

EBAZPENA, 2008ko XXaren XXkoa, Lanbide Heziketako eta Etengabeko Ikaskuntzako sailburuordearena, Hasierako Lanbide Prestakuntzako Programako modulu espezifikoetako eta orientazio- eta tutoretza-moduluetako curriculuma arautzen duena honako esparru honetarako: saltegiko eta biltegiko laguntzailea Euskal Autonomia Erkidegoan.

2008ko ekainaren 10eko Aginduak, Euskal Autonomia Erkidegoko Hasierako Lanbide Prestakuntzako Programak arautzen dituenak, 10. artikuluan zehazten du Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ezarriko duela, ebazpen bidez, Hasierako Lanbide Prestakuntzako Programa berrietako modulu espezifikoetako eta orientazio- eta tutoretza-moduluetako curriculuma.

Curriculum horiek arautzeko, Lanbide Heziketako eta Etengabeko Ikaskuntzako sailburuordetzak ebazten du,

Lehenik: Ebazpen honen I. eranskinean jasoko dela merkataritza eta marketina lanbide-arloko saltegiko eta biltegiko laguntzaileen Hasierako Lanbide Prestakuntzako Programako modulu espezifikoetako eta orientazio- eta tutoretza-moduluetako curriculuma.

Bigarrenik: Ebazpen honen II. eranskinean jasoko direla ikasketa horiek osatzen dituzten bi ikasturteetako prestakuntza-modulu espezifikoetako ordutegiak.

Hirugarrenik: Modulu-multzoan zehaztutako prestakuntzak gaitasuna ematen du lanbide-erantzukizunak betetzeko; lan-arriskuen prebentzioko oinarritzko mailako jardueretarako (39/1997 Errege Dekretuak ezartzen ditu, Prebentzio Zerbitzuen Araudia onartzen duenak) behar direnen baliokideak izango dira lanbide-erantzukizun horiek.

Laugarrenik: Lanbide-modulu guztietan ezarritako prestakuntzak bermatzen du jakintza-maila egokia eskuratuko dela higieneari eta elikagaien manipulazioari dagokienez jarduera egokiak gauzatu ahal izateko, 211/2001 Dekretuaren, urriaren 2koaren, elikagaien manipulatzailen prestakuntza jarraituari dagozkion xedapen gehigarriak ezartzen dituenaren eskakizunei jarraiki.

Laugarrena: Programa gainditzean eskuratzen den ikasketa-ziurtagiria lurralde nazional osoan ofiziala izango da eta ikasketa- eta lanbide-balioa izango du. Gainera, profilean jasotako 1. mailako gaitasuna egiaztatzen du, horrek lanbide-jarduera arautzen ez badu ere, eta, hala dagokionean, ez du salbuesten araututako lanbideak betetzeko prestatutako xedapenak edo akordioak betetzetik.

Vitoria-Gasteiz,
Lanbide Heziketako eta Etengabeko Ikaskuntzako sailburuordea.

I. ERANSKINA

LANBIDE-PRESTAKUNTZAKO PROGRAMA

Izena: **SALTEGIKO ETA BILTEGIKO LAGUNTZAILEA**

Kodea: MER1005

Lanbide-arloa: Merkataritza eta marketina

1. LANBIDE-PROFILA

A. *Gaitasun orokorra*: mota guztietako salgaiak, produktuak, zamak, lanak eta abar berriz hornitzeko, prestatzeko, kokatzeko, egokitzeko, mantentzeko, banatzeko, bidaltzeko eta saltzeko oinarriko lan komertzialak egitea, enpresa baten eta horren biltegiaren merkataritza-jardueratik sortzen direnak. Hori guztia egiteko, ekipamendu eta bitarteko egokiak erabiliko dira, kalitate-protokoloak eta ezarritako aginduak beteko dira, gainerako langileekin batera lan egingo da erakundearen helburuak lortzeko, eta segurtasunerako, higienerako eta arriskuen prebentziorako beharrezko arauak beteko dira.

B. *Gaitasun sozialak, pertsonalak eta lanbide-gaitasunak*

- Produktuak, erakustegiak eta linealak berriz jartzea, kontatzea eta kokatzea, bai eta segurtasun-elementuak eta etiketak jartzea ere, hornikuntza bermatzeko denboran eta forman, bezeroen eta zuzendaritzaren arreta erakartzeko, eta horiek orientatzeko eta informatzeko inkesten eta kontsumoko oinarriko txostenen bitartez.
- Produktuak paketatzea, establezimenduaren irudiarekin eta irizpide komertzialekin bat etorritik.
- Salgaiak edo produktuak aukeratzea era eragikorrean, ordenatuan eta seguruan, eskaera prestatzeko eta zehaztasunez osatzeko, eta hori paketatzea eta gordetzea banaketa-unera arte, eskaera-aginduaren arabera.
- Paketeak, kaxak edo produktuak kargatzea, eramatea eta deskargatzea transpaletetan edo eskorjetan, kargaren egonkortasuna eta oreka mantenduz, eta horien oinarriko mugimenduak egitea.
- Sustapen-jardueretan eta bezeroei arreta emateko jardueretan laguntzea; saltokiko produktuei buruzko informazioa, erantzunak eta orientazioa ematea, tratu egokia eta protokolozkoa ematea eta kexa eta/edo erreklamazio posibleei ere arreta ematea.
- Kargak eta salgaiak kargatzea, deskargatzea, horien taldeketa desegitea, kokatzea, markatzea, egiaztatzea, horiei etiketak jartzea eta kontatzea biltegi gainerako langileekin batera, eta stockaren informazioa biltzea eta hornikuntza egitea, denbora eta espazioa optimizatzeke eta kargaren elementuak eta egoera egiaztatzeke.
- Lan-ingurunean ordena eta garbitasuna mantentzea; horretarako, biltegi lehen mailako mantentze-jarduerak gauzatzea, eta behar den ekipamendua erabiltzea.
- Materialak eta produktuak kargatzeko edo deskargatzeko mugimendu-ordenak era egokian interpretatzea, horiek biltegitatu, hornitu eta igorri ahal izateko.
- Eskorgak edo orga automotorrak maneiatzea, eta horien oinarriko mantentzea egitea.
- Lehengaiak eta materialak garraiatzea eta horiez hornitzea ekoizpen-lerroak, bai eta sortutako hondakinak horretarako jarritako guneetara eramatea ere, eta, horrela, izakinak kontrolatzen laguntzea ekoizpen-prozesuetan.
- Erakundeari eta horren saili eta alorrei buruzko dokumentuak eta datuak erregistratzea, antolatzea eta erkatzea; bai eta barne- eta kanpo-korrespondentziari, ohikoari edo elektronikoki, eta paketei eta laneko oinarriko materialari buruzkoak ere.
-

- Kobratzearekin, ordainketarekin eta dirua sartzearekin edo berreskuratzearekin erlazionatutako oinarrizko kudeaketak egitea, nagusi batek gainbegiratuta, erakundeekin, bezeroekin, hornitzaileekin edo beste agente batzuekin.
- Norberaren ahalmena zenbatekoa den jakitea, eta orientazio-puntuak, laguntza eta aukerak onartzea, norberak aurrera egiteko, bai alor pertsonalean, bai eta lanbide-alorrean ere.
- Etorkizunean izango duen bilakaerarekin lotutako egitura sozialak eta lanbide-egiturak identifikatzea, eta egokitu ahal izateko eta aurrera egin ahal izateko behar diren printzipioak, harremanak eta jokaerak zein diren jakitea.
- Bizitza ekonomikoan, sozialean eta kulturean aktiboki parte hartzea, jarrera kritikoz eta arduratsuz, arazoak konpontzeko eta erabaki koherenteak hartzeko.

C. Prestakuntzen eta/edo gaitasun-unitateen zerrenda

- Lanbide-prestakuntza osoa:
 - Merkataritzarako osagarri diren jarduerak
 - Gaitasun-unitatea: produktuak berriz jartzeko, prestatzeko eta egokitzeko lan osagarriak egitea saltokian.
 - Gaitasun-unitatea: eskaerak prestatzea eraginkortasunez eta ezarritako prozedurei jarraiki.
 - Gaitasun-unitatea: produktuak manipulatzeko eta lekualdatzea transpaletekin eta eskorgekin azalera komertzialean eta gertuko banaketan
 - Gaitasun-unitatea: arreta eta informazio eraginkorra, egituratua eta protokolozkoa ematea bezeroari.
 - Biltegiko jarduera osagarriak
 - Gaitasun-unitatea: kargak jasotzeko, kokatzeko, mantentzeko eta bidaltzeko lan osagarriak egitea biltegian, taldearekin batera lan eginez.
 - Gaitasun-unitatea: eskaerak prestatzea eraginkortasunez eta ezarritako prozedurei jarraiki.
 - Gaitasun-unitatea: kargak manipulatzeko organo jasotzaileekin.
- Lanbide-prestakuntza partzialak:
 - Salmenta-jarduerak (COM085_2, 295/2005 ED, 109/2008 ED)
 - Gaitasun-unitatea: salmentarako osagarri diren lanak egitea.
 - Gaitasun-unitatea: produktuak eta/edo zerbitzuak saltzea komertzializazio-bide desberdinen bitartez.
Prestakuntza-kreditua: salmenta bat kudeatzea teknikak aplikatuz eta/edo produktuen erakustaldiak eginez.
 - Gaitasun-unitatea: bezeroentzako, kontzumentzako edo erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuko ekintzak gauzatzea.
 - Prestakuntza-kreditua: informazioa kudeatzeko eta tratatzeko sistemak.
 - Zerbitzu administratiboetako eta orokorretako lan osagarriak (ADG305_1, R.D. 107/2008)
 - Gaitasun-unitatea: oinarrizko administrazio-laguntzako lanak egitea eta integratzea.
Prestakuntza-kreditua: administrazio-laguntzako oinarrizko lanak.

D. Lanbide-ingurunea

- Lanbide-eremua
Langileak saltegiko eta/edo biltegiko laguntzaile gisa lan egingo du, erakundearen aginduak beteko ditu, eta besteren konturako eta norberaren konturako lan egingo du normalean. Ongi

zehaztutako jardueraren bat beteko du, banaketarekin edo salmenta motaren batekin erlazionatuta egongo dena. Mota guztietako establezimendu komertzialetan, dendetan, supermerkatuetan, hipermerkatuetan, azalera handietan, biltegietan, enpresen eta erakundeen gordetegietan eta Pymeen sail komertzial txikietan egongo da, bai eta sektore ekoizle guztietan ere, eta sektore guztietan parte hartzen duelako nabarmenduko da.

- Lanbide eta lanpostu nagusiak

Saltzailearen laguntzailea, apal-betetzalea, banatzailea, biltegiko langilea, orgako operadorea, eskaera-prestatzailea, eskaera-egiaztatzailea, logistikako oinarrizko langilea, kutzazaina, call-centerreko langilea, teleoperadorea, urrutiko saltzailea, bezeroari arreta emateko orientatzailea, etab.

2. IRAKASPENAK

A. Derrigorrezko modulu eta prestakuntza-kreditu espezifikoak, eta orientazioko eta tutoretzako moduluak

1. Saltokiko lan osagarriak.
2. Eskaerak prestatzea.
3. Transpaletekin eta eskorgekin manipulatzeko eta mugitzea.
4. Bezeroarekiko oinarrizko arreta.
5. Administrazio-laguntzako oinarrizko lanak.
6. Biltegiko lan osagarriak.
7. Kargak manipulatzeko organo jasotzaileekin.
8. Salmentarako osagarri diren lanak.
9. Salmenta bat kudeatzeko teknikak aplikatuz eta/edo produktuen erakustaldiak eginez.
10. Informazioa kudeatzeko eta tratatzeko sistemak.
11. Lantokiko prestakuntza.
12. Orientazioa eta tutoretza.

B. Derrigorrezko prestakuntza-modulu orokorrak: ebazpen espezifiko batean argitaratuko dira.

1. Prestakuntza-modulua: **SALTOKIKO LAN OSAGARRIAK**

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: produktuak berriz hornitzeko, prestatzeko eta egokitze lan osagarriak egitea saltokian.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Produktuak berriz hornitzeko lan osagarriak egitea

- Saltokian salgaiak edo produktuak identifikatzeko eta aurkitzeko ekipamenduen ezaugarriak eta funtzionaltasuna bereiztea.
- Etiketen eta produktuen kodifikazioaren erabilgarritasuna arrazoitzea.
- Etiketan jasotako informazioa interpretatzea.
- Aurkitze-sistemak eta etiketa adimendunak jartzeak zer abantaila dituen azaltzea.
- Identifikazio-ekipamendua, hau da, laser-pistola, eta PDAk identifikatzea eta erabiltzea, etiketetako barra-kodeak irakurtzeko, produktuak etiketatzen itxurazko egoera batean.
- Inbentario bateko guztirakoak zehaztea, unitateak begiz kontatuz, eta/edo kontatzeko ekipamendua edo aplikazio informatikoa erabiliz.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Produktuak prestatzeko lan osagarriak egitea

- Azalera komertzialen ezaugarriak azaltzea, eta horietako guneak eta sailak bereiztea; bai eta espazioak eta horietan egiten diren prozesuak bereiztea ere.
- Azalera komertzialean produktuak antolatzen eta banatzeko irizpideak deskribatzea.
- Establezimendu komertzial bateko postuak identifikatzea plano batean: dauden sailak, korridoreak eta pasaguneak, biltegia, sartzeko - irteteko gunea eta kutxen gunea.
-
- Bezeroak saltokian duen jokaera behatzea, aldaketak proposatzeko produktuen eta altzarien kokapenaren eta horiek jartzeko moduaren inguruan.

- Produktuak erakusteko eta aurkezteko saltokian erabiltzen diren altzarien eta elementuen ezaugarriak identifikatzea, eta horiek montatzea.
- Gondolak, apalategiak, erakustegiak eta beira-arasak bereiztea.
- Muntaiak egitea, behar diren lanabesak eta tresnak erabiliz, eta arauak eta jasotako jarraibideak betetzea.
- Produktuak prestatzea eta kokatzea apalategi batean edo altzari espezifiko batean, segurtasun- eta osasun-arauak betez, eta gehien erabiltzen diren irizpideak jarraituz.
- Lapurreta-arrisku handiena duten produktuak eta tokiak deskribatzea, bai eta erabili ohi diren segurtasunerako eta lapurreten aurkako sistemak ere.
- Produktu bat berriz linealean jartzeko unea zein den estimatzea.
- Produktuak txandatzera irautzearen edo beste irizpide batzuen arabera; bai eta gaizki dauden produktuak eta/edo iraungi direnak kentzea ere.
-
- Produktuak horien ezaugarrien arabera paketatzeke edo era erakargarrian aurkezteko teknikak deskribatzea eta aplikatzea.
- Pakete eta bilgarri motak eta horiek egiteko teknikak identifikatzea, produktu motaren eta eman nahi den irudiaren arabera.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Egokitzeko lan osagarriak egitea

- Antolakuntza-, ordena- eta garbiketa-irizpideak eta -prozedurak aplikatzea saltokian.
- Altzariak garbitzeko eta mantentzeko ekintzak proposatzea, eta arau higieniko-sanitarioak eta lan-arriskuen prebentzioari buruzkoak aplikatzea.
- Garbiketa- eta mantentze-eragiketetan erabiltzen diren produktuak eta lanabesak identifikatzea, materialen eta horien osaketaren eta arau higieniko-sanitarioen arabera.
- Sortu diren eta birziklatu daitezkeen mota desberdinateko hondakinak eta behin erabiltzeko elementuak lotzea, eta banaketa-prozesua arrazoitzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.

Azalera komertzialen banaketa eta animazioa

- Azalera komertzial motak. Ezaugarriak eta desberdintasunak.
- Establezimendu komertzialetako guneen banaketa fisikoa. Antolaketa-irizpideak.
- Ohiko guneak eta sailak. Sailkapenerako irizpideak.
- Saltokiko animazio-teknikak. Oinarrizko *merchandisinga*.
- Azalera komertzialeko animazio-elementuak.
- Promozioak eta produktuei buruzko informazioa.
- Ordena eta garbiketa azalera komertzialean. Istripuen prebentzioa eta hondakinen kudeaketa.

Produktuak ezartzeko eta jartzeko teknikak eta oinarrizko ekipamenduak

- Erakusketa-altzariak eta -elementuak. Tipologia eta funtzionaltasuna.
- Altzari komertzialen ezaugarriak. Altzariak aukeratzea eta kokatzea.
- Linealaren funtzioak. Linealeko erakusketa-mailak.
- Produktua jartzea: Linealaren *facinga*. produktuak bertikalki eta horizontalki jartzea.
- Produktuak linealean eta azalera komertzialean berriz jartzeko eta txandatzeko irizpideak. Produktuak kontrolatzea linealean: stock-hausturak eta hornikuntza-eza.
- Produktuen etiketatzea eta informazioa azalera komertzialean.

Paketeak egitea eta enbalajea jartzea

- Paketatzeke eta bilgarria jartzeko teknikak.
- Paketatze-motak.
- Paketatzeke materialak erabiltzea.
- Igorpenetan:
 - Igorpenean sartu behar diren dokumentuak.
 - Jasotzean ordaintzeko igorpenaren kudeaketa.
- Paketatzearen garrantzia.
- Paketatzeke eta bilgarriak jartzeko teknikak eta pakete eta bilgarri motak.
- Kanpaina bakoitzera eta produktu motara egokitutako apaingarriak jartzea. Txantiloak eta akaberak.

Prebentzioa, segurtasuna eta osasuna saltokiko lan osagarrietan

- Segurtasun- eta osasun-arauak azalera komertzialeko antolaketa-, egokitze- eta garbiketa-jardueretan.
- Muntaiako eta erakusketa-elementuetako eragiketetako lan-arriskuen prebentzioa.

- Jarrera-higienea eta oinarrizko gomendioak, produktuak berriz jartzean kalteak ekiditeko. Babes pertsonaleko ekipoa.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

2. Ekipamenduak

Saltokiko altzariak. Beste batzuen artean, gondolak, irlak, erakustegiak eta apalategiak. PDAk. Barra-kodeen irakurgailuak, eta produktuak kontatzeko eta identifikatzeko ekipamenduak. Erakuslehoetako elementuak. Informatzeko eta sustapenerako horma-irudiak. Etiketak. Lapurreten aurkako babesak eta etiketa magnetikoak. Oparitarako paperak, poltsak eta bilgarriak. Produktuaren segurtasunerako eta babeserako elementuak eta materialak. Apainura-motiboak, lazoak eta zoriontzeko txartelak eta itsasgarriak. Linealak eta apalategiak garbitzeko eta egokitzeko materialak. Babes pertsonaleko ekipoa.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Azalera komertzialen animazioarekin eta ezarpenarekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako diplomatu izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 2 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

2. Prestakuntza-modulua: ESKAERAK PRESTATZEA

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: eskaerak prestatzea eraginkortasunez eta ezarritako prozedurei jarraiki.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Eskaeraren erregistroa egitea bitarteko egokiak erabiliz

- Eskaeraren berezko dokumentuak deskribatzea: eskaera-agindua, albarana, lan-agindua, garraio-agiria.
- Saltegi bateko eskaerak prestatzeko prozesu bateko faseak eta desberndintasunak bereiztea.
- Osoki eta era ordenatuan betetzeak dakartzan abantailak arrazoitzea.
- Salgaiak igortzeko lan jakin bateko eskaera-agindu batek, "*packing list*" batek eta/edo entregatzeko albaran batek jasotzen dituen datuak interpretatzea era egokian, eta produktu motak eta horiek prestatzeko ezarritako baldintzak bereiztea.
- Osatu gabeko datuak osatzea albaran bateko beharrezko informazioarekin.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Eskaera prestatzea manipulazio-baldintzak betez

- Mota desberdinetako produktu edo salgai arriskutsuak, astunak, galkorrak, izoztuak eta elikagaiak manipulatzeko dituen arriskuak deskribatzea.
- Salgaiak/produktuak antolatzea, jarraibideen arabera, eta horien izaera eta osagarritasuna aintzat hartuz.
- Eskaera-prestaera (*picking*) egitea; horretarako, salgaiak interpretatu behar dira eskaera-aginduan, eta eskaeraren kopurua, kantitatea eta ezaugarriak/kalitatea bereiztu behar dira.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Salgaiak antolatzea kutxa edo eskaera-unitate batean, era ordenatuan, bizkortasunez, eta eraginkortasunez, eta espazioa optimizatuz.

- Solteko eskaera batean, eskaeran eskatutako kantitateak pisatzeko eta/edo neurtzeko lanak egitea eskuzko ekipamenduak eta/edo mekanikoak erabiliz; sinbologia eta manipulazio-gomendioak kontuan hartu behar dira.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Eskaera manipulatzeko, eta horri enbalajea jartzea, ekipamendu egokiak erabiliz

- Salgaiak/produktuak manipulatzeko, eta horiek eskaeran sartzean, horietan sor daitezkeen kalteak edo akatsak deskribatzea.
- Ezaugarri desberdinak dituzten salgaien manipulazioko prebentzio- eta segurtasun-jarrerak azaltzea, bai eta manipulazio- eta kontserbazio-arauak ere, bereziki salgai arriskutsuei eta horien ondorioei dagokienez.
- Paketean edo karga-unitatean, salgaiaren/pakatearen posizioak zer garrantzi duen azaltzea.
- Manipulazioan orientatzeko, produktuak enbalatzean erabiltzen diren ohizko sinboloak interpretatzea, adibidez, ISO 780:1999 arauari jarraiki.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Paketeak eta salgaiak/produktuak aurkezteko eta manipulatzeko behar den sinbologia interpretatzea eta deskribatzea, eskaera bat prestatzeko egoera praktikoa batean.
- Produktuen/salgaien banaketan eta merkaturatzean eta salmentan erabili ohi diren manipulazio-/karga-unitateak bereiztea.
- Eskaeren/salmenten modalitateak eta unitateak deskribatzea, bai eta enbalaje-/ontziratze-sistemak ere.
- Eskaera-ordenako enbalaje mota, kantitatea eta enbalajea jartzeko modua interpretatzea, egiaztatzea eta erregistratzea behar diren ekipamenduak erabiliz, eta hondakinak kentzea.

Eskaeren prestaketako dokumentazioa eta oinarrizko jarduteko era

- Eskaeren prestaketako oinarrizko dokumentazioa.
- Eskaera prestatzeko kontuan hartu beharreko oinarrizko gauzak. Salgai motak, ezaugarriak, eskaera motak, eskaera-unitatea eta enbalajea.
- Eskaerak prestatzeko metodoak: eskuzkoa, erdiautomatikoa eta automatikoa. Eskaera pisatzeko eta optimizatzeako sistemak. Beste sistema batzuk: ahots bidezko *pickinga*.

Pickinga egiteko eta eskaera prestatzeko teknikak eta ekipamenduak.

- Eskaerak prestatzeko ohiko ekipamenduak eta bitartekoak.
- Oinarrizko arauak eta gomendioak *pickingean*. Pisatzea, jartzea eta ikuspena.
- Produktuen/salgaien aurkezpeneko eta manipulazioko oinarrizko sinbologia interpretatzea.
- Produktuen-salgaien osagarritasuna, eta produktuen kontserbazio-/manipulazio-ezaugarriak.
- Enbalajea jartzea, eskuz eta mekanikoki. Enbalajea jartzeko materialak eta ekipamenduak erabiltzea.

Segurtasuna eta osasuna eta arrisku-prebentzioa eskaerak prestatzeko eragiketetan

- Jarrera-higienea: oinarrizko gomendioak kargak eskuz manipulatzeari eta jarrera behartuak hartzeko arriskuari dagokienez.
- Eskaeren prestaketako ohiko istripuak eta arriskuak.
- Lan-arriskuen prebentziorako arauak, eskaeren prestaketara aplikatuta.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

2. Ekipamenduak

Salgaiak/produktuak kontrolatzeko eta balioztatzeako ekipamenduak. PDAk, eskanerrak, pistolak eta barra-kodeen irakurgailuak. Identifikazio-etiketak. “*Tag*” elektronikoak. “*Pickinga*” ahotsaren bidez egiteko sistemak. Erretiluak, kutxak, paletak eta eskaera-/karga-/manipulazio-unitateak. Enbalajeak. Salgaiei/produktuei/eskaerei enbalajea jartzeko ekipamenduak. Babes pertsonalerako ekipamenduak, kargak/salgaiak eskuz manipulatzeko.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Biltegiarekin eta eskaeren prestaketarekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 2 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

3. Prestakuntza-modulua: **TRANSPALETEKIN ETA ESKORGEKIN MANIPULATZEA ETA MUGITZEA**

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: produktuak manipulatzeko eta lekualdatzeko transpaletekin eta eskorgekin azalera komertzialean eta gertuko banaketan.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Azalera komertzialean eta gertuko banaketan, produktuak manipulatzeko ekipamendu mugikorrekiko eta era seguruan

- Jakitea lan mugikorrerako zer ekipamendu dauden produktuak/salgaiak azalera komertzialean manipulatzeko eta lekualdatzeko: eskuzko transpaletak edo elektrikoak, pilotzeko makinak...
- Produktuak transpalet batekin kargatzeko, deskargatzeko eta garraiatzeko prozedurak deskribatzea.
- Produktuak/kargak manipulatu eta garraiatzen dituzten langileen eta apal-betetzaileen portaera-jarribideen zerrenda egitea.
- Produktua manipulatzeko eta mugitzeko buruzko ontziko/etiketako informazioa interpretatzea.
- Karga edo produktuak banatzea edo horien birbanaketa egitea, era uniformearen eta orekatuan, deskarga partzialak egin ondoren, eta hori bermatzea, kargak mugituko diren itxurazko egoera batean.
- Transpaletak eta/edo lan mugikorrekiko ekipamenduak maneiatzean egiten diren lanak irudikatzea (zirkulatzea, biraketa egitea, jira egitea, gelditzea, maniobrak egitea, aparkatzea edo beste batzuk).
- Lana egiteko lan mugikorrekiko ekipamendu egokiena zein den ebaluatzea.
- Babes pertsonalerako zer ekipamendu behar den jakitea.
- Kargak krotatzeko eta eusteko lanak egitea, eta horiek seinaleztatzea.
- Salgaiak manipulatzeko itxurazko egoera batean, lan guztiak egitea, horiek era egokian seinaleztatzea eta zuloak ekiditea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Segurtasunerako arau espezifikoak identifikatzea, nekearen prebentzioa, jarrera-higienea eta babes pertsonala, produktuak/salgaiak ekipamendu mugikorrekiko manipulatzeko arriskuak prebenitzeko.
- Istripurik gertatzen bada, langileak hartu beharreko jarduerak-neurriak deskribatzea.

Azalera komertzialean eta gertuko banaketan, produktuak manipulatzeko ekipamendu mugikorrekiko eta era seguruan

- Lanerako eta produktuak manipulatzeko eta kargatzeko gune espezifikoak mugatzen dituzten seinaleak eta derrigorrezko plaka normalizatuak identifikatzea eta interpretatzea.
- Normalizatutako sinboloak ezagutzea eta, hala badagokio, bai eta seinale argidunak eta/edo akustikoak ere.
- Arrazoitzea zer garrantzi duen azalera komertzialeko lan eta mugimendu jakin batzuk seinaleztatzeak, lan-arriskuen prebentziorako araudiari jarraiki.
- Produktuen mugimenduei buruzko informazioa biltzeko erabili ohi diren euskarrien edo ekipamenduen ezaugarri nagusiak zein diren jakitea.
- Karga/salgaiak lekualdatzea, zirkulazio- eta segurtasun-arauak betetz.
- Albaran eta formato ohikoenetan eta salerosketako oinarritzko agirietan jasotzen den informazio ohikoena deskribatzea eta interpretatzea.
- Hornikuntza-eza eta stock-hausturak ekiditeko eta trazabilitatea egin ahal izateko, informazio-fluxuak eta produktuen informazioa zabaltzeko beharra deskribatzea.
- PDA edo datu-transmisiorako beste ekipamendu eramangarri bat maneiatzea, agindu bat irratifrekuentzia bidez transmititzeko itxurazko egoera batean.
- Banaketa-ibilbidean eragiten duten baldintzak zein diren jakitea: salgaien ezaugarriak, zerbitzua, distantzia, denborak eta kostua.
- Zirkulaziorako, trafikorako eta salgaiak kargatzeko eta deskargatzeko udal-araudia zein den jakitea.

- Produktuak lekualdatzeko balizko egoera batean erabiltzen diren dokumentu komertzialak egiaztatzea, eta kalkuluak zehatzak direla egiaztatzea.
- Itxurazko banaketa-egoera batean, denboren, ibilbideen eta jasotzeko eta entregatzeko ordutegien antolaketa-eskema egitea, aplikazio informatikoak ere erabiliz.
- Etxera eramateko itxurazko egoera batean, entregatzeko puntuak interpretatzea eta lokalizatzea plano edo kale-izendegi baten bitartez, eta horiek ordutegiarekin erlazionatzea eta plan alternatibo bat egitea.

Ekipamendu mugikorren oinarrizko mantentzea, horien iraunkortasuna bermatzeko

- Transpalet batean (edo maketa batean), gidatzeko eta manipulatzeko aginteak, sistemak eta elementuak identifikatzea, bai eta, beste batzuen artean, bateriaren kargaren mailaren adierazleak ere.
- Mantentzeko eskuliburuko jarraibideak interpretatzea, zaintze-maila oinarrizko bati dagozkionak.
- Transpalet bat egiaztatzea hori erabili aurretik. Honako hauek funtzionatzen dutela egiaztatuko beharko da gutxienez: urkila jasotzeak eta jaisteak, balazta-sistemak eta zirkuitu hidraulikoak.
- Gidatze edo manipulazio seguruan eragina duten anomaliak identifikatzea eta jakinaraztea, eta, norberaren erantzukizun-mailaren baitan, bereiztea horien jatorria fabrikazio-akatsetan edo mantentze-akatsetan ote dagoen.
- Lan mugikorreko ekipamenduaren lehen mailako mantentze-eragiketen simulazioa egitea, norberaren erantzukizunari dagokion heinean.
-

Produktuen/salgaien mugimendurako eta gertuko banaketarako aginduak interpretatzea

- Mugimendu-aginduetako identifikazio-/deskribapen-agiriak: albarana, entrega-orria, eskaera-agindua.
- Lan- eta mugimendu-aginduen eraginkortasuna.
- Produktuen/salgaien eskuzko manipulaziorako eta kontserbaziorako arauak.
- Gertuko banaketarako eginduak: kale-izendegiak eta mapak interpretatzea. Banaketarako ibilbideak zehaztea.
- Zirkulaziorako, trafikorako eta salgaiak kargatzeko eta deskargatzeko udal-araudia.

Lan mugikorreko ekipamenduak maneiatzea eta gidatzea: transpaletak eta eskorgak

- Lan-ekipamendu mugikorren motak eta ezaugarriak (beste batzuen artean, eskuzko transpaletak edo elektrikoak, eskorgak, eskuzko pilotzeko makinak edo elektrikoak, orekatutako orgak). Lan-ekipamenduko elementuen lokalizazioa.
- Lan-ekipamendu mugikorretan denbora eta espazioa optimizatzea: transpaletak eta orgak.
- Segurtasun- eta osasun-arauak salgaiak mugitzean. Salgaiak jartzeko modua eta kargaren egonkortasuna.

Ekipamendu mugikorren lehen mailako mantentzea: transpaletak eta eskorgak

- Ekipamenduak garbitzeko tresnak eta materiala.
- Fabrikatzailearen gomendioak.
- Sistema hidraulikoa eta jasotzeko sistema.
- Bateriak aldatzea eta kargatzea.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

Lan mugikorreko ekipamenduak (transpaletak eta eskorgak) gidatzeko eta horiekin maniobrak egiteko praktika-gunea; toki berezi horrek ez dauka zentroan bertan egon beharrik.

2. Ekipamenduak

Lan mugikorreko ekipamenduak: transpaletak eta eskorgak. Karga-unitateak: kutzak, paletak eta plataformak. Lan mugikorreko ekipamenduko segurtasun-tresnak edo -ekipamenduak. Babes pertsonaleko ekipoak: beste batzuen artean, kaskoak, eskularruak. Pasabideak, plantxak, igogailuak

edo karga-jasogailuak. Kale-izendegia. Biltegiko seinaleak. Lan mugikorreko ekipamenduko euskarriak edo eusteko eta segurtasunerako tresnak.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Transpaletak maneiatzearekin eta kargak manipulatzearekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako lanbide-prestakuntzako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 2 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

4. Prestakuntza-modulua: **BEZEROEKIKO OINARRIZKO ARRETA**

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: arreta eta informazio eraginkorra, egituratua eta protokolozkoa ematea bezeroari.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Bezeroari oinarrizko arreta emateko protokoloak aplikatzea

- Norberaren itxura enpresaren irudira egokitzeak zer garrantzi duen azaltzea.
- Jakitea zein diren komunikazio eraginkorra errazten duten jokaerarako jarraibideak, hitzezkoak eta hitzik gabekoak.
- Bezero motak erlazionatzea horiek behar dituzten arreta-estrategiekin.
- Bezeroak egindako eskaria/eskakizuna interpretatzea, produktu baten prezioei eta ezaugarriei buruzko informazioa lokalizatzeko balizko egoera batean.
- Informazio- eta komunikazio-prozesuak bereiztea, komunikazio eraginkorreko prozesu baten funtzionamenduan; jakitea zer elementuk esku hartzen duten, eta abantailak arrazoitzea.
- Entzute aktiboa zer den azaltzea, bai eta horren hitzezko osagaiak, hitzezkoak ez direnak eta parahitzezkoak zer diren ere.
- Solaskideen arteko komunikazioko entzute-zeinuak eta -seinaleak bereiztea.
-
- Entzute enpatikorako eta eraginkorrerako jarrera-osagai nagusiak definitzea.
- Entzute eraginkorrean erabili behar diren trebetasun teknikoak eta pertsonalak eta akats ohikoenak zein diren jakitea.
- Igorlearen ikuspegitik komunikazio eraginkorrak lortzeko estrategiak eta jarduera-jarraibideak definitzea.
- Hitzezko elkarrekintzan, hiru erantzun moten arteko desberdintasunak azaltzea: asertiboa, agresiboa eta ez asertiboa.
- Asertibitate-teknika nagusiak azaltzea.
-
- Bezeroekiko harremanean ohikoak diren kritikak eta/edo erreklamazioak jasotzea eta onartzea, eta erantzun asertiboko formulak erabiltzea.

Kexei eta erreklamazioei konponbideak aurkitzeko teknikak aplikatzea norberaren erentzukizunaren esparruan

- Establezimenduan aurkeztutako erreklamazio batek zer prozesu jarraitu behar duen deskribatzea.
- Zer dokumentazio erabiltzen den, eta horrek zer informazio jaso behar duen jakitea.
- Kexa nolakoa den jakitea, bai eta norberak horri erantzuteko zenbateko gaitasuna duen ere.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Kexa adierazteko zer prozedura jarraitu behar den jakinaraztea garbi eta errespetuz.
- Erreklamazioa nola konponduko den erabakitzea, etxera eramateko balizko kasu batean.
- Gertakaria formalizatzea eta erregistratzea dagokion dokumentuan, eta behar diren aldaketak egitea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Bezeroei arreta emateko eta horiekin komunikatzeko teknikak

- Bezeroekiko arretaren kontzeptua, elementuak eta funtzioak.
- Pertsonen arteko komunikazio-prozesuko etapak.
- Bezeroarekiko komunikazioko zailtasunak eta oztopoak.
- Ahozko eta idatzizko komunikazioa. Desberdintasunak eta antzekotasunak. Abantailak eta desabantailak.

- Bezeroekiko hitzik gabeko komunikazioaren ezaugarriak eta elementuak.
- Gorputz-mintzaira eta norberaren itxura. Bezeroarekiko arretan, hitzik gabeko komunikazioa hobetzeko teknikak.

Gaitasun emozionalak lantzea bezeroekiko tratuan

- Portaera emozional positiboak eta negatiboak.
- Egonkortasun emozionala.
- Norberaren kontrol emozionalerako teknikak.
- Bezeroengan eragin positiboa izateko aukerak.
- Jarrera positiboa: irribarrearen balioa.

Bezeroei arreta emateko zerbitzuaren kalitatea

- Norberaren motibazio pertsonalerako eta lanbide-motibaziorako iturri.
- Kalitatea, etengabeko hobekuntzarako prozesu den heinean.
- Zerbitzua, kalitatearen sinonimo gisa.
- Laneko bikaintasuna.
- Gustura geratu den bezeroaren balioa.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

2. Ekipamenduak

Liburuxkak, dokumentuak, publizitate- eta sustapen-kanpainei buruzko laginak edo materialak. Bezeroaren arretarako protokoloak. Eskaeren zerrendaren orria. Eskaera-agindua. Entrega-orria.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Biltegiarekin eta eskaeren prestaketarekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 2 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

5. Prestakuntza-kreditua: ADMINISTRAZIO-LAGUNTZAKO OINARRIZKO LANAK

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: oinarrizko administrazio-laguntzako lanak egitea eta integratzea.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Oinarrizko administrazio-laguntzako lanak egitea, aplikazio informatikoak erabiliz edo erabili gabe

- Erakundeetan ohikoak diren idatzizko barne- eta kanpo-komunikazio mota nagusiak deskribatzea, eta adieraztea zein diren horien funtzioa eta elementuak.
- Barneko komunikazioetan eta kanpotik jasotako gutunetan, hartzailea difinitzea, bai eta banaketarako bitartekoak eta prozedurak ere.
- Komunikazioak jasotzeko, erregistratzeko, banatzeko eta artxibatzeke, bitarteko telematikoak era egokian erabiltzeko oinarrizko funtzioak eta prozedurak deskribatzea.
- Komunikazioak sailkatzea, erregistratzea eta artxibatzea, horien igorlearen, hartzailearen eta gairen arabera, eta hartutako erabakiak arrazoitzea.
- Artxibo ohikoenen oinarrizko informazio-eremuak bereiztea.
- Fakturatzeko eta kudeaketarako aplikazio informatikoen oinarrizko funtzioak zein diren jakitea.
- Salerosketa-eragiketarako oinarrizko frogagirien ereduak betetzea: eskaerak, albaranak, entrega-orriak, ordainagiriak eta fakturak.
- Kutxa-kudeaketako aplikazio informatikoak erabiltzea kobratzeko eta ordaintzeko oinarrizko eragiketetan, norberaren erantzukizun-mailaren barruan.

- Kalkuluak egiaztatzea, eta kobratzeko eta ordaintzeko zenbatekoen eta frogagirien egoera-orriak egitea.
- Gezurrezko dirua erabiltzea eskurako eragiketetan, eta behar diren kalkuluak egitea.
- Proposatutako lanak koadratzea, norberaren erantzukizunaren esparruan.
- Sarrerak eta irteerak erregistratzea biltegiko fitxetan.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Oinarrizko administrazio-laguntzako lanak integratzea talde batean

- Lan administratiboko talde baten elementu nagusiak deskribatzea.
- Administrazio-laguntzako lan-talde baten bilakaera-faseak deskribatzea.
- Harreman funtzionalen eta hierarkikoen funtzio nagusiak deskribatzea.
- Erakunde bateko kalitate prozesuak azaltzea eta deskribatzea.
- Langile bakoitzak egin beharreko administrazio-laguntzako jarduerak zein diren jakitea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Koordinazio-jarraibideak, ezarritako balio etikoak eta parte hartzen duten pertsonak zein diren jakitea.
- Taldeko kide bakoitzak zer rol betetzen duen identifikatzea *roll-playing* batean.
- Beste batzuen laguntza behar duten administrazio-laguntzako jarduerak espezifikatzea.
- Lan-talde batean integratu ahal izateko norberaren jarduerako oinarrizko jarraibideak deskribatzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Enpresen eta erakunde publikoen antolakuntzako oinarrizko kontzeptuak

- Erakundeetako oinarri eta area funtzional funtsezkoak.
- Enpresaren antolaketa: sailak, tipologia eta ezaugarriak.
- Estatuko eta Europar Batasuneko antolaketa eta oinarriak.
- Harrera-espazioaren ingurune fisikoa zaintzea:
- itxura eta material osagarriak prestatzea, eta motak.

Jarduera pertsonala eta lanbide-jarduera administrazio-laguntzako jarduerak egitean

- Administrazio-laguntzako jardueretan jokaera profesionala izateko parametroak identifikatzea: antolakuntzaren kalitatearen adierazleak, eta lanbide-ohiturak hartzea.
- Beste batzuekin batera lan egitea administrazio-laguntzako jardueretan.
- Lan-talde baten dinamika aldatzen duten faktoreak. Lanaren maila, erlazioaren maila.
- Profesionaltasunaren ezaugarriak: etika pertsonala eta lanbide-etika administrazio-laguntzako jardueretan.

Kanpoko eta barneko korrespondentzia eta paketeak tramitatzea

- Mota guztietako enpresetako eta erakunde ofizialeko komunikazio-kanalak eta -bitartekoak.
- Posta- eta mezulari-zerbitzuak: ezaugarriak, funtzioak, produktuak eta zerbitzuak, tarifak.
- Korrespondentzia eta dokumentazioa jasotzeko, tramitatzeko, sailkatzeko eta banatzeko oinarrizko teknikak aplikatzea.
- Oinarrizko enbalajea eta paketatzea: materialak eta teknikak.
- Erregistro publikoetako oinarrizko prozedurak.

Oinarrizko dokumentazio administratiboa erkatzea

- Antolakuntza-funtzioen eta horiek eragiten duten dokumentazio administratiboaren arteko erlazioak.
- Dokumentazio administratiboari buruzko araudia.
- Dokumentu administratiboak: oinarrizko elementuak, funtzioak eta ezaugarriak.
- Lan-aginduak.
- Erregistroa fakturazioaren kudeaketa administratiborako aplikazioetan.

Kobratzeetako eta ordaintzeetako oinarrizko lanak tramitatzea

- Kobratzeko eta ordaintzeko oinarrizko lanak: funtzioak, ezaugarriak eta kudeaketa-teknikak.
- Ordainbideak deskribatzea: kreditu-txartelak, zordunketa-txartelak, txanpon-txartela eta antzeko beste bitarteko batzuk.
- Kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuen ereduak betetzea, bai ohikoak, bai eta telematikoak ere: ordainagiriak, txekeak, banku-helbideratzea, kanbio-letrak.
- Diruzaintzako oinarrizko eragiketei dagokien oinarrizko dokumentazioa betetzea.
- Kutxa koadratzeko prozedurak.
- Diruzaintza-kudeaketa, *on-line* bankuaren bitartez. Dokumentuak lortzea eta betetzea Interneten bidez.

Bulegoko materialaren eta ekipamenduen erregistroa eta oinarrizko kontrola

- Inbentarioen oinarrizko kudeaketa: tipologia, ezaugarriak, dokumentazioa eta sailkapen-metodoak.
- Bulegoko materialaren eta ekipamenduen fitxak betetzea: balorazio-irizpideak aplikatzea, eta izakinak kontrolatzea.
- Inbentarioak kudeatzeko kalkulu-orriak edo aplikazio informatikoak erabiltzea bulegoko materiala eta ekipamenduak erregistratzeko eta kontrolatzeko oinarrizko lanetan.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

2. Ekipamenduak

Sare lokalak. Ekipamendu informatikoak eta ofimatikoak, programak eta aplikazioak: sistema eragileak, testu-tratamenduko programak, datu-baseak, kalkulu-orriak, posta elektronikoa kudeatzeko aplikazioa, Internet arakatzailak, kobratzeko aplikazio informatikoak, antibirusa, suebakia. Ohiko artxibategiak, fotokopiagailuak, faxa, euskarri informatikoak eta ohikoak. Telefono mugikorak. Kobroak erregistratzeko ekipamenduak. Baliabide materialak. Lan-prozedurei buruzko eskuliburuak. Erakundeko kalitate-eskuliburuak edo -irizpideak. Erakundeko komunikazio-kanalak.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Oinarrizko administrazio-laguntzako lanak egitearekin erlazioatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazioatutako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 3 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

6. Prestakuntza-modulua: BILTEGIKO LAN OSAGARRIAK

Honako gaitasun-unitate honekin erlazioatua: kargak jasotzeko, kokatzeko, mantentzeko eta bidaltzeko lan osagarriak egitea biltegian, eta taldearekin batera lan egitea.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Kargak jasotzeko lan osagarriak egitea biltegian

- Jasotze-agindua interpretatzea, eta honakoak bereiztea: jasotzeko tokia eta puntua, etorrera-bidea, aurreikusitako ordua eta salgaien ezaugarriak, norakoa edo biltegiratzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Salgaiak jasotzeko behar den manipulazio-ekipamendua zein den jakitea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Salgaiak jasotzea, behar den ekipamendua eta lanen sekuentzia erabiliz, hala nola, enbalajea kentzea eta taldeketa desegitea.

Kargak jartzeko eta manipulatzeko lan osagarriak egitea biltegian, segurtasun-baldintza optimoetan

- Salgaiak manipulatzeko ekipamendu eta bitarteko mekanikoak, automatikoak edo erdiautomatikoak erabiltzea, eta horien abantailak eta eragozpenak arrazoitzea.
- Jartzeko ekipamenduen eta sistemen ezaugarriak eta funtzionaltasuna bereiztea.
- Salgaiak jartzeko eta kargatzean, egonkortasunari eta segurtasunari dagokienez sortu ohi diren akatsak eta istripuak deskribatzea, bai eta ohiko eusteko sistemak ere.
- Mota desberdinetako ekipamenduak erabiltzea salgaiak etiketatzeko, aurkitzeko eta kontatzeko prozeduretan.
- EAN kodean oinarrituta, produktuen etiketan jasotako informazioa interpretatzea: beste batzuen artean, lotea, jatorri-puntua, helmuga-puntua, txandatzeko- eta iraungitze-data.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.

- Biltegian irratifrekuentzia-sistemak eta etiketa adimendunak jartzeak zer abantaila dituen deskribatzea, eta horiek erabiltzeak dituen abantailak arrazoitzea.
- Salgaia zer tokitan eta posiziotan dagoen identifikatzea eta zehaztea, lan-aginduak, albaranak eta/edo produktuaren edo enbalajearen etiketak jasotzen dituen datuetan oinarrituta.
- Inbentario bateko guztirakoak zehaztea, eta emaitzak aurkeztea. Horretarako, ekipamendua edo aplikazio informatikoa erabiltzea, norberaren erantzukizun-esparruaren baitan.

Kargak mantentzeko lan osagarriak egitea biltegian, teknika egokiak erabiliz

- Mantenu-ekipamenduak maneiatzeari, eta segurtasun- eta osasun-arauak betetzea.
- Banakako lanean eta salgaiak manipulatzeari ordenarako, garbiketarako eta mantentzeko neurriak hartzeak zer abantaila dituen azaltzea.
- Instalakuntzen garbiketarako, desinfekzioarako eta arratoi-garbiketarako lanak deskribatzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Mota desberdinetako hondakinak erlazionatzea dagokion edukiontzia-rekin.
- Biltegiko lana egiteko derrigorrezkoak diren ordena- eta mantentze-neurriak deskribatzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Garbiketa, desinfekzioa, intsektu-garbiketa eta arratoi-garbiketa egitea produktu, ekipamendu eta tresna egokiak erabiliz, egoera praktikoa batean.
- Erabilitako ekipamenduak eta tresnak garbitzeko, desinfektatzeko eta ordenatzeko prozesuak egitea, eta horietako bakoitza arrazoitzea.
- Hondakinak eta behin erabiltzeko elementuak biltzea eta garbitzea horiek birziklatzeko.

Kargak bidaltzeko lan osagarriak egitea biltegian, makina egokiak erabiliz

- Bidalketa-agindua interpretatzea era egokian, eta tokia eta puntua, irteera-bitartekoa, aurreikusitako ordua, baldintzak eta helmuga bereiztea salgaiak bidaltzeko balizko egoera batean.
- Bidalketarako behar diren manipulazio-ekipamenduak eta eusteko elementuak bereiztea.
- Salgaiak bidaltzea, behar den ekipamendua eta egin beharreko lanen sekuentzia erabiliz, bai eta gidariari eman beharreko dokumentazioa ere, norberaren erantzukizun-mailaren baitan.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Biltegi motak eta horien zatiak zein diren jakitea

- Mota desberdinetako salgai-/produktu-biltegien ezaugarriak zein diren jakitea, bai eta gune nagusien funtzionamendua ere.
- Biltegi-tipo bateko antolakuntzako oinarritzko ezaugarriak zein diren jakitea, bai eta hor sortzen den salgai-zirkuitua edo -fluxua ere.
- Biltegiko gune bakoitzeko funtzioak bereiztea, bertako oinarritzko eragiketen arabera.
- Guneak bereiztea; beste batzuen artean, jasotzeko gunea, bidaltzeko gunea, "picking" gunea eta mugimendurako gunea.
- Salgaiak/produktuek biltegian sartzen direnetik bidaltzen diren arte egiten duten zirkuitua identifikatzea, planograma batean oinarrituta, eta egiten diren mugimenduak arrazoitzea.
- Biltegian berezkoak diren elementuak eta ekipamenduak zein diren jakitea.
- Biltegiko ohiko biltegitratze- eta antolakuntza-sistemak zein diren jakitea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, eta iradokizunak egitea norberaren mailan.

Produktuen biltegitratzea eta barne-banaketa

- Biltegitratze-sistemak.
- Pilatutako multzoak.
- Sistema konbentzionala, sistema trinkoa eta sistema dinamikoa.
- Biltegitratze-irizpideak: abantailak eta desabantailak.
- Produktuen sailkapena. Aplikatu den araudia.
- Enbalajea eta etiketak.

Antolaketa eta dokumentazioa mota desberdinetako biltegietan

- Biltegiko antolaketarako oinarritzko printzipioak: kontzeptua eta funtzioak.
- Eremuen, lan-guneen eta salgai-fluxuen antolamendua.
- Biltegien tipologia, neurriaren, salgai moten edo funtzioen arabera.
- Biltegiko prozesu eta lan osagarriak. Salgaien eta informazioaren fluxua.
- Biltegiko oinarritzko dokumentazioa: lan-oharrak, albaranak, eskaera-orriak, garraio-orriak...

Biltegiko lan osagarrietako ekipamenduak eta bitartekoak

- Biltegiko instalakuntzak eta ekipamenduak.
- Manipulaziorako, biltegitratzeko eta salgaiak garraiatzeko unitateak. Tipologia eta normalizazioa.
- Salgaiak identifikatzeko eta aurkitzeko sistemak biltegiko eragiketetan.
- Salgaiak kodifikatzea eta etiketatzea.

Prebentzioa, segurtasuna eta osasuna biltegitratzeko lan osagarrietan

- Araudia eta gomendioak biltegitratzeko lan osagarrietan.
- Biltegiko ordena eta garbitasuna. Funtsezko ohiturak eta jarrerak.
- Biltegian ohikoak diren arriskuak eta istripuak. Prebentzio-neurriak.
- Larrialdirik sortuz gero jarraitu beharreko oinarrizko jarduera-arauak.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

Biltegiko praktikak egiteko gunea. (Espazio berezi honek ez dauka zentroan egon beharrik)

2. Ekipamenduak

Terminal informatiko eramangarria. PDAk. Barra-kodeen irakurgailu optikoak. Etiketatze aplikazio informatikoak. Markatzeko eta etiketatze ekipamenduak. Biltegia mantentzeko eta garbitzeko ekipamenduak. Biltegitratze-unitateak: paletak, kutxak eta paketeak. Irratifrekuentziazko sistemak eta etiketa adimendunak (RFID).

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Biltegi handiekin eta txikiekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 2 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

7. Prestakuntza-modulua: KARGAK MANIPULATZEA ORGA JASOTZAILEEKIN

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: kargak manipulatzeko orga jasotzaileekin.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Kargak manipulatzeko lan osagarriak egitea orga jasotzaileekin, eta beharrezko segurtasun neurriak betez

- Ekipamenduak ezagutzea, bai eta kargak neurtzeko eta kalkulatzeko metodoak ere, horiek manipulatzeko.
- Barneko eta kanpoko garraibideen zerrenda egitea, eta horiek erabiltzeko oinarrizko baldintzak adieraztea, bai eta manipulatzeko dituzten kargakiko duten erlazioa ere.
- Enbalaje edo ontzi mota egokiak ote diren jakitea.
- Karga aztertzea, aurreikusitako neurriak eta pisua betetzen ote dituen jakiteko.
- Enbalajeek eta ontziek karga-unitate izateko zer baldintza bete behar dituzten azaltzea.
- Mota desberdinetako paletak eta horien erabilerak identifikatzea eta sailkatzea.
- Mugitutako kargaren pisuaren errendimenduko aldaketak azaltzea, erabilgarri dagoen bolumenaren aprobeixamenduaren arabera.
- Paletetan dagoen karga-unitate bat kargatu edo deskargatu behar den tokira gerturatzeko lanak egitea, zenbait egoeratan.
- 90°-ko bira-maniobra egitea kargatzeko eta deskargatzeko.
- Kargarako albeoloaren parean jartzea mugimendu bakar batean, eta, beharrezkoa bada, saihezkako desplazamendua erabiltzea.
- Kargen egokortasunari eta iraultzeko aukerei buruzko oinarrizko baldintzak azaltzea.
- Lotutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Karga eusteko eta jasotzeko sistemak eta gailuak zein diren jakitea.

- Manipulatzen den orgaren eta kargaren grabitate-zentroa zein den jakitea.
- Orga automotorrak eta eskorgak gidatzea, horiek hutsik daudenean edo gehieneko karga dutenean, eta maniobrak egitea.
- Karga-unitateak biltzea urkila sartuz, eta masta jasotzeko eta atzeraka okertzeko maniobrak egitea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.

Prebentzio- eta seinaleztatze-araudia interpretatzea orga jasotzaileak erabiltzean

- Kontuan hartzea makina automotorrak eta trakziozkoak edo eskuz bultzatzekoak maneiatzean sor daitezkeen arriskuak, eta jakitea zer neurri hartu behar diren larrialdirik egonez gero.
- Bebes pertsonalerako ekipamendu egokiena zein den jakitea, kargatzeko, garraiatzeko eta deskargatzeko itxurazko egoera batean.
- Karga garraiatzeko, kargatzeko edo deskargatzeko eta pilotzeko edo pilotzea desegiteko gidatzean sor daitezkeen arriskuak zein diren jakitea.
- Derrigorrezko seinaleak eta plaka normalizatuak eta kargari edo lanerako gune espezifikoei erreferentzia egiten dieten seinale normalizatuak identifikatzea.
- Orgek eduki behar dituzten argizko seinaleak eta seinale akustikoak, eta aginte-sistemak eta gidatzeko elementuak identifikatzea, eta horiek erlazionatzea beren tipologiarekin eta kokapen normalizatuarekin.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Mota desberdinetako orgak eta horien erabilerak identifikatzea eta sailkatzea.
- Mantentze-eskuliburuko jarraibideak interpretatzea, mantentzeko lehen mailako eragiketei dagozkienak, eta anomalia ohikoenak zein diren jakitea, eta horiek jakinaraztea.
- Norberaren erantzukizun-mailari dagozkion mantentze-lanak egitea.
- Adieraztea zer gehiagorekin ibili behar den kontuz, karga arriskutsuak garraiatu edo jaso behar direnean.
-
- Suteei, deflagrazioei eta ebakuazio-prozedurei dagokienez, ezarritako arauak zein diren jakitea.

Kargak manipulatzeko lanekin lotutako dokumentazioa betetzea

- Kargen mugimenduei buruzko informazioa biltzeko erabili ohi diren euskarrien edo ekipamenduen ezaugarri nagusiak zein diren jakitea.
- Informazioa bitarteko digitalen bidez transmititzeko dauden aukerak deskribatzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Datu-transmisiorako ekipamendu eramangarri bat maneiatzea, egoera praktiko batean.
- Egindako karga eta deskarga mugimenduei buruzko informazioa transmititzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Erkidegoko eta Espainiako araudia

- Honakoei buruzko alderdi nagusiak: lan-arriskuen prebentziorako legea zabaltzen duen araudia, segurtasunerako eta osasunerako gutxieneko xedapenak ezartzen dituena. Karga eskuz manipulatzeko araudiak onartzen dituzten erkidegoko zuzentarauak eta Espainiako araudia, bai eta mantenurako orga automotorrei buruzkoak ere. UNE arauak, eta Laneko Segurtasun eta Higieneko Institutu Nazionalaren prebentziorako nota teknikoak (NTP).

Mantenua: oinarrizko kontzeptuak

- Garrantzi sozio-ekonomikoa.
- Kargen eta zerbitzuen fluxu logistikoa.
- Mantenurako ekipamenduak.
- Karga-unitatea.

Karga paletizatzea

- Paletizaziorako sistemak.
- Palet motak.
- Edukiontziak, bidoiak eta bestelakoak.
- Mantenu bereziak.
- Salgai arriskutsuak.

Kargaren egonkortasuna

- Orekari buruzko oinarrizko jakintza. Motak.
- Palankaren legea aplikatzea.

- Kargaren grabitate-zentroa: oinarritzko kontzeptua, eta hori zehazteko metodo errazak.
- Kargaren grabitate-zentroaren eta orgaren arteko elkarreragina.
- Ohiko orga orekatuaren euste-triangelua.
- Deskargatutako eta kargatutako orgak oreka galtzea.
- Zeharka eta luzetara iraultzea: nola ekidin daitekeen.
- Deskargatutako eta kargatutako orgaren jokaera dinamikoa eta estatikoa: gehiegizko abiadura, karga gehiegi jartzea, karga gaizki jartzea, azelerazioak, zuzenak ez diren maniobrak.
-

Mantenurako orga automorrek eta eskuzkoak

- Saillapena eta motak.
- Eskorgen elementu nagusiak.
- Urkiladun orga jasotzaileen elementu nagusiak.
- Jasotze-sistema.
- Masta-motak, urkilak, zilindro hidraulikoak, urkilak eramaten dituzten oholak eta bestelakoak.

Orgak maneiatzeko eta gidatzea

- Orgako elementuen lokalizazioa.
- Makina maneiatzeko: ardatz gidaria. Orga martxan jartzea eta gelditzea. Maniobrak. Ekipamendua galgatzeko, abiarazteko eta gelditzea. Lehen mailako mantentzea. Segurtasuna eta arriskuen prebentzioa.
- Babes pertsonaleko ekipoa. Sinboloak eta seinaleak.
- Organ sartzea eta orgatik jaitea: erretentzio-sistema erabiltzea, kabina, eta segurtasun-uhala.
- Zirkulatzea: lekualdatzeko abiadura, ibilbidea, zoruaren izarea eta egoera...
- Segurtasuna maneiatzean: karga garraiatzea eta jasotzea.
- Ingurune berezietako (industria kimikoa, lehergaiak eta bestelakoak) garraioan kontuz ibiltzea.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarritzko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Kargentzako bitarteko mugikorrek aparkatzen ikasteko gunea, 600 m²-koa (espazio berezi honek ez dauka zentroan egon beharrik).
Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

2. Ekipamenduak

Mantenurako orga automorrek, elektrikoak edo termikoak, behar den kargarako ahalmen izandakoa dutenak. Eskorgak. Datu-transmisiorako ekipamendu eramangarriak. Barra-kodeen irakurgailuak eta bestelakoak. Edukiontzia eta paletak. Kargaren tipologiara egokitutako apalategiak. Jatorri eta izaera desberdinetako salgaiak.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Kargak orga jasotzaileekin manipulatzeari erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatua izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 3 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

8. Prestakuntza-modulua: SALMENTARAKO OSAGARRI DIREN LANAK

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: salmentarako osagarri diren lanak egitea.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Antolaketa- eta laguntza-lanak egitea saltokian

- Mota guztietako enpresetan egoten diren ohiko izakin motak bereiztea.
-

- Izakinak jasotzearekin, biltegiratzearekin, horien barne-banaketa egitearekin eta bidaltzearekin erlazionatutako prozedura administratiboak azaltzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Izakinak sailkatzeko eta kokatzeko gehien erabiltzen diren irizpideak azaltzea.
- Biltegi fitxetan erregistratzea hasierako izakinak eta ondoren jasotzen direnak eta bidaltzen direnak.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Saltokia ezartzeko eta animatzeko lanak egitea, jasotako jarraibideen arabera

- Kontsumitzaile-tipoek saltoki fisikoan eta web-gunean izaten dituzten jokoerak eta ohiturak deskribatzea, eta bezeroarengan zer eragin duten identifikatzea.
- Produktuak familiatan sailkatzea, indarrean dagoen araudia kontuan hartuz.
- Produktuak maila eta gune desberdinetan jartzeko parametro fisikoak eta komertzialak zein diren jakitea, bai saltoki fisikoan, bai eta web-gunean ere.
- Saltokiko gune hotzak eta beroak bereiztea, saltoki fisikoko itxurazko egoera batean, eta web-gune baten kudeaketa-tresna baten bidezko beste egoera batean.
- Gune hotzak berotzeko metodo bat proposatzea, norberaren jakintza-mailaren arabera.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Horma-irudietarako materialak, tresnak, gehigarriak eta euskarriak identifikatzea, proposatzea eta jartzea, bai eta horiek non jarri behar diren adieraztea ere, lortu nahi duten helburuaren arabera.
- Prozesuko emaitzei buruzko txostenak egitea; horretarako, hala badagokio, bitarteko informatikoak erabiltzea emandako jarraibideen arabera.

Zuzendaritzari laguntzeko txostenak egitea, eskatutako baldintzen arabera

- Txosten komertzial bat idazteko pausoak eta arauak deskribatzea.
- Aukerarekin, eskaerarekin eta bezeroekin erlazionatutako lanbide-jardueran zehar bildutako informazio garrantzitsua identifikatzea, sistematan gordetako informazioa erabiliz (CRM).
- Nagusi batek agindutako balizko egoera batean, oinarrizko estatistikak egitea; horietan, datuak taldekatzea, horiek erraz interpretatu eta kontsultatu ahal izateko.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Enpresaren negozio-lineari dagokionez, merkatuko berrikuntzak zein diren jakitea, merkatuaren bilakaerari buruzko datuetan oinarrituta, eta aukerak proposatzea, norberaren jakintza-mailaren arabera.
- Txosten bat egitea bildutako informazioa era garbian, motzean eta ordenatuan aurkezteko, eta aukeratu den metodoa arrazoitzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Kobratzeko eta ordaintzeko oinarrizko lanak egitea, norberaren erantzukizun-mailaren barruan

- STaren funtzioetako kodetze komertzialeko lengoaien zerrenda egitea, eta horiek azaltzea.
-
- Kutxako kontaketa eta ixtea egiteko jarraitu behar diren faseen zerrenda egitea.
- Salmentako lanak erregistratzeko eta kobratzeko ekipamendu desberdinen funtzioen zerrenda egitea, eta bakoitzaren abantailak arrazoitzea.
- Txekea, ordaindukua, kreditu-/zordunketa-txartela, enpresa-txartela, baliozkoak diren edo ez jakitea, eraginkorra edo Interneten bidez egindakoa.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Sustapenetan, txartelak, deskontuak, bonoak eta enpresa-txartelak baliozkoak diren edo ez jakitea.
- Egungo jarduera komertzialeko berrikuntza teknologikoak deskribatzea, erregistro-, kobratze- eta ordaintze-ekipamenduekin erlazionatutakoak, norberaren lanbide-alorrean.
- ST bat irekitzea eta ixtea.
-
- Erregistro- eta kobratze-ekipamendu jakin bat era egokian erabiliz egin daitezkeen salgaien kobroak, ordaintzeak, itzultzeak eta abonatzeak simulatzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Behar den bezala antzeztea saltokiko terminaleko lan osagarriak, bai eta erregistro- eta kobratze-ekipamendukoak ere (baliogabetzeak, aldaketak...).
- Itxurazko kontatze egoera batean, prozesuan sor daitezkeen desbideratzeak eta irregulartasunak antzematea, eta nagusiei jakinaraztea.

“Stock”-en eta inbentarioen kudeaketa. Produktua/zerbitzua komertzialki ezagutzea

- “Stock”-ak sailkatzeko irizpideak.
- Izakinen txandatzeta eta kokapena aztertzea.
- Nabarmendu gabeko galera.
- Kalitate-kontrola.
- Salgaiak jasotzea eta bidaltzea.
- Biltegiko kudeaketarako tresna informatikoak (*hardwarea* eta *softwarea*).

Ezarpena eta merchandisinga.

- *Merchandisingaren* printzipioak.
- Espazio komertzialen ezarpeneko oinarritzko kontzeptuak:
- kolorea, argia, musika, errentagarritasuna.
- Produktua ezartzeko irizpideak.
- Espazioak: “puntu beroak” eta “puntu hotzak”. “Puntu hotzak berotzeko” metodo fisikoak eta psikologikoak.
- Gutxieneko lineala zehaztea.

Saltokiko animazioa

- Horma-irudi mota nagusiak.
- Puntu beroak eta puntu hotzak establezimendu komertzialean.
- Puntu hotzak berotzeko metodo fisikoak eta psikologikoak.
- Oinarrien guneak.
- Adierazle bisualak.
- Jendea erakartzeko produktuak.
- Saltokiko publizitatea.
- Erakustegiak. Horma-irudiak. *Displayak*. Kartel argidunak.
- Makina saltzaileak.

Denda birtualak. Denda birtualen tipologia

- Edukiak kudeatzeko tresna informatikoak erabiltzea. Sarrera. Erabilgarritasuna.
- Segurtasuna eta ordainketa-bitartekoak (ST birtuala, transferentziak, jasotzean ordaintzeko kobratzeak...).

Ildatziko komunikazioa: txostenak egitea. Faseak eta oinarriak

- Txostenaren egitura: konposizioa eta eskema.
- Edukien antolamendua:
- eredu analitikoak.
- Sormenezko ereduak: *Braim map*.
- Txosten komertzialak egitea.
- Aukera: haustura, akatsak, soberakinak...
- Eskaria: beharrak antzematea, produktuak...
- Bezeroa: segmentuak, beste negozio-linea batzuk...

Salmentaren kudeaketa operatiboa. Ordaiketa-moduak (transferentziak, kreditu-/zordunketa-txartela, jasotzean ordaintzeko ordainketa, telefono mugikorren bidezko ordainketa, eskudirua...)

- Salgaiak kodifikatzea. EAN kodea.
- ST: kobratze-sistemak.
- STaren beste funtzio osagarri batzuk.
- Lengoia komertzialak (EDI).
- Deskontuak, sustapenak, txartelak.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarritzko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.
Merkataritza-tailerra, 90 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Ekipamenduak: Interneteko konexioa duten sare lokaleko ordenagailu pertsonalak, telefono mugikorak, agenda elektronikoak, telebista, saltokiko terminalak. Kalkulagailua. Kobroak erregistratzeko ekipamenduak. Paketatze eta enbalajerako materialak. Erakusgaiak, horma-irudiak, erakustegiak, katalogoak. Programak (erabiltzaile-inguruneak): kalkulu-orriak, datu-baseak, testu-tratamenduko programak, aurkezpenak egiteko aplikazio informatikoak, posta elektronikoa kudeatzeko aplikazioa, bezeroarekiko harremana kudeatzeko aplikazio informatikoak (CRM), biltegia kudeatzeko aplikazio informatikoak, mezularitza mugikorra kudeatzeko aplikazio informatikoak, Internet arakatzailerak, Intraneta, Interneteko segurtasun-tresnak (SSL), kobratzeko aplikazio informatikoak: kreditu-/zordunketa-/enpresa-txartelak, telefono mugikorren bidezko kobratzeak, posta elektronikoaren bidezko kobratzeak eta bestelako batzuk. Etiketatze eta kodifikatzeko gailuak.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Salmentako lan osagarriekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako goi-mailako teknikari izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 3 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

9. Prestakuntza-kreditua: **SALMENTA BAT KUDEATZEA TEKNIKAK APLIKATUZ ETA/EDO PRODUKTUEN ERAKUSTALDIAK EGINEZ.**

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: produktuak eta/edo zerbitzuak saltzea zenbait komertzializazio-bideren bitartez.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Salmenta-teknika ohikoenak aplikatzea, merkaturatze-kanalen arabera

- Harreman komertzialetan saltzaile batek eduki behar dituen dohainak eta landu behar dituen jarrerak deskribatzea.
- Erostejoa jokoaren eta motibazioan eragina duten aldagaiak zein diren jakitea.
- Produktuak edo zerbitzuak zer ezaugarri dituen jakiteak nola eragiten duen deskribatzea.
- Salmenta gehigarriak, ordezkioak eta/edo osagarriak eragiteko moduak zehaztea.
- Salmenta-teknikak egokitzea erabiliko den komunikabidera.
- Informazioa helaraztea garbitasunez eta zehaztasunez, ahoz eta/edo idatziz.
- Salmenta-simulazio batean, bezeroaren tipologia eta horren eroste-beharrak identifikatzea, galderak eginez eta datu-banku bateko informazioaren bitartez.
- Garbi deskribatzea produktuaren ezaugarriak, eta horren abantailak nabarmentzea, bai eta bezeroaren beharretara egokitzen dela ere.
- Landutako jardueraren ebaluazio kritikoa egitea.
- Bezero bat leial bihurtzeko egoera batean, harremana berezi bihurtzen duten jarduera-eremuak zehaztea, norberaren erantzukizunaren baitan.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Produktu bat erakustea eta aurkeztea saltokian

- Bezeroen aurreko simulazio batean, produktua edo zerbitzua aurkeztea, eta horren dohainak azpimarratzea.
- Komunikazio-teknikak erabiltzea ulertzea errazteko.
- Beharrezkoa bada, bitarteko informatikoak erabiltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Salerosketa-dokumentuak egitea

- Salerosketa-eragiketegi zer dokumentu dagozkien jakitea.
- Salerosketa-kontratuari eta fakturari zer araudi aplikatu dakioken jakitea, eta hori interpretatzea.
- Produktu bat saltzeko itxurazko egoera praktikoa batean, bezeroari aurkeztuko zaion eskaintza bat lantzea. Hala bada, badagokio, CRM aplikaziotik jasotako informazioa erabiltzea, edo eta saltokiko laguntza-tresnetatik jasotakoa. Beti ere, norberaren erantzukizun-maila gainditu gabe.

- Adostutako salmenta-simulazio batean, prozesu horri dagozkion dokumentuak betetzea, eta, hala badagokio, programa informatiko egokia erabiltzea horretarako.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Salmenta-teknikak

- Salmenta-elkarriketak.
- Aurrez aurreko salmentaren eta bertaratu gabeko salmentaren faseak.
- Hitzezko eta hitzezkoa ez den hurbiltzea.
- Arrazoitze komertziala. Eragozpenak.
- Prezioa.

Produktu bat eta/edo zerbitzu bat aurkeztea eta erakustea. Aurkezpenean edo erakustaldian nabarmendu behar diren puntuak

- Produktuaren bizi-zikloa.
- Produktu motak.

Salerosketa-eragiketei dagozkien dokumentuak. Salerosketa-laneko dokumentuak

- Klausulak. Araudia.
- Dokumentuak prestatzea.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez, eta 90 m²-ko merkataritza-tailerra.

2. Ekipamenduak

Ekipamendu informatikoak, saltokiko terminalak. Kalkulagailua. Kobratzeak erregistratzeko ekipamenduak; plangintza komertzialerako aplikazio informatikoak; mezularitza mugikorra kudeatzeko aplikazio informatikoak; kobratzeko aplikazio informatikoak: kreditu-/zordunketa-txartelak, telefono mugikorren bidezko kobratzeak, posta elektronikoaren bidezko kobratzeak eta bestelako batzuk; berehalako mezularitza; informazioa irteteko eta sartzeko elementu informatiko periferikoak.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Merkaturatze-kanal desberdinen bitartez produktuak eta/edo zerbitzuak saltzearekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako diplomatu izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 3 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

10. Prestakuntza-kreditua: INFORMAZIOA KUDEATZEKO ETA TRATATZEKO SISTEMAK.

Honako gaitasun-unitate honekin erlazionatua: bezeroentzako, kontzumentzaileentzako edo erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuko ekintzak gauzatzea.

Edukiak eta eskuratutako gaitasun-mailaren adierazleak

Bezeroen jarraipena egitea, datu-baseen aplikazio informatikoen bitartez, bezeroak leial bihurtzeko

- Datu-base baten funtzioa zein den jakitea, eta hori azaltzea.
- Datu-base batean derrigorrez bete behar diren atalak zeintzuk diren jakitea.
- Datu pertsonalen antolaketari dagokionez, indarrean dagoen legediak azpimarratzen dituen alderdi nagusiak zein diren jakitea.
- Bildutako informaziora iristea, zehaztutako prozeduren bitartez.
- Datu-base baten edo formulario erraz baten oinarrizko diseinua egitea, parametro batzuei jarraiki.

- Informazioa erregistratzea datu-basean, erabil daitezkeen funtzioak, prozedurak eta tresnak erabiliz, eta emandako jarraibideen arabera.
- Informazioa biltzeko txosten bat egitea.
- Formularioak betetzea.
- Aukeratutako prozedura arrazoitzea, eta beste prozedura batzuekin alderatuta zer abantaila dituen azaltzea.
- Lortutako emaitzak ebaluatzea, iradokizunak egitea, eta prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Informazioa kudeatzeko eta tratatzeko teknikak. Artxibatze teknikak: Izaera. Artxiboaren helburua

- Fitxategiak egitea. Galdetegiak.
- Enpresa barruan informazioa helarazteko prozedurak.
- Txostenak egitea eta aurkeztea.

Eduki horiek irakatsi ondoren, horiek menperatu dituenak gai izan behar du moduluarekin lotutako gaitasun-unitatean zehaztutako lanbide-jarduera burutzeko, aurretik deskribatutako ekoizpen- eta informazio-bitartekoak erabiliz; ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan egingo du hori guztia.

Prestakuntza-testuinguruko oinarrizko baldintzak

1. Espazioak eta instalakuntzak

Balio anitzeko gela, ikasle bakoitzeko 2 m²-koa gutxienez.

2. Ekipamenduak

Ekipamenduak: Interneteko konexioa duten sare lokaleko ordenagailu pertsonalak. Informazioa irteteko eta sartzeko elementu informatiko periferikoak. Artxiboko euskarriak eta materialak. Bulegoko materiala. Programak (erabiltzaile-inguruneak): testu-tratamenduko programak, datu-baseak, bezeroarekiko harremana kudeatzeko programak (CRM). Internet arakatzailak. Interneteko nabigazioa errazteko sistemak, berehalako mezularitzako sistemak. Bideokonferentzia-ekipamenduak. Faxe. Informazioa irteteko eta sartzeko elementu informatiko periferikoak.

3. Prestatzailearen lanbide-profila

- a) Bezeroari/kontsumitzaileari/erabiltzaileari norberaren hizkuntzan informazioa eta arreta ematearekin erlazionatutako jakintzak eta teknikak menperatzea. Honako era hauetako batean egiaztatu ahal izango du hori:
 - Lanbide-arlo honekin erlazionatutako diplomatu izateko prestakuntza akademikoa, eta maila altuagoko beste batzuk.
 - Gutxienez 3 urteko lan-esperientzia izatea prestakuntza-modulu honekin lotutako gaitasunen alorrean.
- b) Gaitasun pedagogikoa, eskumendun administrazioek ezarritakoari jarraiki egiaztatua.

11. Prestakuntza-modulua: LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

Helburuak

1. Profileko lanbide-gaitasunak eskuratzeko prozesua osatzea zentroan bertan.
2. Lanbide-nortasuna eta -heldutasuna eskuratzeko, bizi osoan zehar ikasten jarraitzeko motibazioa emango dutenak, bai eta kualifikazio-beharren aldaketetara egokitzeko motibazioa ere.
3. Enpresen ekoizpenarekin, merkaturatzearekin, kudeaketa ekonomikoarekin eta harreman soziorabialaren sistemarekin lotutako jakintza osatzea, lan-munduan sartzeko errazteko.
4. Ikasleak hezkuntza-zentroan bereganatutako profesionaltasunaren alderdi garrantzitsuenak ebaluatzea, eta lan-egoera errealak eskatzen dituztelako egiaztatu ezin diren lan-alderdiak ziurtatzea.

Egin beharreko oinarrizko jarduerak

- Erakustegiak eta altzari komertzialak muntatzea.
- Produktuak ezagutzeko ekipamenduak erabiltzea.
- Produktuak berriz jartzea establezimenduan.
- Horma-irudiak egitea eta jartzea.
- Paketatze-teknikak aplikatzea.
- Egokitze- eta garbiketako-lanak egitea saltokian eta biltegian.

- Produktuak eta salgaiak manipulatzeko, makinekin edo makinarik gabe, eta enbalajea interpretatzea.
- Produktuen *picking*a egitea, eta horiek kontatzea eta pisatzea.
- Datu-transmisiorako ekipamendu eramangarriak maneiatzea, bai eta salgaiak aurkitzeko eta kontatzeko lanabesak ere.
- Administrazio-egiaztapenak egitea, eta ordainketekin lotzea (albaranak, fakturak, eskaera-aginduak, etab.).
- Bezero errealekiko tratuan parte hartzea; gatazkak konpontzea, eta horien kexei erantzutea.
- Enpresa komertzialetako arriskuen eta istripuen prebentzioarekin erlazioatutako jarduerak egitea.
- Komunikazio-teknika integratzaileak eta eraginkorrak lantzea, beti ere erakundeko kanalak errespetatuz.
- Biltegi komertzial bateko kudeaketarekin erlazioatutako mota desberdinetako jarduerak egitea.
- Saltoki fisikoa eta birtuala antolatzearekin eta ezartzearekin erlazioatutako jarduerak egitea.

12. Prestakuntza-modulua: **ORIENTAZIOA ETA TUTORETZA**

Helburuak

Prestakuntza-modulu honetako edukiak eta jarduerak ikasi eta gainditu ondoren, ikasleak honako jokoera eta portaera hau izango du:

1. Bat etorriko da ezarritako profiletik sortutako lanbide-aukerarekin, eta bokazio bihurtuko du aukera eta erabaki hori.
2. Lanean eta sozialki aurrera egiteko gogoia erakutsiko du, eta aurrerapenerako aukerak, laguntzak, ibilbideak eta emaitzak ikusteko gai izango da.
3. Norberaren ahalmen-potentziala, gaitasunak eta egoera pertsonala zein diren jakingo du helburuei eta proiektuei aurre egiteko orduan; erabakiak hartuko ditu eta arazoak konpontzeko irtenbideak bilatuko ditu, beti ere, testuinguru sozialekiko eta lanbide-testuinguruekiko koherentzia mantenduz.
4. Lan-merkatuan esku hartuko du, laneratzeko aukerak bilatuko ditu, eta norberaren helburu sozio-pertsonalekin orekatuko du bere aurrerapena.

Edukiak eta egin beharreko jarduerak

Norberaren lanbide-aukera kokatzea eta horren ezaugarriak zehaztea

- Programaren profilarekin lotutako sektorea deskribatzea.
 - Sektore horretan zer jarduera egiten diren jakitea.
 - Sektore horretan zer enpresa dauden jakitea.
 - Bezero/erabiltzaile motak identifikatzea.
- Sektoreko lanbide eta lan-kategoria ohikoena zein diren jakitea.
- Profilarekin lotutako lanbideak dituen ezaugarri nagusiak deskribatzea.
 - Zer lan-ohitura eskatzen dituen jakitea.
 - Zer jarrera pertsonal eta sozial eduki behar diren jakitea.
- Prestakuntzaren prestakuntza-ibilbideak deskribatzea, bai eta etorkizuneko aukerak ere.
- Karrera profesionalerako interes, trebetasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Lanean eta bizitza pertsonalean aurrera egiteko beharrak zein diren jakitea

- Erabakiak hartzeko prozesua aztertzea.
 - Erabakiak hartzerakoan nola jokatu behar den deskribatzea.
 - Iniziatibaz jokatzeko erabaki bat hartu behar denean.
- Antolaketa-egiturak aztertzea; arazoak eta funtzioak.
- Lan-taldeen osaketa aztertzea.
 - Lan-talde baten ezaugarriak deskribatzea.
 - Talde-lana baloratzea.
- Arazoak edo gatazkek zer esan nahi duten interpretatzea eta zer motatako arazoak diren jakitea.
 - Gatazka bati aurre egiteko erabili beharreko jokoerak zein diren jakitea.
 - Mota desberdinetako gatazkak identifikatzea, bai eta horiei aurre egiteko jokoerak ere.
 - Gatazka bati aurre egiteko irtenbide posibleak identifikatzea, eta, hala badagokio, horren arabera jokatzeko.
- Jakitea zer ohitura diren kaltegarri lanbide-garapenerako.

Lan-merkatuko dinamika

- Lan-zuzenbideko oinarriko kontzeptuak deskribatzea.

- Kontratu motak deskribatzea.
- Kontratua aldatzeko, amaitzeko edo eteteko zer arrazoi dauden jakitea.
- Nomina bat deskribatzea.
 - Soldata kalkulatzea.
 - Kotizazio-oinarria kalkulatzea.
 - Gaixotasunagatiko edo istripuagatiko prestazioak kalkulatzea.
 - PFEZ kalkulatzea.
 - Deskontuak kalkulatzea.
- Gizarte segurantzak, mutualitateek eta estatuko enplegu-zerbitzu publikoak zer prestazio eta babes-ekintza eskaintzen dituzten jakitea.
- Hitzarmen baten alderdi garrantzitsuenak zein diren jakitea, langileen eta enpresen eskubideei eta betebeharreri dagokienez.
- Lana bilatzeko eta esku hartzeko zer bide dauden jakitea.
- Aurkezpen-gutun bat idaztea.
- Curriculum vitae bat idaztea.

Proiektu eta helburu profesionalak eta pertsonalak

- Norberaren nahiak eta helburuak zein diren jakitea.
- Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak aztertzea.
- Plangintza egitea epe ertainera edo epe luzera.
- Zein helburu lortu diren jakitea.
- Helburuei dagokienez, lanak aurrera egin ote duen aztertzea.
- Lan-egoerek edo egoera pertsonalek proposatutako helburuetatik urrundu edo horietara hurbildu egiten gaituzten jakitea.
- Lana garapen pertsonalaren zati bat dela onartzea.
- Aisialdi-beharrak edo familia eta lana bateratzeko beharrak identifikatzea, pertsonalki eta emozioei dagokienez aurrera egin ahal izateko.
- Nork bere interesak eta nahiak onartzea, norberaren bizitza afektiboari, familiari eta zaletasunei dagokienez.

Gatazkak

- Definizioa, ezaugarriak eta motak.
- Horiek konpontzeko edo desagerrarazteko metodoak.
- Lan-ingurune ko komunikazioa.

Ohiturak eta jarrerak

- Zer diren.
- Horiek nola eragiten duten garapen profeseionalean.
- Lanaren balioa.
- Lanarekiko jarrera.
- Ohitura eta jarrera positiboak, lana mantentzeko.
- Jokaerak. Zer diren, eta horiek nola lantzen diren.
- Laneko motibazioa.

Lan-arloko oinarrizko legeria eta lan-kontratuak

- Lan-harremanen motak eta oinarrizko kontratuak.
- Kontratu bateko osagai nagusiak: lanaldia, ordutegia, iraupena, probaldia, ordainsaria eta oporrak.
- Langileen eta enpresarien eskubideak eta betebeharrak.
- Hitzarmen kolektiboak: xedeak eta funtzioak.

Soldata-orria eta gizarte segurantz

- Definizioa eta atalak.
- Sortzapenak, kenkariak eta kotizazio-oinarriak.
- Enpresen eta langileen betebeharrak.
- Gizarte segurantzak jasotzen dituen prestazioak.

Langileen parte-hartzea enpresan

- Sindikatu-agentek.
- Negoziazio kolektiboa.
- Enpresaburuen elkarteak.

Lana bilatzea

- Lan-merkatua.
- Nork bere burua orientatzea.
- Lana aktiboki bilatzeko metodoak.
- Curriculuma: motak.
- Lan-eskaintza publikoak.

Proiektu eta helburu pertsonalak

- Zer diren, eta horiek nola lantzen diren.
- Oinarrizko psikologia.
- Bizitza-proiektu pertsonala.
- Aisialdia.
- Bizimoduak eta harreman sozialak.
- Autoebaluazio pertsonalerako teknikak.

Laneko segurtasuna eta osasuna: oinarrizko kontzeptuak

- Lana eta osasuna: lan-arriskuak. Arrisku-faktoreak.
- Lanak eragindako kalteak. Laneko istripuak eta gaixotasunak. Lanak eragindako beste patologia batzuk.
- Lan-arriskuen prebentzioaren alorreko oinarrizko araudia. Alor honetako eskubideak eta betebeharrak.

Arrisku orokorrak eta arriskuen prebentzioa

- Segurtasun-baldintzekin lotutako arriskuak.
- Laneko ingurumenarekin lotutako arriskuak.
- Lan-karga, nekea eta lanarekin gustura ez sentitzea.
- Arriskuak kontrolatzeko oinarrizko sistemak. Babes kolektiboa eta norbanakoarena.
- Larrialdi- eta ebakuazio-planak.
- Langileen osasuna zaintzea.

II. ERANSKINA

1. Honako hauek izango dira lehenengo mailako modulu espezifikoaren ordutegiak:

Prestakuntza-modulu espezifikoa	Gutxieneko orduak asteko	Erreferentziako orduak asteko
Saltokiko lan lagungarriak	3	3
Eskaerak prestatzea	2	2
Transpaletekin eta eskorgekin manipulatzeko eta mugitzea	2	2
Bezeroari oinarrizko arreta ematea	2	3
Biltegiko lan osagarriak	3	3
Salmenta bat kudeatzeko teknikak aplikatuz eta/edo produktuen erakustaldiak eginez	3	5
Aukeran erabilgarriak	3	

- Lehenengo mailan, derrigorrez irakatsi beharko dira honako prestakuntza-modulu espezifiko oso hauek:
 - Saltokiko lan lagungarriak.
 - Eskaerak prestatzea.
 - Transpaletekin eta eskorgekin manipulatzeko eta mugitzea.
 - Bezeroari oinarrizko arreta ematea.
- Lehenengo mailan, prestakuntza-modulu espezifikoaren ordutegiak inola ere ez dira izango asteko 18 ordutik gorakoak.

2. Honako hauek izango dira bigarren mailako modulu espezifikoaren ordutegiak:

Prestakuntza-modulu espezifikoa	Gutxieneko orduak asteko	Erreferentziako orduak asteko
Kargak manipulatzeko organo jasotzaileekin	3	3
Administrazio-laguntzako oinarrizko lanak	2	2
Salmentarako osagarri diren lanak	6	7
Informazioa kudeatzeko eta tratatzeko teknikak	2	3
Aukeran erabilgarriak	2	

- Bigarren maila honek 24 asteko iraupena izango du hezkuntza-zentroan. Gainerako asteak LPrako erabiliko dira; LPren gutzitirako derrigorrezko ordutegia 330 ordukoa izango da.
 - Bigarren mailan, prestakuntza-modulu espezifikoaren ordutegiak inola ere ez dira izango asteko 15 ordutik gorakoak.
3. Orientazioa eta tutoretza moduluak asteko bi orduko iraupena izango du derrigorrez maila bakoitzean.