Salmenta-teknika gisa publizitateak dituen osagaiak. Publizitate-liburuxka eta web-orria, besteak beste.

Salmenten sustapena:

- Kontzeptua eta sailkapena.

- Sustapenak lortu nahi dituen helburuak eta efektuak.

- Sektorean erabiltzen diren sustapen-tresnak.

Sustapen-kanpaina: irudi pertsonaleko sustapen-kanpaina baten faseak eta diseinua.

Salmenta-prozesuetan sustapenak eta publizitateak duten garrantzia balioestea.

Marketin-tresna gisa sustapenaren erabilera balioestea.

Salmenta-prozesuan erakustaldien teknika garatzeko interesa.

5.- Denda-marketineko teknikak aplikatzea

Erosketa motak bezeroaren portaeraren arabera sailkatzea.

Salmenta-puntuetan eremuak eta produktuak antolatzea.

Girotze bisualaren, soinu-zukoaren eta usaimenezkoaren efektuak identifikatzea, salmenta-prozesuen eragingarri gisa.

Denda-marketinaren elementuak zehaztea.

Denda-marketina aplikatzea.

Hainbat suposiziotan, denda-marketinaren elementuak identifikatu eta ezaugarritzea.

Erakusleihoak, errotuluak, kartelak eta erakustokiak identifikatzea.

«Denda-marketin» kontzeptua. Oinarrizko denda-marketina: helburuak.

Sustapeneko denda-marketina: irizpideak eta faktore erabakigarriak. Denda-marketin apaindegian.

Erosketa motak: aurreikusitako erosketak eta bulkadazko erosketak.

Denda-marketinaren elementuak:

- Girotze orokorra. Altzariak eta dekorazioa. Argia eta kolorea. Usain- eta soinu-girotzea.

- Salmenta-puntuak: atalen antolamendua. Salmenta-gune eta -puntu hotzak eta beroak. Lokal barruko zirkulazioa. Lineala eta buruak. Produktuaren errotazioa eta ezarpena. Prezioak jakinaraztea.

- Establezimenduaren kanpoko elementuak: errotuluak, sarrera. Erakusleihoak.

- Saltokiko publizitatea: kartelak eta erakustokiak.

Mozkinen iturri gisa produktu kosmetikoak saltzeko interesa.

Erosketa mota bakoitzarekiko interesa.

Sustapeneko denda-marketineko modu berriak probatzeko jakin-mina.

Sustapeneko denda-marketinaren faktore erabakigarriekiko interesa.

6.- Salmenta-teknikak irudi pertsonalean

Salmenta-prozesuetan komunikazio-teknikak aplikatzea.

Saltzaile ideal batek bete beharreko nolakotasunak identifikatzea.

Saltzaileak edozein salmenta-harremanetan betetzen dituen eginkizunak deskribatzea.

Salmentak ixteko teknika egokiena erabiltzea.

Bezero baten aurrean salmenta gurutzatua erabiltzea.

Erosketa-seinale fisikoen eta hitzekoen artean identifikatzea.

Salmenten aholkulari ideal baten ezaugarriak. Irudi pertsonaleko produktuen eta zerbitzuen salmenta-aholkulariaren asertibotasuna eta enpatia.

Salmenta-faseak eta -teknikak. Salmenta prestatu eta planifikatzeko teknikak. Bezeroarekin harremanetan jartzea. Beharrak zehazteko teknikak. Merkataritza-argudiaketa. Eragozpenak: eragozpenen sailkapena eta tratamendua. Salmenta ixtea: seinaleak, teknikak eta itxiera motak. Salmenta gurutzatua.

Saldu ondoko laguntza-zerbitzua. Merkataritza-jarraipeneko edo saldu ondoko teknikak: jarraipen-dokumentazioa. Informatika-tresnak bezeroarekiko saldu ondoko harremanetan. Saldu ondoren erabiltzen diren prozedurak. Informazioa aztertzea: merkataritza-txostenak.

Erreklamazioak ebazteko teknikak. Protokoloa. Bezeroen balioespen-teknikak jasotako arretari dagokionez: erreklamazioa, kexa, iradokizunak, zoriontzea. Kexak eta erreklamazioak ebazteko prozedurak. Kexa edo erreklamazio baten elementuak: zuzeneko kexak eta zuzenekoak ez direnak. Erreklamazioak biltzeko prozedura. Erreklamazio batean beharrezkoak diren dokumentuak edo frogak. Kexak/erreklamazioak ebazteko faseak.

Enpresaren eta bezeroaren arteko gisa saltzaileak betetzen duen eginkizuna balioestea.

Salmentako profesional onak izan behar dituen ezaugarriak.

Erabil daitezkeen argudio motak eta aurkezteko era ezagutzeko interesa.

Itxiera-teknika ohikoenak ezagutzeko interesa.

## 7.- Kexak eta erreklamazioak tratatzea

Gatazkak eta erreklamazioak ebazteko prozedurak deskribatzea.

Erreklamazioen aurretik bezeroei eskaini diezazkiekeen prozedura-hautabideak deskribatzea.

Aurretik ezarritako hurrenkera hierarkikoaren arabera, erreklamazioei buruzko informazioaren jarraipena egitea.

Besteak beste, saldu ondokoaren, gorabeheren eta erreklamazioen jarraipenaren erregistroa egitea.

Erreklamazioak ebazteko teknikak. Protokoloa. Bezeroen balioespen-teknikak jasotako arretari dagokionez: erreklamazioa, kexa, iradokizunak, zoriontzea.

Kexak eta erreklamazioak ebazteko prozedurak.

Kexa edo erreklamazio baten elementuak: zuzeneko kexak eta zuzenekoak ez direnak.

Erreklamazioak biltzeko prozedura.

Erreklamazio batean beharrezkoak diren dokumentuak edo frogak.

Kexak/erreklamazioak ebazteko faseak.

Bezeroen erreklamazioak erregistratzeko interesa, egiten den zerbitzuaren kalitatea hobetzeko eta leialtasuna areagotzeko.

Bezeroen erreklamazioen jarraipena egitea.

12. lanbide-modulua: Ingeles teknikoa

Kodea: E100

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 33 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Tituluaren lanbide-esparruarekin eta eskainitako produktuarekin/zerbitzuarekin lotutako ahozko informazioa interpretatu eta erabiltzen du, eta haren ezaugarriak eta propietateak, enpresa motak eta horien kokapena identifikatu eta deskribatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Zuzeneko mezuaren, telefono bidezkoaren edo entzunezko beste bitarteko baten bidezkoaren xedea ezagutu du.

b) Ahozko mezu zehatzak adierazi ditu egoera puntualak ebazteko: hitzordu bat, produktu bat igortzeko/jasotzeko datak eta baldintzak, makina/gailu baten oinarritzko funtzionamendua.

c) Enpresaren testuinguruan emandako ahozko argibideak ezagutu ditu eta adierazpenei jarraitu die.

d) Sektorearen berezko produktuak edo zerbitzuak deskribatzeko termino tekniko zehatzak erabili ditu.

e) Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu beharrik gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

f) Emandako informazioen ideia nagusiak laburbildu ditu bere hizkuntza-baliabideak erabilia.

g) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

2.- Sektorearen eta nazioarteko merkataritza-transakzioen berezko dokumentuak interpretatu eta betetzen ditu: ezaugarriei eta funtzionamenduari buruzko eskuliburua, eskabide-orria, jasotze- edo entrega-orria, fakturak, erreklamazioak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Berriazko informazioa atera du eskainitako produktuarekin edo zerbitzuarekin lotutako mezuetatik (publizitate-liburuxkak, funtzionamenduari buruzko eskuliburua) eta bizitza profesionalarekin zerikusia duten eguneroko alderdietatik.

b) Merkataritza-transakzioei buruzko dokumentuak identifikatu ditu.

c) Dagokion lanbide-esparruko merkataritza-dokumentazioa eta berriazko dokumentazioa bete ditu.

d) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.

e) Lanbidearen berezko terminologia eta hiztegia zuzen erabili ditu.

f) Testuen deia nagusiak jaso ditu.

g) Bere lanbide-ingurunearekin erlazionatutako testuen laburpenak egin ditu.

h) Sektoreko web-orri bateko oinarrizko informazioak identifikatu ditu.

3.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak identifikatu eta aplikatzen ditu, herrialde bakoitzarekin ezarritako protokolo-arauak eta haren ohiturak errespetatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak identifikatu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte- eta lan-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.

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

B) Edukiak:

1.- Ahozko mezuak ulertu eta sortzea

Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea.

Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argitzeko eskatzea, eta bestelakoak

Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea.

Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.

Sektoreko terminologia espezifikoak.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, boz pasiboa, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa eta bestelakoak.

Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkarteak.

Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzea.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2.- Idatzizko mezuak interpretatzea eta adieraztea

Hainbat formatutan emandako mezuak ulertzea: eskuliburuak, liburuxkak, eta oinarrizko artikulua profesionalak eta egunerokoak.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Sektoreko berezko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea.

Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea.

Sektoreko terminologia espezifikoa.

Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa, web-orriak.

Protokolo-formulak idazki profesionaletan.

Nazioarteko transakzioekin lotutako dokumentazioa: eskabide-orria, jasotze-orria, faktura.

Heziketa-zikloarekin lotutako konpetentziak, lanbideak eta lanpostuak.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea.

Testuaren garapenean koherentziaren premia balioestea.

3.- Herrialdearen berezko errealitate soziokulturala ulertzea

Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Atzerriko hizkuntza (ingelesa) mintzatzen den herrialdeen elementu soziolaboral esanguratsuenak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokolokoak balioestea.

Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

13. lanbide-modulua: Laneko prestakuntza eta orientabidea

Kodea: 0644

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 105 ordu

### A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Lan-munduratzeko eta bizi osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatzeko aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.

b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.

c) Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.

d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.

e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.

f) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

g) 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:

a) Profilari lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.

b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

c) Lan-talde ez-eraginkorraren 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 erakundearen 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) Enpresaburuen eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.



2012ko martxoaren 22a, osteguna

- 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 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 barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.

f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.

g) Larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7.- Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-inguruneko 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 oinarrizko 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.

B) Edukiak:

1.- Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko prozesua

Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.

Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.

Norberaren ibilbidea planifikatzea:

- Beharrekin eta hobespeneekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.

- 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 vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

Lana bilatzeko teknikak eta tresnak.

Erabakiak hartzeko prozesua.

Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua.

Europar ikasi eta enplegatzeko aukerak. Europass, Ploteus.

Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea.

Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea.

Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat balioestea.

Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea.

Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2.- Gatazka eta lan-taldeak kudeatzea

Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea.

Antolamendu-egiturak aztertzea.

Kideek lan-taldean izan ditzaketen eginkizunak aztertzea.

Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea.

Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea.

Gatazkak ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea.

Lan-taldeen sorrera aztertzea.

Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa.

Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera.

Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarritzko elementu gisa.

Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak.

Gatazka zehaztea: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak.

Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzea eta arbitrajea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena balioestea.

Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak balioestea.

Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa balioestea.

Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteko partaidetzazko jarrera izatea.

Gatazkak ebazteko sistemak aztertzea.

### 3.- Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak

Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean (LELTB) arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea.

Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta alderatzea, haien ezaugarrien arabera.

Nomina interpretatzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.

Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren artzatarauak, 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, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (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...

Lana arautzearen beharra balioestea.

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 kolektiboei dagokienez.

Gizartea hobetzeko agente gisa, sindikatuen eginkizuna aintzat hartu eta balioestea.

4.- Gizarte Segurantzaren enplegua eta langabezia

Gizarte Segurantzaren sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.

Gizarte Segurantzaren sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak.

Enpresaburuen 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.

Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Hiritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.- Arrisku profesionalak ebaluatzea

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 araberrako arrisku-protokoloa ezartzea.

Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.

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.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura balioestea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea.

Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia balioestea.

6.- Enpresan arriskuen prebentzioa planifikatzea

Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa.

Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarritzko araua aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloko egitura instituzionala aztertzea.

Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea.

Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.

Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak.

Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan.

Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Erantzukizun-mailak enpresan.

Laneko Arriskuen Prebentzian (LAP) eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak.

Prebentzioaren kudeaketa enpresan.

Langileen ordezkariak prebentzioaren arloan (laneko arriskuen prebentzioko oinarritzko teknikaria).

Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak.

Prebentzioaren plangintza enpresan.

Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea.

Laneko arriskuen prebentzioko (LAP) 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 balioetsi eta zabaltzea.

7.- Enpresan prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzea

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.

Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak.

Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa.

Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak.

Seinale motak.

Larrialdien aurreikuspena balioestea.

Osasuna zaintzeko planen garrantzia balioestea.

Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

14. lanbide-modulua: Enpresa eta ekimen sortzailea

Kodea: 0645

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 63 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Ekimen sortzaileari lotutako gaitasunak ezagutu eta aintzat hartzen ditu, eta lanpostuen eta enpresa-jardueren ondoriozko eskakizunak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Berrikuntzaren kontzeptua, eta gizartearen aurrerabidearekin eta gizabanakoen ongizatearekin duen lotura identifikatu du.

b) Kultura ekintzailearen kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertu du.

c) Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko ezinbesteko eskakizuntzat.

d) Sektoreko enpresa txiki eta ertain bateko enpleguaren lanerako ekimena aztertu du.

e) Sektorean hasten den enpresaburu baten jarduera ekintzailea nola garatzen den aztertu du.

f) Jarduera ekintzaile ororen elementu saihestezintzat aztertu du arriskuaren kontzeptua.

g) Enpresaburuaren kontzeptua, eta enpresa-jarduera garatzeko beharrezko eskakizunak eta jarrerak aztertu ditu.

2.- Enpresa txiki bat sortzeko aukera zehazten du, enpresa-idea aukeratzen du eta haren bideragarritasuna oinarritzen duen merkatu-azterketa egiten du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Negozio-ideiak sortzeko prozesu bat garatu du.

b) Tituluarekin lotutako negozio baten esparruan ideia jakin bat hautatzeko prozedura sortu du.

c) Hautatutako negozio-ideiaren inguruko merkatu-azterketa egin du.

d) Merkatu-azterketatik ondorioak atera ditu eta garatu beharreko negozio-eredua ezarri du.

e) Negozio-proposamenaren balio berritzaileak zehaztu ditu.

f) Enpresen gizarte-erantzukizunaren fenomenoak eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia aztertu ditu.

g) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten balantze soziala egin du, eta sorrarazten dituen kostu eta mozkin sozial nagusiak deskribatu ditu.

h) Sektoreko enpresetan, balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen enpresa txiki eta ertain baten bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioari buruzko azterketa egin du.

j) Enpresa-estrategia deskribatu du eta enpresaren helburuekin lotu du.

3.- Enpresa-plan bat egiteko eta, ondoren, hura abiarazi eta eratzeko jarduerak egiten ditu. Dagokion forma juridikoa hautatzen du eta, horren arabera, legezko betebeharrak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa baten oinarritzko eginkizunak deskribatu ditu eta enpresari aplikatutako sistemaren kontzeptua aztertu du.

b) Enpresaren ingurune orokorraren osagai nagusiak identifikatu ditu; batik bat, ingurune ekonomiko, sozial, demografiko eta kulturalarenak.

c) Berriazko ingurunearen osagai nagusi diren heinean, bezeroekiko, hornitzaileekiko eta lehiakideekiko harremanek enpresa-jardueran duten eragina aztertu du.



- d) Sektoreko enpresa txiki eta ertain baten ingurunearen elementuak identifikatu ditu.
- e) Enpresa-kulturaren eta irudi korporatiboaren kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura aztertu ditu.
- f) Enpresaren forma juridikoak aztertu ditu.
- g) Hautatutako forma juridikoaren arabera, enpresaren jabeek legez duten erantzukizun-maila zehaztu du.
- h) Enpresen forma juridikoetarako ezarritako tratamendu fiskala bereizi du.
- i) Indarrean dagoen legeriak enpresa txiki eta ertain bat eratzeko exijitutako izapideak aztertu ditu.
- j) Erreferentziazko herrian sektoreko enpresak sortzeko dauden laguntza guztiak bilatu ditu.
- k) Enpresa-planean, forma juridikoa aukeratzearekin, bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioarekin, administrazio-izapideekin, diru-laguntzekin eta bestelako laguntzekin zerikusia duen guztia barne hartu du.
- l) Enpresa txiki eta ertain bat abian jartzeko dauden kanpoko aholkularitza eta administrazio-kudeaketako bideak identifikatu ditu.

4.- Enpresa txiki eta ertain baten oinarritzko kudeaketa administratibo eta finantzarioko jarduerak egiten ditu: kontabilitate- eta zerga-betebehar nagusiak egiten ditu, eta dokumentazioa betetzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kontabilitatearen oinarritzko kontzeptuak eta kontabilitate-informazioa erregistratzeko teknikak aztertu ditu.
- b) Kontabilitate-informazioa aztertzeko oinarritzko teknikak deskribatu ditu, batez ere, enpresaren kaudimenari, likideziari eta errentagarritasunari dagokienez.
- c) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten zerga-betebeharrak zehaztu ditu.
- d) Zerga-egutegian zerga motak bereizi ditu.
- e) Sektoreko enpresa txiki eta ertain batentzako merkataritza eta kontabilitateko oinarritzko dokumentazioa bete du (fakturak, albaranak, eskabide-orriak, kanbio-letrak, txekeak eta bestelakoak), eta dokumentazio horrek enpresan egiten duen bidea deskribatu du.

f) Banku-finantzaketako tresna nagusiak identifikatu ditu.

g) Dokumentazio hori enpresa-planean barne hartu du.

B) Edukiak:

1.- Ekimen sortzailea

Tituluari lotutako sektorearen jardueran berrikuntzak dituen ezaugarri nagusiak aztertzea (materialak, teknologia, prozesuaren antolamendua, etab.).

Ekintzaileen funtsezko faktoreak aztertzea: ekimena, sormena, lidergoa, komunikazioa,

erabakiak hartzeko gaitasuna, plangintza eta prestakuntza.

Jarduera ekintzailean arriskua ebaluatzea.

Sektoreko berrikuntza eta garapen ekonomikoa.

Kultura ekintzailea gizarte-behar gisa.

Enpresaburuaren kontzeptua.

Ekintzaileen jarduna sektoreko enpresa bateko enplegatu gisa.

Ekintzaileen jarduna enpresaburu gisa.

Ekintzaileen arteko lankidetzak.

Enpresa-jardueran aritzeko eskakizunak.

Negozio-ideia lanbide-arloaren esparruan.

Kultura ekintzaileari lotutako jardunbide egokiak tituluari dagokion jarduera ekonomikoan eta toki-esparruan.

Izaera ekintzailea eta ekintzailetzaren etika balioestea.

Ekintzailetzaren bultzatzaile gisa, ekimena, sormena eta erantzukizuna balioestea.

2.- Enpresa-ideiak, ingurunea eta haien garapena

Enpresa-ideiak zehazteko tresnak aplikatzea.

Internet bidez, sektoreko enpresei buruzko datuak bilatzea.

Garatu beharreko enpresaren ingurune orokorra aztertzea.

Lanbide-arloko ereduak enpresa bat aztertzea.

Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak identifikatzea.

Merkatu-azterketaren ondorioetatik abiatuta, negozio-eredua ezartzea.

Erabakitako ideia gainean berrikuntza-eraketak egitea.

Enpresaren betebeharrak berariazko ingurunearekiko eta sozietate osoarekiko (garapen iraunkorra).

Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egitea.

Sektoreko enpresen erantzukizun soziala eta etikoa.

Merkatu-azterketa: ingurunea, bezeroak, lehiakideak eta hornitzaileak.

Enpresaren balantze soziala aintzat hartu eta balioestea.

Genero-berdintasuna errespetatzea.

Enpresa-etika balioestea.

### 3.- Enpresa baten bideragarritasuna eta abiaraztea

Marketin-plana ezartzea: komunikazio-politika, prezioen politika eta banaketaren logistika.

Produkzio-plana prestatzea.

Sektoreko enpresa baten bideragarritasun teknikoa, ekonomikoa eta finantzarioa aztertzea.

Enpresaren finantzaketa-iturriak aztertzea eta haren aurrekontua egitea.

Forma juridikoa hautatzea. Tamaina eta bazkide kopurua.

Enpresaren kontzeptua. Enpresa motak.

Enpresa baten funtsezko elementuak eta arloak.

Zerga-arloa enpresetan.

Enpresa bat eratzeko administrazio-izapideak (ogasuna eta gizarte-segurantza, besteak beste).

Lanbide-arloko enpresentzako diru-laguntzak, bestelako laguntzak eta zerga-pizgarriak.

Enpresaren jabeek duten erantzukizuna.

Proiektuaren bideragarritasun teknikoa eta ekonomikoa zorrotz ebaluatzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

### 4.- Administrazio-funtzioa

Kontabilitate-informazioa aztertzea: diruzaintza, emaitzen kontua eta balantzea.

Dokumentu fiskalak eta lanekoak betetzea.

Merkataritza-dokumentuak betetzea: fakturak, txekeak eta letrak, besteak beste.

Kontabilitatearen kontzeptua eta oinarrizko ideiak.

Kontabilitatea, egoera ekonomikoaren irudi zehatz gisa.

Enpresen legezko betebeharrak (fiskalak, lanekoak eta merkataritzakoak).

Dokumentu ofizialak aurkezteko eskakizunak eta epeak.

Sortutako administrazio-dokumentuei dagokienez, antolamendua eta ordena baloratzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

### 15. lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza

Kodea: 0646

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 380 ordu

## A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1.- Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek enpresak egiten dituen zerbitzu motekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.
- b) Enpresaren egitura sektorean dauden ereduako enpresa-antolamenduekin alderatu ditu.
- c) Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.
- d) Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.
- e) Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideen beharrezko kompetentziak baloratu ditu.
- f) 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.
  - Lanposturako beharrezkoak diren jarrera pertsonalak (puntueltasuna, enpatia...) eta profesionalak (ordena, garbitasuna, erantzukizuna...).
  - 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) Lanbide-jardueran aplikatzekoak diren laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarritzko alderdiak identifikatu ditu.
- c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen eta enpresaren arauen arabera erabili 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) Esleitutako lanaren erantzukizuna hartu du, eta jasotako aginduak interpretatu eta bete

ditu.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldeko kideekin komunikazio eraginkorra ezarri da.

h) Gainerako taldekideekin koordinatu da, eta sortutako gorabehera garrantzitsuak jakinarazi ditu.

i) Bere jardueraren garrantzia eta eginkizun-aldaketetara egokitu beharra balioetsi ditu.

j) Bere lana garatzean arauak eta prozedurak aplikatzeaz arduratu da.

3.- Merkataritza-ekintzarekin lotutako eragiketak egiten ditu, enpresak ezarritako prozedurak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Tutorearengandik jasotako jarraibideak interpretatu ditu, enpresaren arauan arabera, eta antzemandako desbideratzeak jakinarazi ditu.

b) Norberaren irudi pertsonala enpresaren irudi gisa balioetsi du, eta hainbat alderdi zaindu ditu, hala nola, higiene pertsonala, makillajea, orrazkerak, janzkera, etab.

c) Harrerako eta agurreko prozedurak aplikatu ditu.

d) Bezeroak telefono bidez eta zuzenean hartu ditu.

e) Agenda eskuz edo informatika bidez antolatu du.

f) Gainbegiratuta, kobrantza-eragiketak egin ditu.

g) Enpresak eskaintzen dituen zerbitzuetan erabiltzen diren produktuen eta materialen harreran, banaketan, biltegiatzean eta stock-kontrolan lagundu du.

h) Paketatu eta enbalatzeko teknikak aplikatu ditu, eta bidalketa mota bakoitza kudeatu du.

i) Merkataritza-prozesuan zehar erabilitako eta sortutako informazio/dokumentazio mota bakoitza maneiatu du.

j) Esleitutako jarduerekin lotutako instalazioak, tresneria eta lanabesak mantendu eta garbitzeko jardunak gauzatu ditu.

4.- Dagokion lanpostuarekin lotutako produktuen eta zerbitzuen inguruan aholkatzen du eta horiek saltzen ditu, marketin-teknikak garatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresak diseinatutako bezeroarenganako komunikazio- eta arreta-protokoloak aplikatu ditu.

b) Enpresak eskaintzen dituen produktu eta zerbitzu motak identifikatu ditu.

c) Bezeroaren tipologia, eta erosteko dituen motibazioak eta beharrak bereizi ditu.

d) Erabiltzaileekin, zerbitzu-enpresa baten berezko jarrerei, balioei eta araei eutsi die (hala nola, autokontrola, adeitasuna, jendetasuna eta zuhurtasuna)-

- e) Salmenta-teknikak aplikatu ditu.
- f) Erosketak sustatzeko lokalean erabiltzen diren denda-marketineko teknikak identifikatu ditu.
- g) Enpresak aplikatzen dituen publizitate motak antzeman ditu.
- h) Salmentak bultzatzeko estetika-kabinak diseinatutako pizgarriak sustatu ditu.
- i) Ohitura, produktu eta zerbitzu estetikoaren inguruan erabiltzailea informatu eta aholkatzeko hizkuntza teknikoaren erabili du.
- j) Kexak eta erreklamazioak ebazteko prozedurak aplikatu ditu.

5.- Bezeroaren larruazal-organoa, ezaugarriak eta beharrak aztertzen ditu, eta datuak fitxa teknikoan erregistratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Fitxa estetikoan agertzen diren datuak antzeman ditu.
- b) Tratamendua aplikatzen deneko eremuaren ezaugarri anatomofisiologikoak eta morfologikoak aztertzeke jarraibideak bete ditu.
- c) Proposatutako zerbitzuen indikazioa edo kontraindikazioa baldintzatzen duten asaldura nagusiak antzeman ditu.
- d) Informazio guztia fitxa teknikoan antolatu du.
- e) Analisiaren ondoren, tratamendu edo teknika egokiena proposatu du.

6.- Apainketa-teknikak egiten ditu, bai aurpegi- eta azazkal-makillajekoak, bai azazkal artifizialak ipintzekoak ere, araututako lan-prozedurei jarraituz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Egin beharreko jarduerak berezkoak dituen teknikak aplikatzeko jasotako jarraibideak interpretatu ditu.
- b) Zerbitzurako jarrera ergonomiko egokienaren arabera ipini du bezeroa.
- c) Apainketa-zerbitzua egiteko material eta aparatu guztiak erabilgarri daudela egiaztatu du.
- d) Materialak, kosmetikoak eta tresneria modu erosoan ipini ditu estetika-kabinan.
- e) Larruazala, azazkalak eta azazkal inguruko eremua prestatu ditu, ondoren tratamendu bat aplikatzeko.
- f) Bezeroak haien egoera pertsonalen, sozialen eta profesionalen arabera makillatu ditu.
- g) Ezarritako jarraibideen eta arauen arabera gauzatu ditu azazkal artifizialak prestatzeko prozesuak.
- h) Eskuetako eta oinetako azazkalak estilo bakoitzean apaindu ditu.
- i) Higiene- eta osasun-arauen arabera, higiene- eta desinfekzio-neurriak aplikatu ditu.



















2. atala.- Titulu honetako lanbide-moduluaren egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko:

Lanbide modulua	Konpetentzia atala
0635. Depilazio mekanikoa eta ilea koloregabetzea	UC0345_1: Ilea prozedura mekanikoen bidez kentzea eta koloregabetzea.
0633. Aurpegiko eta gorputzeko higiene-teknikak	UC0355_2: Aurpegi eta gorputzeko higiene- eta hidratazio-teknika estetikoak aplikatzea.
0634. Makillajea	UC0065_2: Aurpegiaren harmonia makillaje sozialeko estiloekin hobetzea.
0637. Azazkal artifizialeterako teknikak	UC0358_2: Azazkal artifizialak landu eta aplikatzea.
0636. Eskuetako eta oinetako estetika	UC0357_2: Azazkalak zaindu eta edertzeko teknikak aplikatzea. UC0359_2: Esku eta oinetako tratamendu estetikoak egitea.
0643. Irudi pertsonaleko marketina eta salmenta	UC0352_2: Irudi pertsonalerako produktuen eta zerbitzuen inguruan aholkatzea eta horiek saltzea.
0638. Anlisi estetikoa	UC0354_2: Higiene, depilazio eta makillajeko zerbitzu estetikoaren bezeroari segurtasun, osasun eta higieneko baldintzetan arreta egitea.
0641. Estetikarako eta edergintzarako kosmetologia	UC0356_2: Esku eta oinetako zerbitzu estetikoaren bezeroari segurtasun, higiene eta osasuneko baldintzetan arreta egitea.