

OINARRIZKO CURRICULUM
BIDAI AGENTZIETAKO
GOI-MAILAKO TEKNIKARIA

AURKIBIDEA

1. Tituluaren identifikazioa.....	4
1.1. Izena.....	4
1.2. Maila.....	4
1.3. Heziketa-zikloaren iraupena.....	4
2. Erreferentea (lanbide-perfila).....	4
2.1. Gaitasun orokorra.....	4
2.1.1. Lanbide-gaitasunak.....	4
2.1.2. Erantzukizuna eta autonomia.....	4
2.2. Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak.....	5
2.3. Produkzio-prozesuko kokapena.....	6
3. Irakaskuntzak.....	7
3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak.....	7
3.2. Lanbide-moduluak.....	7
1.Lanbide-modulua: Turismo zerbitzuen produkzioa eta salmenta Bidai-agentzietan.....	7
2.Lanbide-modulua: Bidaia-agentzien ekonomia-eta administrazio- Kudeaketa.....	16
3.Lanbide-modulua: Bidaia-agentzien antolamendua eta kontrola.....	21
4.Lanbide-modulua: Turismo-produktu eta-zerbitzuen merkaturatzea.....	24
5.Lanbide-modulua: Atzeriko hizkuntza.....	27
6.Lanbide-modulua: Atzeriko bigarren hizkuntza.....	30
7.Lanbide-modulua: Lan-giroko harremanak (LGH).....	33
8.Lanbide-modulua: Lan-prestakuntza eta-orientabidea.....	36
9.Lanbide-modulua: Kalitatea eta etengabeko hobekuntza.....	41
10.Lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza.....	42
3.3. Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa.....	44
3.3.1. Iraupenak.....	44
3.3.2. Sekuentziazioa.....	45

4. Irakasleak.....	45
4.1. “Bidaia-agentziak” heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak.	45
4.2. Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko.....	46
5. Irakaskuntzak emateko gutxieneko baldintzak.....	46
5.1. Espazioak.....	46
6. Sarbideak eta/edo ibilbideak.....	47
6.1 Oinarrizko Lanbide Heziketa.....	47
6.2. Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea.....	47
7. Konbalidazioak eta korrespondentziak.....	47
7.1. Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak.....	47
7.2. Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak.	47

1. Tituluaren identifikazioa

- 1.1. Izena: "Bidaia-agentziak".
- 1.2. Maila: Goi-mailako Berariazko Lanbide Heziketa.
- 1.3. Iraupena: 1.400 ordu.

2. Erreferentea (lanbide-perfila)

2.1. Gaitasun orokorra

Teknikari honi, produkzio-sistemaren barruan, lanbide-prestakuntzari buruzko ondoko baldintza orokorrak eskatzen zaizkio:

- Bidaia konbinatuak programatzea, antolatzea, burutzea eta kontrolatzea, turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideak saltzea, bidaia-agentzietako unitate edo departamentu bereziak administratzea eta berorien merkataritza-programen garapenean parte hartzea.

2.1.1. Lanbide-gaitasunak

- Bezeroek planteatuko dituzten informazio- eta zerbitzu-eskaerak interpretatzea. Enpatiazko eta gauzak errazteko jokaerak hartzea. Informazio espezifikoak bilatzea, aztertzea eta interpretatzea, gero informazio hori eskatzen dutenei modu argian edo ulergarrian eskaintzeko.
- Turismo-zerbitzu eta -produktuak erabiltzeko eskubideak eta bidaiak erreserbatzea eta saltzea, tarifak eta prezioak kalkulatu eta zehaztu eta dagozkien egiaztapen- eta/edo ordainketa-dokumentuak emanez.
- Bidaia konbinatuak eta bestelako prestazio-multzo konplexuak, hala nola taldeen bidaiak, sustagarri bereziak dituzten bidaiak, kongresuak eta bestelako ekitaldiak antolatzea, burutzea eta kontrolatzea.
- Zerbitzuak aukeratzea eta bezeroen beharrak eta itxaropenak aseko dituzten eskaintzak prestatzea.
- Bidaia-agentzien administrazio-kudeaketa berezia garatzea, barne-izaera duena nahiz bezeroekin eta hornitzaileekin izandako harreman ekonomikoetatik ondorioztatutakoa. Kontabilitateari nahiz administrazioari dagozkien alderdiak eta establezimendu hauetako prozesu bereziak modu egokian interpretatzea.
- Datuak, gertaerak eta zirkunstantziak aztertzea eta funtsezkoak eta errealistak izango diren aurreikuspenak egiten lagunduko duten ondorioak ateratzea.
- Bidaia-agentzietako produkzio-unitateak edo departamentu bereziak administratzea, jarduketa-programak garatu edo exekutatu, baliabideak eta denbora eraginkortasunez antolatuz, bere menpe dituen langileak integratu eta jardueraren emaitzak kontrolatu.
- Bidaia-agentzietako merkataritza-ekintzari dagozkion programa bereziak egiten laguntzea eta baita berorien garapenean antolaketan, exekuzioan eta kontrolean parte hartzea, merkaturako aukerak antzemanez.
- Maila baxuagoko beste teknikari batzuen lana antolatzea eta zuzentzea.
- Establezimendu hauetako eta bitartekotza- eta merkaturatze-lanak egiten dituzten "Turismoa eta Bidaiak" azpisektoreko beste enpresa batzuetako lanpostu berezietara egokitzen jakitea; produkzio-inguruaren aurrean malgutasunez erantzun beharko da eta egoera berrien aurrean eraginkortasunez jokatu beharko da.
- Bezero eta hornitzaileekin, gutxienez, atzerriko bi hizkuntzen bidez komunikatzea, ahoz nahiz idatziz.
- Barneko nahiz kanpoko komunikazio-prozesuak ezagutzea, komunikatzeko eta negoziatzeko teknikak ondo ezagutu, eta laguntzaileak edo lankideak motibatuzko eta sustatzeko gaitasuna izatea.
- Integratzeko gaitasuna izatea taldean lan egin ahal izateko.
- Erabakiak hartzeko prozesuetan sormena erabiliz eta positiboki parte hartzen jakitea, izpiritu kritiko eta konstruktiboa garatu eta irtenbide alternatiboak proposatu.
- Erantzukizun-maila handia onartzea, teknikari honek bete ahal izango dituen behe-mailako postuetan ere bai, kudeaketa-prozesuko akatsek enpresari ondorio ekonomikoak sor baitiezazkiokete. Kudeaketaren ikuspuntutik, ondo zehaztutako eta adierazitako prozedurak ezartzeko gai izatea esan nahi du honek eta, era berean, erantzukizun-eremuak ondo mugatzea eta kontrol zorrotzak ezartzea.

2.1.2. Erantzukizuna eta autonomia

Teknikari honi, goragoko maila duten teknikariek esleitutako funtzioen eta helburuen esparruan eta dagozkion lanerako arloetan, oro har, ondoko autonomia-gaitasunak eskatuko zaizkio:

- Bezeroak aholkatzeko eta informatzeko orduan.
- Turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideak eta bidaiak saltzeko orduan.
- Bidaia konbinatuak eta bestelako prestazio-multzoak programatzeko, antolatzeke, burutzeko eta kontrolatzeko orduan.
- Bidaia-agentzietako produkzio-unitate edo departamentu bereziak administratzeko orduan.

2.2. Lanbide-burutzapenak eta lanbide-portaerak

Ondokoak dira profesionalak burutu eta/edo azaldu behar dituen burutzapen eta portaera esanguratsuenak:

1. Turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideak eta bidaiak saltzea eta bidaia konbinatuak programatzea, antolatzea, burutzea eta kontrolatzea.

- Bezeroak aholkatzea destinoei, produktuei, zerbitzuei eta tarifei buruz, euren jakin-mina asetzeko, konfiantza emateko eta erosteko interesa pizteko.
- Turismo-zerbitzu eta -produktuak erabiltzeko eskubideak eta bidaiak saltzea, bezeroaren beharrak aseztu eta enpresarako diru-sarrera eta errendimendu onenak lortuz.
- Merkatuan eskaintzeko edo bezeroen eskaerei erantzuteko egokiak izango diren bidaia konbinatuak prestatzea.
- Zerbitzuen prestazioa kudeatzea, berau aurreikusitako eta erabakitako baldintzen arabera gara dadin.
- Bezeroak kontratatutako zerbitzuak jasotzeko duen eskubidea modu egokian bermatuko duten egiaztapen-eta/edo ordainketa-dokumentuak ematea.
- Turismo-zerbitzuen prestazioen multzo konplexuak burutzea eta kontrolatzea.
- Ekitaldiak planifikatzea, antolatzea eta kontrolatzea (kongresuak, batzarrak, sinposiumak, etab.).

2. Bezero eta hornitzaileekin izandako harreman ekonomikoetatik ondorioztatutako barneko nahiz kanpoko administrazio-kudeaketa eramatea.

- Bertako eta hornitzaileen materiala eta dokumentuak kontrolatzea eta inbentarioa egitea eta hornitzaileen salmenta-parteak prestatzea.
- Salmenten edo zerbitzuak erabiltzeko eskubideen itzulketen ondorioz bezeroei kargatu edo itzultitako kopuruak kobratzea edo itzultzea.
- Kreditua duten bezeroen kontuak kontrolatzea eta epea amaituta duten kopuruen kobrantza kudeatzea.
- Hornitzaileen salmenten kitapenak eta fakturak kontrolatzea eta desadostasunak eta kontabilitateko eta administrazio-ko beste arazo batzuk ebaztea.
- Diruzaintzako eragiketarako egitea eta kutxa eta bankuetako kontuak kontrolatzea.

3. Bidaia-agentzietako produkzio-unitate edo departamentu bereziak antolatzea eta kontrolatzea.

- Diseinatu behar den zerbitzu-eskaintzaren ezaugarriak zehaztea eta, era berean, bere ardurapean dagoen arearen helburuak eta planak zehaztea, hori guztia enpresaren plangintza orokorraren barnean sartuz.
- Bere ardurapean dagoen unitate edo departamentuaren aurrekontuak egitea aurreikusitako helburu eta programen arabera.
- Beharrezkoak diren baliabideak antolatzea, prozesu egoki eta errentagarriak sortuko dituen egitura eraginkorra zehaztuz.
- Bere menpe dauden langileak zuzentzea eta koordinatzea, helburuak lortzeko euren partaidetza eskatuz eta bezeroen beharrei erantzuteko gaitasun handia izan dezaten motibatuz, hala, euren profesionaltasuna garatzeko.

- Bere ardurapean dagoen unitate edo departamentuan zehaztutako kalitate-politika antolatzea, exekutatzea eta kontrolatzea.
- Bere unitate edo departamentuko diru-sarrerak, kostuak eta errendimenduak ebaluatzea eta kontrolatzea, jarraipen ekonomiko-administratibo egokia lortzeko.

4. Bere ardurapean dagoen unitatean edo departamentuan bidaia-agentziaren merkataritza-ekintzen garapena antolatzea, exekutatzea eta kontrolatzea.

- Bidaia-agentziaren marketin-planaren definiziorako erabilgarria izango den informazioa jasotzea eta aztertzea.
- Bere departamentuan edo bere ardurapean dagoen arean merkataritzako ekintzen garapena antolatzea, prestatzea eta kontrolatzea.

2.3. Produkzio-prozesuko kokapena

- Lanbide- eta lan-ingurunea

Lanbide-irudi honek “Turismo eta Bidaiak” azpisektorean beteko du bere lana, nagusiki.

Bere jarduera ondoko azpisektoreetan garatu ahal izango du nagusiki:

- Mota eta espezializazio desberdineko bidaia-agentziak (igorleak eta hartzaileak; antolatzaileak, sendotzaileak eta bidaia-antolatzaileak; handizkakoak eta txikizkakoak, etab.).
- Azpisektore honetako bitartekari eta merkaturatzaile diren beste enpresa eta erakunde batzuk, hala nola Erreserba-zentralak, Kongresuen Antolatzaile Profesionalak (KAP), Informazio Turistikoko Bulegoak, Sustapen Turistikoko Erakundeak, etab.
- Aholkulari turistikoak.
- Garraio-enpresak.

Enpresen neurriari dagokionez, tokiko nahiz eskualdeko izaera duten enpresa txikietan nahiz erdi-mailakoetan lan egin dezakete edo, era berean, nazio nahiz nazioarteko ezarpena duten erakunde handietan.

- Ingurune funtzionala eta teknologikoa

Irudi hau administrazioari eta marketin estrategiko eta antolatzaileari, erosketari eta kontratazioari, turismo-zerbitzuen eta bidaien produkzioari eta/edo banaketari, bitartekotzari, kalitatearen kontrolari eta administrazio eta kontabilitateari buruzko funtzioetan edo azpifuntzioetan kokatzen da batez ere.

Teknika eta ezagutza teknologikoen ondorengo prozesuak hartzen dituzte:

- Informazioa.
- Salmentak.
- Erreserbak.
- Bidaia konbinatuak eta zerbitzuen prestazioen beste multzo konplexu batzuk programatzea eta horien guztien aurrekontua egitea.
- Kontratazioa.
- Eragiketak eta kontrola.
- Kontabilitateko eta administrazioko prozesuak.
- Produkzio-unitateen edo bidaia-agentzietako departamentu berezien kudeaketa.
- Bileren eta antzeko ekitaldien antolaketa.
- Merkataritzako ekintzen garapena.

- Lanbideak, ereduak lanposturik garrantzitsuenak

Lanbide-orientazioko helburua izanik, ondoren, tituluaren perfilean definitutako lanbide-gaitasuna eskuratu ondoren bete daitezkeen lanbideak eta lanpostuak aipatzen dira:

- Bidaia-agentzietako saltzailea.
- Erreserbak egiteko departamentuko langilea.
- Programak eta aurrekontuak egiten dituen langilea, “forfetista”.
- Bidaia-agentzietako departamentu berezietako burua.

3. Irakaskuntzak.

3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak

- I. Bidaia-agentzietako zerbitzuak sortzeko eta eskaintzeko prozesuak aztertzea eta garatzea ondorengoak identifikatuz, deskribatuz eta/edo aplikatuz: giza baliabideen funtzioa, eragiketa nagusiak, beharrezkoak diren baliabide materialak eta informazioa, lan-prozedura zuzenak eta prozesuen errentagarritasuna.
- II. Bidaia-agentzietako produkzio-unitateetako eta departamentuetako plangintzarako, antolaketarako eta kontrolerako funtzioak aztertzea eta zerbitzuak kudeatzeko eta kontrolatzeko prozedurak aplikatzea.
- III. Bidaia-agentzietako zerbitzu eta produktu bereziak merkaturatzeko estrategia desberdinak ebaluatzea, merkatuko egoera zehaztetara ongien egokitzen diren komunikazio-ekintzak estimatuz.
- IV. Bidaia-agentzietako zerbitzuen kalitatearen ezaugarri esanguratsuenak identifikatzea eta horiek kontrolatzeko prozesuak ebaluatzea, definitzea edo burutzea.
- V. Ezagupen teknikoak autonomiaz erabiliz eta egin beharrekoak ondo eginez parte hartzea, ezarritako prozeduretan hobekuntzak proposatuz eta lanean sortutako arazoei irtenbideak emanez.
- VI. Lan egiteko modu eta baldintza batzuek pertsona bakoitzaren eta kolektibitatearen osasunean izan ditzaketen ondorioei buruz besteak sensibilizatzea, segurtasun-baldintzak hobetzeko eta arazo hori zuzentzeko neurriak eta beharrezko babesak proposatuz.
- VII. Ostalaritza eta Turismoaren sektoreko jarduera profesionalak arautzen eta baldintzatzen dituen marko legala, ekonomikoa eta antolamenduari buruzkoa ulertzea, lan-harremanetatik sortzen diren eskubideak eta betebeharrak identifikatuz.
- VIII. Komunikatzeko estrategiak menperatzea informazioa zuzen transmititzeko eta jasotzeko eta egoera gatazkatsuen ebatzea, lan-inguruko harremanetan sortutakoak nahiz bezeroekin izandako harremanetan sortutakoak, eta atzerriko bi hizkuntza gutxienez ondo menperatzea.
- IX. Bere menpe dauden laguntzaileak hobeto informatzeko eta orientatzeko dokumentazio teknikoa aztertzea, egokitzea eta, beharrezkoa denean, sortzea.
- X. Laneko errealitatea ezagutzea eta bertan sartzea, bere kasa ikastea eta lanbide-gaitasun bereziak garatzea eta bizitza aktiboan behin eta berriro gertatuko diren teknologiaren eta antolaketaaren esparruko aldaketetara egokitzea ahalbidetzen duten informazio-iturri desberdinak, lanbidearekin erlazioatutakoak, aukeratzea eta kritikoki baloratzea.
- XI. Lanaren kalitatea hobetzea ahalbidetuko duten ekimena, erantzukizunaren zentzua, nortasuna eta heldutasun profesionala garatzea eta hobekuntza profesionala bultzatzea.

3.2. Lanbide-moduluak

1. lanbide-modulua. TURISMO-ZERBITZUEN PRODUKZIOA ETA SALMENTA BIDAIA-AGENTZIETAN

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Bidaia-agentzia desberdinak, eskaintzen dituzten zerbitzuak eta saltzen dituzten produktuak eta zerbitzuak aztertzea eskaintza turistiko orokorraren esparruaren barnean.
2. Izan duen bilakaera estimatzeko, merkatu turistikoaren eskaintzaren motibazioak aztertzea.

3. Nazio-mailako turismo-produktu eta -destino nagusiak eta Espainiako eskaintza turistikoaren egitura aztertzea.
4. Nazioarteko turismo-produktu eta -destino nagusiak eta nazioarteko eskaintza turistikoaren egitura aztertzea.
5. Aholkatzeko eta turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideak eta bidaiak saltzeko prozesuak aztertzea eta informazioa identifikatzeko eta biltzeko, tarifak eta erreserbak egiteko eta dokumentazio egokia emititzeko teknikak eta prozedurak aplikatzea.
6. Turismo-zerbitzuen multzo konplexuen (bidaia konbinatuak eta ekitaldien errealizazioa) programazio-prozesua aztertzea, teknikak, eragiketak, faseak eta eragiketak egiteko eta kontrolatzeko parametroak identifikatuz eta zehaztuz eta lortu behar diren emaitzak definituz.
7. Prestazio turistikoaren multzo konplexuak antolatzeke eta kontrolatzeko teknikak aplikatzea.
8. Bidaia-agentziak turismo-zerbitzuen hornitzaileekin dituzten harreman funtzionalak, kontratuzkoak eta profesionalak aztertzea eta negoziatzeko eta komunikatzeko teknika egokienak identifikatzea eta aplikatzea.
9. Salmentarako eta bezeroari arreta eskaintzeko teknikak aplikatzea kontsumitzaile-mota desberdinen eta turismo-produktu eta -zerbitzuen ezaugarrien arabera.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Bidaia-agentzia desberdinak, eskaintzen dituzten zerbitzuak eta saltzen dituzten produktuak eta zerbitzuak aztertzean eskaintza turistiko orokorraren esparruaren barnean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Modu orokorrean, bidaia-agentziak aztertzea, berorien bilakaera historikoa deskribatuz eta merkatu turistikoan duten funtzioa justifikatuz.
- Bidaia-agentziak irizpide legalen eta funtzionalen arabera sailkatzea.
- Bitartekoen bidez sal daitezkeen turismo-zerbitzuak eta -produktuak eta bidaiak bereiztea eta deskribatzea.

2. Izan duen bilakaera estimatzeko, merkatu turistikoaren eskaintzaren motibazioak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Eskaera turistikoaren motibazioetan gertatzen diren aldaketak zuzentzen dituzten aldagaiak deskribatzea.
- Gaur egungo merkatu turistikoan dagoen nazio-mailako eta nazioarteko eskaeraren motibazioak eta motibazio horiek izan dezaketen bilakaera azaltzea.
- Produktu edo destino batek duen eskaeraren arabera, bere interes turistikoa zehazten duten irizpideak bereiztea.

3. Nazio-mailako turismo-produktu eta -destino nagusiak eta Espainiako eskaintza turistikoaren egitura aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Merkatu espainiarreko turismo-produktu eta -destino nagusiak identifikatzea eta deskribatzea.
- Lehenago identifikatutako produktu eta destinoen potentzialtasun turistikoa deskribatzea eta modu egokian zehaztea.
- Eskaeraren motibazioak eta Espainiako turismo-produktu eta -destinoak erlazionatzea.

4. Nazioarteko turismo-produktu eta -destino nagusiak eta nazioarteko eskaintza turistikoaren egitura aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Nazioarteko merkatuko turismo-produktu eta -destino nagusiak identifikatzea eta deskribatzea.
- Lehenago identifikatutako produktuen eta destinoen potentzialtasun turistikoa deskribatzea eta modu egokian zehaztea.
- Espainiako eskaeraren motibazioak eta identifikatutako turismo-produktu eta -destinoak erlazionatzea.

5. Aholkatzeko eta turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideak eta bidaiak saltzeko prozesuak aztertzean eta informazioa identifikatzeko eta biltzeko, tarifak eta erreserbak egiteko eta dokumentazio egokia emititzeko teknikak eta prozedurak aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-zerbitzu eta bidaiari buruzko aholkularitzarako eta erabiltzeko eskubideak saltzeko beharrezko informazioa identifikatzea eta aukeratzea, horretarako bidaiari-agentziarako eskuzko euskarri informatibo arruntenak nahiz mekanizatuak erabiliz.
- Turismo-zerbitzu eta bidaien erabilera-eskubideak saltzeko edo horiei buruz aholkatzeko eskaera zehatzen definizioan oinarrituz:
 - Informazioa lortzeko metodoak bereiztea eta aplikatzea.
 - Informazio-iturri egokiak aukeratzea.
 - Iturri horietatik zehaztutako eskaerara egokien moldatzen diren informazioak edo iradokizunak ateratzea alternatiba desberdinak planteatuz.
 - Planteatutako egoerara aplika daitezkeen salmenta-teknikak justifikatzea.
 - Bidaia-agentziaren eta eskaeraren intereserako aukera egokiena argudiatzea.
- Tarifak egiteko suposizio praktikoetan:
 - Edozein garraibiderako tarifak zehaztea, nazio-mailako nahiz nazioarteko ibilbideak egiteko, legezko arauak eta hornitzaileek ezarritakoak aplikatuz eta amaierako prezioa zuzen kalkulatzuz.
 - Kalkulatzeko hasierako baldintzak aldatzen baldin badira garraioaren tarifa berreraikitzea arau eta/edo zigor egokiak aplikatuz.
- Turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideen eta bidaien erreserba egiteko suposizio praktikoetan:
 - Erreserbak egiteko prozedura, teknikak eta datuak justifikatzea hornitzailearen izaeraren eta zerbitzu-motaren arabera.
 - Erreserbak formalizatzeko erabili behar diren komunikabideak hautatzea.
 - Erreserbak egiteko eskaerak idaztea.
 - Kontratututako zerbitzuak edo produktuak erabiltzeko eskubidea bermatuko duen dokumentazio berezia formalizatzea.

6. Turismo-zerbitzuen multzo konplexuen (bidaia konbinatuak eta ekitaldien errealizazioa) programazio-prozesua aztertzean, teknikak, eragiketak, faseak eta eragiketak egiteko eta kontrolatzeko parametroak identifikatuz eta zehaztuz eta lortu behar diren emaitzak definituz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Programazioa egiteko prozesua azaltzea fase garrantzitsuenak zehaztuz:
 - Informazio-iturrien aukeraketa.
 - Ibilbidearen diseinua.
 - Zerbitzuen aukeraketa.
 - Hornitzaileekin negoziazioak.
 - Aurrekontua egitea.
 - Produktuaren aurkezpena.
 - Lortu behar diren emaitzak identifikatzea.
- Bidaia konbinatuak prestatzeko eta ekitaldiak programatzeko suposizio praktikoetan eta helburu duten eskaera zehaztu ondoren:
 - Aplika daitezkeen legeria identifikatzea.
 - Bidaia konbinatuaren ibilbide eta ezaugarri desberdinak kontuan hartzea eta aukeratzea.
 - Elaboratzen den produktuaren zati diren zerbitzuak kontuan izatea eta aukeratzea.
 - Emandako datuetan oinarrituz, kalitatearen eta prezioaren arteko erlaziorik onena eskaintzen duten hornitzaileak eta kotizazioak aztertzea eta aukeratzea.
 - Aurrekontua egitea honako hauek zehaztuz: kostuak, txikizkariari egin beharreko ordainketak, mozkin-marjinak, salmenta-prezioak, errentagarritasun-atariak eta/edo beste faktore ekonomiko interesgarri batzuk.
 - Elaboratutako produktuaren aurkezpena egiteko ezaugarriak proposatzea, azken eskaintza diseinatzeko.

7. Prestazio turistikoaren multzo konplexuak antolatzen eta kontrolatzen teknika aplikatzen, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Suposizioetan oinarrituz, bidaiak konbinatuak eta/edo bileren, kongresuen edo antzeko ekitaldien ekintzak, garapena, zerbitzuak eta eskaintza osagarriak zehaztu ondoren:
 - Turismo-zerbitzuen eta horien zerbitzu osagarrien prestazioen multzo konplexuen eragiketaren garapen egokirako beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak ezartzea.
 - Eragiketa garatzeko egin beharko diren zereginak programatzea, modu egokian sekuentziatuz, aurrez zehaztutako baliabide pertsonalei esleituz eta jarraipena eta kontrola egin ahal izateko egiaztapen-zerrendak eginez.
 - Zerbitzuen hornitzaileen aldetik prestazioak bermatzeko dokumentu egokiak formalizatzea.
 - Turismo-zerbitzuen eta zerbitzu osagarrien multzo konplexuen eragiketa egokia eta programatutako ekintzak betetzen direla bermatzeko beharrezko kontrolak onduz, desbideratzen aurrean neurri zuzentzaile egokiak justifikatuz.

8. Bidaiak-agentziak turismo-zerbitzuen hornitzaileekin dituzten harreman funtzionalak, kontratuzkoak eta profesionalak aztertzen eta negoziatzeko eta komunikatzeko teknika egokiak identifikatzen eta aplikatzen, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Turismo-zerbitzuen eta bidaien hornitzaileek normalean bidaiak-agentziarekin izaten dituzten erlazio funtzionalak eta kontratuzkoak bereiztea eta azaltzea, erlazio horien arautegi erregulatuak identifikatuz.
- Bidaiak-agentziaren langileen eta zerbitzuen hornitzaileen profesionalen edo ordezkarien artean dauden lan-harremanak eta egoerak deskribatzea, negoziatze-, kontratatze- eta/edo gatazka-egoeretatik onduz diren jokaera-motak kategoriatan sailkatuz.
- Negoziatzeko teknika identifikatzea, egoera desberdinetan egiten diren aplikazioak eta turismo-zerbitzuen eta bidaien hornitzaileekin dituzten harremanak estimatuz.
- Zerbitzuen hornitzaileekin edo horien ordezkariarekin arazoak gerta daitezkeen egoera desberdinak deskribatzea.
- Ahozkoak eta ahozkoak ez diren komunikatzeko teknika eta gizarte-trebeziak deskribatzea eta aztertutako egoerarekin erlazionatzea.
- Zerbitzuen hornitzaileekin edo horien ordezkariarekin izan daitezkeen harremanei buruzko suposizio praktikoetan:
 - Negoziatzeko eta komunikatzeko teknika egokiak aplikatzea, denbora eraginkortasunez kudeatuz.
 - Alderdien arteko gatazken ebazpena simulatzea aho batez hartutako erabakiaren bitartez, jokaera zuzena, zuzena eta objektiboa agertuz.

9. Salmentarako eta bezeroari arreta eskaintzeko teknika aplikatzen kontsumitzaile-mota desberdinen eta turismo-produktu eta -zerbitzuen ezaugarrien arabera, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bezero-mota desberdinak identifikatzea, berorien ohiturak eta erostekoan duten jokaera deskribatuz.
- Turismo-zerbitzuak saltzeko teknika desberdinak identifikatzea eta horietako bakoitzaren aplikazioa bezero-, agentzia- eta produktu-mota desberdinekin lotzea.
- Bidaiak-agentziaren gertatu ohi diren informazio- eta aholkularitza-eskaera arruntenak bereiztea.
- Erreklamazioak egoten diren edo bezeroekin gatazka-egoerak gerta daitezkeen egoera arruntenak kontuan izatea.
- Ahozkoak eta ahozkoak ez diren komunikatzeko teknika eta gizarte-trebeziak deskribatzea eta aztertutako egoerarekin erlazionatzea.
- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako aplikazioak daitezkeen eta indarrean dagoen legeria identifikatzea.
- Turismo-zerbitzuak erabiltzean eta/edo garraioarekin, ostatuarekin eta mantenuarekin erlazionatutako egoera ez-ohikoetan bidaiariak dituen oinarriko eskubideekin erlazionatutako arautegiak interpretatzea.
- Informazioa eskatzeko, erosteko egiteko eta/edo erreklamazioak aurkezteko suposizio praktikoetan:
 - Izan daitezkeen bezeroaren beharrik identifikatzea, bere eskaerari buruz aholku argiak eskaintzea eta modu egokian hartzea.

- Izan daitezkeen bezeroei, euren behar eta ahalmen ekonomikora egokitutako destinoak, produktuak eta/edo turismo-zerbitzuak proposatzea.
- Salmentarako eta komunikatzeko teknika egokiak aplikatzea, denbora eraginkortasunez kudeatuz.
- Suposizioetan oinarrituz, izan daitezkeen kexu edo erreklamazioen aurrean, alderdien arteko gatazken ebazpena simulatzea aho batez hartutako erabakiaren bitartez, jokaera ziurra, zuzena eta objektiboa agertuz.
- Egindako kontsulta edo aurkeztutako erreklamazioa erregistratzea egokia noiz den zehaztea.

c) Edukiak:

I. multzoa: BIDAIA-AGENTZIAK

Prozedurazkoak:

- Bidaia-agentzia desberdinen analisia.
- Bidaia-agentzien bilakaera historikoaren analisia.
- Bidaia-agentzien sailkapena.
- Bidaia-agentzietan merkaturatzen diren turismo-produktu eta -zerbitzu desberdinen analisia.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Bidaia-agentziak:
 - Definizioa.
 - Bilakaera.
 - Funtzioak.
 - Sailkapena.
 - Bidaia-agentzietako zerbitzuak eta produktuak.
- Bidaia-agentzietako dokumentazio-iturriak:
 - Eskuzko iturriak eta iturri mekanizatuak.
 - Barneko nahiz kanpoko iturriak.
 - Informazioaren analisia.
 - Datuen fitxategiak.
 - Informazioaren tratamenduarekin erlazionatutako aplikazio informatikoak.

Jarrerazkoak:

- Eraginkortasuna bezeroaren eskaerei erantzuteko informazioa lortzeko orduan.
- Ardura ematen dizkioten aginduetan, hauen interpretazioan nahiz exekuzioan.
- Lanpostua edo lantokia modu eraginkorrean antolatzeke eta mantentzeko gaitasuna.
- Egiten duen lanean erantzukizuna izatea uneoro.
- Ekimena eta izaera kritikoa aldagaien edo alternatiben ekarpenean.
- Autonomia lanak egiteko orduan.
- Dagokion mailan, hala eskatzen duten egoera edo arazoen aurrean erabaki koherenteak hartzeko gaitasuna.
- Beste establezimendu batzuetako joerak eta produzitzeko eta merkaturatzeko moduak behatzeko interesa.

II. multzoa: TURISMO-PRODUKTU ETA -DESTINOAK

Prozedurazkoak:

- Eskaeraren motibazio-aldaketak bideratzen dituzten aldagaien analisia.
- Gaur egungo merkatu turistikoko eskaeraren motibazioen analisia.
- Eskaerak izan dezakeen bilakaeran eragina duten aldagaien identifikazioa.
- Nazio-mailako nahiz nazioarteko turismo-produktu eta -destino nagusien identifikazioa.
- Nazio-mailako nahiz nazioarteko turismo-produktu eta -destino nagusien analisia.
- Turismo-produktu eta -destinoen potentzialtasun turistikoaren zehaztapena.
- Eskaeraren motibazioen eta turismo-produktu eta -destinoen arteko erlazioen ezarpena.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Eskaintza turistikorako nazio-mailako erakunde eta instituzio nagusiak.
- Eskaintza turistikorako nazioarteko erakunde eta instituzio nagusiak.
- Turismo-zerbitzuen egitura autonomia erkidego desberdinetan.
- Eusko Jaurlaritzak turismoaren esparruan duen eskumena.
- Nazio-mailako nahiz nazioarteko turismo-produktu nagusiak:
 - Espainia eta Autonomia Erkidegoa turismo-produktu gisa:
 - * Produktu ugariko destinoa.
 - * Nekazaritza-turismoa.
 - * Turismo ekologikoa.
 - * Turismo hiritarra.
 - * Turismo kulturala.
 - * Eguzki eta hondartzako turismoa.
 - * Neguko turismoa.
 - * Kirola egiteko turismoa.
 - * Abenturazko turismoa.
 - * Uretako turismoa.
 - * Osasun-turismoa.
 - * Turismo soziala.
 - * Turismo gaztea.
 - * Beste baliabide turistiko batzuk.
- Destino turistikoak:
 - Turismo-guneak:
 - * Eskaintza-motak.
 - * Azpiegitura, baliabideak eta jarduerak.
 - Ingurune turistikoak:
 - * Eragin-eremua.
 - * Eskaintza-motak.
 - * Azpiegitura, baliabideak eta jarduerak.
- Nazioarteko turismo-destinoak:
 - Nekazaritza-turismoko destinoak.
 - Turismo ekologikoko destinoak.
 - Destino hiritarrak.
 - Destino kulturalak.
 - Eguzki eta hondartzako destinoak.
 - Neguko turismoari dagozkion destinoak.
 - Kirola egiteko turismoari dagozkion destinoak.
 - Abenturazko turismoari dagozkion destinoak.
 - Uretako turismoari dagozkion destinoak.
 - Osasun-turismoari dagozkion destinoak.
 - Turismo sozialari dagozkion destinoak.
 - Turismo gazteari dagozkion destinoak.
 - Turismo erlijiosoari dagozkion destinoak.
 - Zirkuitu profesionalak eta negozioetakoak.
 - Nazioarteko beste baliabide turistiko batzuk.
- Nazio-mailako eta nazioarteko turismo-produktuak garraibidearen arabera:
 - Lehorrekoa:
 - * Lehorreko ibilbide luzeak, tren turistikoak.
 - * Ibai eta itsasoetakoak.
 - * Airekoa.

Jarrerazkoak:

- Arauen errespetua talde-lanean integratuz.
- Lankideen, bezeroen, hornitzaileen eta abarren aurrean tratu sozial eta komunikazio egokia eta errespetuzkoa.
- Ardura ematen dizkioten aginduetan, hauen interpretazioan nahiz exekuzioan.
- Lanpostua edo lantokia modu eraginkorrean antolatzeko eta mantentzeko gaitasuna.
- Egiten duen lanean erantzukizuna izatea uneoro.

- Autonomia lanak egiteko orduan.
- Dagokion mailan, hala eskatzen duten egoera edo arazoaren aurrean erabaki koherenteak hartzeko gaitasuna.
- Merkatu turistikoaren esparruan joerak behatzeko interesa.

III. multzoa: TURISMO-ZERBITZUAK

Prozedurazkoak:

- Garatutako turismo-zerbitzuen multzo konplexuen programazio-prozesuaren azterketa.
- Kasu bakoitzera egokitutako informazio-iturrien aukeraketa.
- Ibilbidearen diseinua, izan daitezkeen alternatibak aztertuz eta aukeratuz.
- Elaboratzen den produktuaren zati diren zerbitzuen aukeraketa.
- Hornitzaileekin negoziatzeko teknikak aplikatzea, kalitatearen eta prezioaren arteko erlaziorik onena eskaintzen duten hornitzaileak eta zerbitzuen kotizazioak aukeratuz.
- Aurrekontua egitea honako hauek zehatzuz: kostuak, txikizkariari egin beharreko ordainketak, mozkin-marjinak, salmenta-prezioak, errentagarritasun-atariak eta/edo beste faktore ekonomiko interesgarri batzuk.
- Produktuaren azken aurkezpenaren diseinua.
- Lortu behar diren emaitzen identifikazioa.
- Turismo-zerbitzuen eta horien zerbitzu osagarrien prestazioei dagozkien multzo konplexuen eragiketaren garapen egokirako beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak ezartzea.
- Eragiketa garatzeko exekutatu beharko diren zereginak programatzea, modu egokian sekuentziatuz, aurrez zehaztutako baliabide pertsonalei esleituz eta jarraipena eta kontrola egin ahal izateko egiaztapen-zerrendak eginez.
- Zerbitzuen hornitzaileen aldetik prestazioak bermatzeko dokumentu egokiak formalizatzea.
- Turismo-zerbitzuen eta zerbitzu osagarrien multzo konplexuen eragiketa egokia eta programatutako ekintzak betetzen direla bermatzeko beharrezko kontrolak ondorioztatzea, desbideratzen aurrean neurri zuzentzaile egokiak justifikatuz.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Bidaia konbinatuak:
 - Definizioa.
 - Motak.
- Ekitaldiak:
 - Motak.
 - Zerbitzu osagarriak.
 - Eskatzaileak.
- Faseak eta prozedurak produktua sortzean edo zerbitzuaren prestazioan:
 - Plangintza/elaborazioa.
 - Antolamendua.
 - Eragiketa.
 - Kontrola.

Jarrerazkoak:

- Arauen errespetua talde-lanean integratuz.
- Eraginkortasuna bezeroaren eskaerei erantzuteko informazioa lortzeko orduan.
- Produktua aurkezteko proposamenaren elaborazioan lankideekin batera lan egitea.
- Lankideen, bezeroen, hornitzaileen eta abarren aurrean tratu sozial eta komunikazio egokia eta errespetuzkoa.
- Ardura ematen dizkioten aginduetan, hauen interpretazioan nahiz exekuzioan.
- Egiten duen lanean erantzukizuna izatea uneoro.
- Ekimena eta izaera kritikoa aldagai edo alternatiben ekarpenean.
- Autonomia lanak egiteko orduan.
- Dagokion mailan, hala eskatzen duten egoera edo arazoaren aurrean erabaki koherenteak hartzeko gaitasuna.

IV. multzoa: TARIFAK ETA ERRESERBAK

Prozedurazkoak:

- Eskaera-motaren identifikazioa.
- Turismo-zerbitzu eta bidaiari buruz aholkatzeko eta horiek erabiltzeko eskubideak saltzeko beharrezko informazioaren identifikazioa eta aukeraketa.
- Edozein garraiabiderako tarifak zehaztea, nazio-mailako nahiz nazioarteko ibilbideak egiteko, legezko arauak eta hornitzaileek ezarritakoak aplikatuz.
- Azken prezioa kalkulatzeko.
- Datuak eta emaitzak egiaztatzea.
- Tarifak berreraiki behar direnean arau eta/edo zigor egokiak aplikatzea.
- Erreserbak egiteko prozeduraren, tekniken eta datuen justifikazioa hornitzailearen jatorriaren eta zerbitzu-motaren arabera.
- Erreserbak formalizatzeko erabili behar diren komunikabideen aukeraketa.
- Erreserba-eskaerak betetzea edo idaztea.
- Kontratututako zerbitzuak edo produktuak erabiltzeko eskubidea egiaztatuko duen dokumentazio bereziaren formalizazioa.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Garraiabideak eta tarifak prestatzea:
 - Arautegi erregulatuak.
 - Sailkapena eta motak.
 - Aireportuak. Portuak. Geltokiak.
 - Tarifak:
 - * Kontzeptua eta motak.
 - * Tarifak prestatzea.
 - Ibilbidea: bidai motak.
- Tarifa bereziak, deskontuak eta dirulaguntzak.
- Ekipajea.
- Zergak eta tasak.
- Aldaketak eta bidaiari ezeztapenak.
- Monetaren tratamendua nazioarteko bidaiari.
- Erreserbak eta horien kudeaketa:
 - Kontzeptua eta motak.
 - Erreserba-kontratua.
 - Erreserba egiteko prozedura.
 - Komunikabideak erreserben kudeaketan.
 - “Software” berezia.
- Turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubidea egiaztatzeko dokumentuen emisioa:
 - Dokumentu-motak: txartelak, bonuak, bestelakoak.
 - Osaera.
 - Emititzeko arauak. Berritzaileak.
 - Balorazioa.
 - Barne-zirkuitua.

Jarrerazkoak:

- Arauen errespetua talde-lanean integratuz.
- Eraginkortasuna bezeroaren eskaerei erantzuteko informazioa lortzeko orduan.
- Lankideen, bezeroen, hornitzaileen eta abarren aurrean tratatu sozial eta komunikazio egokia eta errespetuzkoa.
- Ardura ematen dizkieten aginduetan, hauen interpretazioan nahiz exekuzioan.
- Egiten duen lanean erantzukizuna izatea uneoro.
- Ekimena eta izaera kritikoa aldagai edo alternatibekiko ekarpenen.
- Autonomia lanak egiteko orduan.

- Dagokion mailan, hala eskatzen duten egoera edo arazoan aurrean erabaki koherenteak hartzeko gaitasuna.

V. multzoa: BEZERO ETA HORNITZAILEEKIN ERLAZIOAK

Prozedurazkoak:

- Bezero-mota desberdinen identifikazioa.
- Turismo-zerbitzuak saltzeko teknika desberdinen identifikazioa.
- Bidaia-agentzietan informazioa eta aholkua eskatzeko modu desberdinen identifikazioa eta deskripzioa.
- Bidaia-agentziako langileen eta zerbitzuen hornitzaileen arteko harreman profesionalen azterketa.
- Negoziazio-, kontratazio- eta/edo gatazka-egoeretatik ondorioztatzen diren jokaera-moten sailkapena.
- Negoziatzeko tekniken identifikazioa, egoera bakoitzerako egokienak aukeratuz.
- Zerbitzuen hornitzaileekin arazoak egon daitezkeen egoeren analisia.
- Hitzekoak nahiz hitzekoak ez diren komunikatzeko tekniken analisia.
- Gizarte-trebezien identifikazioa eta aplikazioa.
- Egoera bakoitzaren arabera, negoziatzeko eta komunikatzeko teknika egokiak aplikatzea.
- Alderdien arteko gatazken ebazpena simulatzea aho batez hartutako erabakiaren bitartez.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Bezeroarenganako arreta.
- Zerbitzuen salmenta.
- Negoziazioa hornitzaileekin.
- Aplikatutako komunikatzeko teknikak:
 - Komunikazio-prozesuak, -elementuak eta -motak.
 - Atzeraelikadura.
- Honako hauei aplikatutako gizarte-trebeziak:
 - Informazioa eta salmenta bidaia-agentzietan.
 - Hornitzaileekin negoziatzioa.
 - Turismo-zerbitzuen multzo konplexuen burutzapena.
- Protokoloari eta norberaren irudiari buruzko teknikak.
- Hornitzaileekin negoziatzeko teknikak eta prozesuak:
 - Topaketen plangintza.
 - Estrategiak.
 - Agentzaren eta hornitzailearen arteko elkarreragina.
 - Eragiketak ixtea.
- Bezero-motak eta horien tratamendua.
- Salmenta zuzeneko teknikak eta prozesuak:
 - Saltzeko moduak.
 - Harrera.
 - Informazioa.
 - Saltzailearen eta bezeroaren arteko elkarreragina.
 - Iradokizunak eta gomendioak.
 - Jarraipena.
 - Eragiketa ixtea.
- Kexuen tratamendua.
- Erreklamazioak eta salaketak bidaia-agentzietan.

Jarrerazkoak:

- Higienearen eta osasunaren arauak kontuan izanik (norberaren garbitasuna, lanerako jantziak, etab.), norberaren itxura zaintzea.
- Puntualtasuna ordutegian.
- Arauen errespetua talde-lanean integratuz.
- Lankideen, bezeroen, hornitzaileen eta abarren aurrean tratu sozial eta komunikazio egokia eta errespetuzkoa.
- Egiten duen lanean erantzukizuna izatea uneoro.

- Ekimena eta izaera kritikoa aldagaien edo alternatiben ekarpenean.
- Autonomia lanak egiteko orduan.
- Dagokion mailan, hala eskatzen duten egoera edo arazoen aurrean erabaki koherenteak hartzeko gaitasuna.
- Aniztasuna errespetatzea.

VI. multzoa: BIDAIA-RIEI BURUZKO LEGERIA

Prozedurazkoak:

- Turismo-zerbitzuetan eta bidaietan aplika daitekeen legeriaren identifikazioa.
- Tarifen eraikuntza arautzen duten legezko arauen aplikazioa.
- Turismo-zerbitzuen eta bidaien hornitzaileek bidaia-agentziekin dituzten harreman funtzionalak eta kontratuzkoak erregulatzen dituen arautegiaren identifikazioa.
- Kontsumitzaileekin dituzten harremanak arautzen dituen legeriaren identifikazioa.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Bidaia-agentzietan aplika daitekeen legeria.
- Iragaitzako bidaiariari eta aduanei buruzko legeria:
 - Europako Batasuneko, Estatuko eta Autonomia Erkidegoko arauak.
 - Dibisak, trukeak, kupoak eta aduanetako izapideak.
 - Bidaiarien eskubideak.
 - Bidai aseguruak. Prestazioak eta nazioarteko arautegia.
 - Kontsulatuak eta enbaxadak: eskaintzen dituzten zerbitzuak.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzko legeria.

Jarrerazkoak:

- Ezarritako prozeduren, protokoloen eta arauen errespetua.
- Higienearen eta osasunaren arauak kontuan izanik, norberaren itxura zaintzeari buruzko araua kontuan errespetatzea.
- Puntueltasuna ordutegian.
- Arauen errespetua talde-lanean integratuz.
- Lankideen, bezeroen, hornitzaileen eta abarren aurrean tratu sozial eta komunikazio egokia eta errespetuzkoa.
- Kultur aniztasuna errespetatzea.
- Egiten duen lanean erantzukizuna izatea uneoro.
- Ekimena eta izaera kritikoa aldagaien edo alternatiben ekarpenean.
- Autonomia lanak egiteko orduan.
- Dagokion mailan, hala eskatzen duten egoera edo arazoen aurrean erabaki koherenteak hartzeko gaitasuna.

2. lanbide-modulua. BIDAIA-AGENTZIEN EKONOMIA- ETA ADMINISTRAZIO-KUDEAKETA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Bidaia-agentzietako kontabilitateko eragiketa bereziak erregistratzea, kontabilitatearen printzipio orokorrak eta indarrean dagoen Kontabilitateko Plan Orokorrean proposatutako arauak jarraituz.
2. Bidaia-agentzien tipologia desberdinetarako egokiak izango diren erregistroen kudeaketarako sistemak eta prozedurak aztertzea eta aplikatzea.
3. Bidaia-agentzien tipologia desberdinetarako egokiak izango diren izakinak (bulegoko materiala, bezeroenganako arreta, bertako eta zerbitzuen hornitzaileen dokumentuak...) biltzeko, berritzeko eta kontrolatzeko sistemak eta prozedurak aztertzea eta aplikatzea.
4. Bidaia-agentzien eremuan gertatzen diren barneko nahiz kanpoko harreman ekonomikoetatik ondorioztatutako prozedurak eta eragiketak aztertzea eta aplikatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Bidaia-agentzietako kontabilitateko eragiketa bereziak erregistratzean, kontabilitatearen printzipio orokorrak eta indarrean dagoen Kontabilitateko Plan Orokorrean proposatutako arauak jarraituz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kontabilitateak, enpresen eta, zehazki, bidaia-agentzien kudeaketa ekonomikoan laguntzeko tresna gisa duen garrantzia justifikatzea.
- Bidaia-agentzietako ondare-elementu bereziak identifikatzea eta deskribatzea, indarrean dagoen Kontabilitateko Planari egokitutako kontuen planak proposatuz.
- Bidaia-agentzietan gertatzen diren kontabilitateko gertakari arruntenak identifikatzea, berorien egiaztapen-dokumentuak aukeratuz eta egokituz.
- Suposizio praktikoetan eta datu batzuk eman ondoren:
 - Oinarrizko kontabilitate-prozesua garatzea, indarrean dagoen legerian proposatutako arauak aplikatuz.
 - Aldi zehatz bati dagozkion emaitza ekonomiko partzialak eta/edo azken emaitzak zehaztea.

2. Bidaia-agentzien tipologia desberdinetarako egokiak izango diren erregistroen kudeaketarako sistemak eta prozedurak aztertzean eta aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bidaia-agentzietan erabili ohi diren dokumentu-mota desberdinak identifikatzea eta sailkatzea euren erabileraren, jatorriaren edo destinoaren arabera.
- Bidaia-agentzietan barneko harremanetarako nahiz bezero eta hornitzaileekin dituzten harremanetarako erabiltzen diren gutun, inprimaki eta formulario bereziak egokitzea, diseinatzea eta formalizatzea, diseinuari eta komunikazioari buruzko teknika egokiak aplikatuz.
- Bidaia-agentzietan erabili ohi diren eskuzko erregistroen eta erregistro informatizatuen kudeaketa-sistemak konparatzea eta agentzia desberdinetarako eta antolamenduzko egitura zehaztetzarako egokienak ondorioztatzea.
- Suposizio praktikoetan eta agentzia eta/edo produkzio-unitate zehatzen zehaztapenean oinarrituz, ondoko elementuak izango dituzten erregistroak kudeatzeko programa osatuak aukeratzea, egokitzea eta aplikatzea:
 - Artxiboaren eskuzko kudeaketa eta kudeaketa informatizatua.
 - Ordenagailuaren laguntzarekin dokumentuak bilatzea.
 - Dokumentuak gordetzeko edo suntsitzeko artxiboak (zentralak, departamentuetakoak edo pertsonalak) eta programak definitzea.
 - Oinarrizko erregistroak babestea.
 - Informazioa gordetzeko baliabideak.
 - Inprimaki eta formularioen kudeaketa.
 - Korrespondentziaren kontrola.

3. Bidaia-agentzien tipologia desberdinetarako egokiak izango diren izakinak (bulegoko materiala, bezeroenganako arreta, bertako eta zerbitzuen hornitzaileen dokumentuak...) biltzeko, berritzeko eta kontrolatzeko sistemak eta prozedurak aztertzean eta aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bidaia-agentzietan eta antolamendu-egitura zehaztetan erabili ohi diren izakinak biltegitatzeko, berritzeko eta kontrolatzeko eskuzko sistemak nahiz sistema informatizatuak konparatzea.
- Suposizio praktikoetan eta agentzia eta/edo produkzio-unitate zehatzen zehaztapenean oinarrituz, ondoko elementuak izango dituzten biltegia kudeatzeko sistema osatuak aukeratzea, egokitzea eta aplikatzea:
 - Izakinak eskatzeko, sailkatzeko eta berritzeko prozedurak.
 - Izakinak sartzeko, irteteko eta banatzeko prozedurak.
 - Inbentarioen formalizazioa.

- Turismo-zerbitzuak erabiltzeko eskubideen eta bidaien egiaztapen-dokumentuen emisioen eta inbentarioen kontrolerako neurriak.

4. Bidaia-agentzien eremuan gertatzen diren barneko nahiz kanpoko harreman ekonomikoetatik ondorioztatutako prozedurak eta eragiketak aztertzean eta aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bidaia-agentzietan erabili ohi diren fakturazioa egiteko, kreditu-kontuak kontrolatzeko eta bezeroei kobratzeko edo ordaintzeko prozedurak deskribatzea eta agentziaren, antolamenduzko egituraren eta egoera zehatz desberdinen arabera egokienak aukeratzea eta aukeraketa hori justifikatzea.
- Kasu praktikoetan, izan daitezkeen bezeroekin gerta daitezkeen harreman ekonomikoei buruz emandako datuetan oinarrituz:
 - Suposizio-egoera horretan saldutako zerbitzuen eta salmentan izandako kudeaketa-gastuen balorazioak egiaztatzea.
 - Eskura nahiz kredituan kobratzeko sistemak aplikatzea, suposizioan zehaztutako aginduen arabera.
 - Egindako ordainketen egiaztapen-dokumentuak emititzea.
 - Aurretik ordainduta dauden baina erabili ez diren zerbitzuen dirua itzultzeko eskubidea egiaztatzea, hornitzaileei egin beharreko komunikazioak eta beharrezkoak diren dokumentuak formalizatuz.
 - Suposizio praktikoetatik ondorioztatutako dokumentuak banatzeko, artxibatze eta erregistratzeko beharrak justifikatzea.
- Zerbitzuen hornitzaileekin izan ohi diren harreman ekonomikoei buruzko kasu praktikoetan:
 - Salmenta-euskarrietan saldutako erabilera-eskubideen zenbatekoa erregistratzea.
 - Hornitzaileen salmenten kitapenak eta fakturak formalizatzea, ordainketa-modua eta agentziaren aldeko komisioa adieraziz.
 - Suposizioetan oinarrituz, gertaeren txostenak, oker egindako ordainketak arautzeko eskaerak eta barneko nahiz kanpoko kontabilitateko nahiz administrazioko erreklamazioen erantzunak formalizatzea.
 - Suposizio praktikotik ondorioztatutako dokumentuak banatzeko, artxibatze eta erregistratzeko beharrak justifikatzea.
- Atzerriko monetaren eta bidaiariaren txeeen bihurtasuna aplikatzea:
 - Aplika daitekeen eta indarrean dagoen legeria identifikatuz.
 - Truke ofizialaren informazio-iturria identifikatuz.
 - Aldatu beharreko moneta identifikatuz.
 - Moneta nazionalean komisioak eta kontrabaliao zehaztuz.
 - Aginduzko dokumentazioa formalizatuz.
- Ordaintzeko dokumentu desberdinak bereiztea, deskribatzea eta formalizatzea, indarrean dagoen merkataritzako legeria aplikatuz.
- Kontu-korronteen funtzionamendua azaltzea, kontu horiei dagozkien eta finantza-erakundeak emititzen dituzten dokumentuak zuzen interpretatuz eta diru-sarrerei edo moneta-bidalketei eta/edo beste ordainketa-modu batzuei buruzko dokumentuak formalizatuz.
- Suposizio praktikoetan eta emandako datuetan oinarrituz:
 - Diruzaintzako eragiketak erregistratzeko administrazioko inprimakiak, kontabilitatea egin baino lehenagokoak eta kontabilitateari dagozkionak, formalizatzea.
 - Kutxako liburu edo erregistroetan eta bankuko kontuetan jaso beharreko oharra jasotzea.
 - Kutxa-kontuko kontrolak simulatzea, kutxako kontaketa eginez eta saldo errealean eta jasotako oharren artean egon daitezkeen aldeak ebatziz.
 - Bankuko kontuen kontrolak simulatzea, kontuen laburpenekin koadratuz eta finantza-erakundeetako kopuruei eta bidaia-agentzietako bankuko kontuei buruzko liburu edo erregistroen artean egon daitezkeen aldeak ebatziz.

c) Edukiak:

I. multzoa: ENPRESAKO KONTABILITATE-PROZESUA

Prozedurazkoak:

- Prozesua arautzen duen forma juridikoaren zehaztapena.

- Enpresetako gertakizun ekonomikoetan aplika daitekeen erregistroko hizkuntza arruntaren identifikazioa.
- Enpresaren jarduerak sortzen dituen gertakizun ekonomikoen erregistro-prozesuan parte hartzen duten elementuen eta etapen identifikazioa.
- Enpresako jardueran eragina duten betebeharrak fiskalen identifikazioa.
- Stocken kudeaketa- eta kontrol-prozesuaren analisia.
- Enpresako langileekin egindako eragiketen kudeaketa-prozesuaren analisia.
- Enpresako diruzaintzako prozesuaren eta baliabide ekonomikoen kontrolaren analisia.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Kontabilitaterako lehen hurbilketa.
- Kontabilitatearen helburua.
- Kontabilitateko Plan Orokorra:
 - Kontabilitateko printzipioak.
 - Balorazio-arauak.
 - Taldeak/Kontuak.
 - Derrigorrez eduki behar diren liburuak.
- Ondarea.
- Erosketak eta salmentak.
- Biltegia.
- Gastuak eta diru-sarrerak.
- Hartzekodunak eta zordunak trafiko-eragiketen ondorioz.
- Kanbio-letren arazoak.
- Diruzaintza.
- Enpresako langileekin erlazioetatutako kontuak.
- Ekitaldiaren emaitzaren zehaztapena.
- Kontabilitate-prozesua.
- Ibilgetua.
- Epekatzeen egokitzapenak.

Jarrerazkoak:

- Kontabilitate-prozesuaren sistematizazioa.
- Zorroztasuna kontabilitateko gertakarien analisisian eta erregistroan.
- Ordena eta zehaztasuna kontabilitateko oinarrien oinarritzko dokumentazio guztia kontrolatzean eta artxibatzean.

II. multzoa: FINANTZA-ERAKUNDEEKIN ERAGIKETAK

Prozedurazkoak:

- Bankuko dokumentuen eta merkatuan eskainitako bankuko zerbitzuen identifikazioa.
- Finantzaketa-iturrien analisia, terminoaren zentzu zabalenean beti ere.
- Kalkulatzeko erabiltzen diren teknika desberdinen ezagutza.
- Eskainitako zerbitzu baten kalitatea negoziatzeko eta neurtzeko tekniken identifikazioa.
- Metodo desberdinak erabiliz, kontu korronteen kitapenen, aldaketa-efektuen negoziazio-prozesuaren eta maileguen amortizazioaren kalkulua.
- Eskaintzen diren finantzaketa-aukera desberdinen analisia.
- Nazioarteko merkatuko erlazioetan sortuko diren eragiketen kalkulua.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Merkataritza-kalkulua:
 - Interes sinplea/konposatua.
 - Errentak.
 - Maileguen amortizazioa.
- Matematika finantzarioak:
 - Kontu korronteen kitapenak.
 - Efectuen deskontuak.

- Maileguak amortizatzeko metodoak.

Jarrerazkoak:

- Ordena eta metodoa dokumentazioa ematean eta elaboratzean.
- Zorroztasuna eta puntualtasuna bankuko eragiketen kontrolean.
- Arautegia errespetatzea.

III. multzoa: ENPRESAK DITUEN BARNE- NAHIZ KANPO-HARREMANETATIK ONDORIOZTATUTAKO DOKUMENTAZIOA

Prozedurazkoak:

- Kudeaketa egokia ahalbidetuko duen administrazioko dokumentazioaren identifikazioa.
- Komunikatzeko tresna tradizionalak eta informatikoak konbinatzea.
- Dokumentuek errealizazioen eta kontrolen administrazio-prozesuan zehar egiten duten ibilbidearen identifikazioa.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Salerosketarekin erlazionatutako dokumentuak:
 - Eskaera-gutunak, erreklamazioak eta jakinarazpenak.
 - Fakturazioa, emate-agiriak.
 - Egindako kobrantzen eta ordainketen egiaztapen-dokumentuak.
- Finantza-erakundeekin erlazionatutako dokumentuak:
 - Atzerriko monetari, kanbio-letrei, kontu korronteei, txekeei eta abarrei buruzko dokumentazioa.
 - Merkataritza-komunikazioak, horien idazketa eta ulermena.
- Administrazio publikoko erakundeekin egindako izapideekin erlazionatutako dokumentuak:
 - BEZ, kitapena.
 - Gizarte-segurantza: TC1,TC2.
 - Ogasun publikoa: egindako atxikipenak, Sozietateei buruzko Zerga.
 - Toki-administrazioak: Ekonomia Jardueren gaineko Zerga, beste zerga batzuk.
- Barneko dokumentazioa:
 - Dokumentazioaren erregistroa, sarrera eta irteerei buruzko liburua.
 - Biltegia kontrolatzeko dokumentuak.
 - Kontratu desberdinen idazketa: errentamendu-kontratuak, lan-kontratuak.
 - Bestelakoak: soldaten ordainagiria, eskaerak, administrazioko erreklamazioak.

Jarrerazkoak:

- Argitasuna idazterakoan.
- Garbitasuna eta gustu estetikoa aurkezpenean.
- Ordena artxibatzean eta dokumentazioaren kontrola.
- Zehaztasuna eta zorroztasuna elaborazioan.

IV. multzoa: INFORMAZIOAREN TRATAMENDUA ETA ERREGISTROA

Prozedurazkoak:

- Merkatuan dagoen softwarearen identifikazioa.
- Softwarearen ezaugarrien analisia, enpresako ezaugarrietara hobekien egokitzen dena bilatuz.
- Landu beharreko dokumentazioa tratatzeko eta artxibatzeko irizpideen analisia.
- Informazioaren tratamendurako baliabide desberdinen arteko lotura.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Sistema eragilea.
- Testuen tratamendua.
- Datu-basea.
- Orri elektronikoa.
- Kontabilitatearen mekanizazioa.

- Komunikazio-sistemak: posta elektronikoa, burofax...

Jarrerazkoak:

- Lan-ohiturak eta segurtasun-ohiturak ezartzeko gaitasuna.
- Dokumentazioa kontrolatzeko metodo gisa antolamenduaren balorazioa egitea.

3. lanbide-modulua. BIDAIA-AGENTZIEN ANTOLAMENDUA ETA KONTROLA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Bidaia-agentzietako establezimenduen eta/edo produkzio-unitateen egitura antolatzailea eta funtzionala eta harremanen ingurunea aztertzea.
2. Aurrekontu ekonomikoak prestatzea bidaia-agentzietako produkzio-unitateen edo departamentu berezien epe laburreko, ertaineko eta luzeko jarduketa-programak ezartzeko.
3. Bidaia-agentzietako produkzio-unitateen edo departamentu berezien ustiapenaren errentagarritasuna aztertzea, kostuak eta mozkin-marjinak ebaluatzeko eta kontrolatzeko.
4. Bidaia-agentzien zerbitzu berezietan eta hornitzaileek eskainitakoetan aplika daitezkeen kudeaketa-sistemak eta -prozesuak eta kalitatearen kontrola aztertzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Bidaia-agentzietako establezimenduen eta/edo produkzio-unitateen egitura antolatzailea eta funtzionala eta harremanen ingurunea aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bidaia-agentzia desberdinak sailkatzea eta zehaztea honako hauek kontuan izanik:
 - Produktu- eta zerbitzu-motak.
 - Bezeroen tipologia.
 - Aplika daitezkeen Europako, estatuko eta erkidegoko arautegia.
 - Eremu funtzionalak.
- Antolamendu eraginkorra zehazten duten faktoreak deskribatzea.
- Bidaia-agentzia desberdinetako areak, departamentuak edo azpidepartamentu funtzional bereziak deskribatzea.
- Establezimendu hauetako departamentuen artean gertatzen diren erlazio bereziak azaltzea eta, beharrezkoa izanez gero, erlazio horiek azaltzeko diagramak erabiltzea.
- Grafiko batean bidaia-agentziaren, produkzio-unitatearen eta/edo departamentuaren egitura fisiko identifikatzea, beharrezkoak diren elementu materialak eta giza baliabideak zehaztuz eta kokatuz eta, ergonomia-irizpideen eta lanaren arintasunaren arabera, egindako banaketa justifikatuz.
- Jardueraren garapenean sortutako zirkuituak eta informazio-mota berezienak azaltzea.
- Bidaia-agentzietako lanpostu arrunten erantzukizunak eta funtzioak zehaztea.
- Bidaia-agentzia bateko produkzio-unitate baten edo departamentu baten antolaketa errealean edo suposizio batean oinarrituz:
 - Antolamendua ebaluatzea, hartutako antolamenduzko irtenbideak kritikoki epaituz.
 - Proposatutako antolamenduan egin daitezkeen hobekuntzak proposatzea.

2. Aurrekontu ekonomikoak prestatzean bidaia-agentzietako produkzio-unitateen edo departamentu berezien epe laburreko, ertaineko eta luzeko jarduketa-programak ezartzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Aurrekontuek enpresa-plangintzaren barnean duten funtzioa identifikatzea.
- Bidaia-agentzien jardueran erabilitako aurrekontu-motak eta aurrekontu bakoitzaren helburuak aipatzea eta azaltzea.
- Goian adierazitako aurrekontuak osatzen dituzten egiturak eta sailak identifikatzea.

- Aurrekontuak egitean kontuan izan behar diren aldagaiak identifikatzea.
- Simulatutako egoera batean eta aurrez ezarritako aldi baterako, produktuaren helburu ekonomikoetan, negozioaren bolumenean eta kalitatean oinarrituz:
 - Finantzaketa-beharrak identifikatzea eta kalkulatzea.
 - Aldiaren sarrera eta gastuen aurrekontua prestatzea.
 - Giza baliabideen kostua zehaztea.
 - Baliabide materialen inbertsioaren kostua zehaztea.
- Simulatutako kasu batean, estimatutako aurrekontu bateko datuetan eta datu errealetan oinarrituz:
 - Desbideratzeak kalkulatzea.
 - Zergatik agertu diren eta sortzen dituzten ondorioak aztertzea.
 - Irtenbide alternatiboak proposatzea.

3. Bidaia-agentzietako produkzio-unitateen edo departamentu berezien ustiapenaren errentagarritasuna aztertzean, kostuak eta mozkin-marjinak ebaluatzen eta kontrolatzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bidaia-agentzietako jardueran eragina duten kostu zuzenak eta zeharkakoak identifikatzea eta kalkulatzea.
- Galeren eta irabazien kontua eta kontabilitateko balantzea interpretatzea.
- Errentagarritasun-ataria zehaztea.
- Aurreko emaitzak interpretatzea eta, beharrezkoa denean, neurri zuzentzaileak edo irtenbide alternatiboak proposatzea.

4. Bidaia-agentzien zerbitzu berezietan eta hornitzaileek eskaintakoetan aplikatu daitezkeen kudeaketa-sistemak eta -prozesuak eta kalitatearen kontrola aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kalitatearen kudeaketa eta kalitatearen funtzioa eta horiek enpresaren helburuekin duten erlazioa deskribatzea.
- Bidaia-agentzien tipologia desberdinetako egitura antolatzaileetan oinarrituz:
 - Egitura antolatzaile bakoitzean aplikatu daitezkeen kalitate-sistemaren elementuak identifikatzea.
 - Kalitatearen funtzio bereziak esleitzea dagokion egitura antolatzailearen arabera.
- Bidaia-agentzietako zerbitzuen prestazioaren kalitatea kontrolatzeko erabilitako tresnak deskribatzea.
- Bidaia-agentzietako zerbitzuen “kalitatearen ezaugarri” esanguratsuenak deskribatzea.
- Suposizio praktikoa zehaztetan eta bidaia-agentziako produkzio-unitate bateko barneko nahiz kanpoko kalitate-helburuetan oinarrituz:
 - Beraiek nahiz hornitzaileek eskaintako zerbitzuen kalitatearen ezaugarriak identifikatzea.
 - Kalitatearen ezaugarrietan eragina duten faktoreak identifikatzea.
 - Barneko nahiz kanpoko kalitatearen kontrola egiteko prozedura eta tresnak aukeratzea, ezartzeko komenigarritasuna arrazoituz.

c) Edukiak:

I. multzoa: EGITURA ANTOLATZAILEA

Prozedurazkoak:

- Bidaia-agentzia desberdinen sailkapena eta ezaugarriak produktu- eta zerbitzu-moten, bezero desberdinen, eremu funtzionalen, arautegiaren eta abarren arabera.
- Bidaia-agentzia desberdinetako eremu funtzional bereizgarrien analisiak.
- Departamentuen arteko erlazioen analisiak.
- Jardueraren garapenean sortutako zirkuituen eta informazio-mota berezien analisiak.
- Beharrezkoak diren elementu materialak eta giza baliabideak identifikatzea, modu egokian kokatuz eta, ergonomia-irizpideen eta lanaren arintasunaren arabera, egindako banaketa justifikatuz.
- Bidaia-agentzietako lanpostu arrunten erantzukizunak eta funtzioak definitzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Bidaia-agentzia bateko egitura antolatzaile eta funtzional arruntena:
 - Helburuak.
 - Egitura-mota desberdinak.
 - Egitura antolatzailearen garapena.
 - Unitate antolatzaileak:
 - * Organoak.
 - * Funtzioak.
 - Departamentuen arteko erlazioak.
- Plangintza:
 - Kontzeptua eta jatorria.
 - Plangintzaren helburuak.
 - Plangintzaren teknikak:
 - * Plangintza-prozesua.
 - * Plan-motak.
 - * Plangintzaren oinarritzko faseak.
 - Plangintzaren abantailak.
 - Plangintzaren denbora-faktorea.
- Antolamendua:
 - Antolamendu ororen oinarritzko printzipio komunak.
 - Departamentuetan zatitzea.
 - Antolatzeko sistemak.
- Antolamenduari buruzko eskemak eta grafikoak:
 - Organigramak: organigramen abantailak eta oztopoak.
 - Organigramen elaborazioa: organigramen edukia.
 - Organigrama-motak.
 - Lanpostuen deskribapena.
- Enpresako politikak, estrategiak eta helburuak.

Jarrerazkoak:

- Bidaia-agentzietako plan orokorrak eta egitura antolatzailea ezagutzeko interesa.
- Bidaia-agentziako helburu orokorren nahiz zehatzen garapenean parte hartzea.
- Pertsonen arteko harremanen errespetua.
- Emango dizkioten jarduerak modu egokian garatzeko duen gaitasunaren kontzientzia izatea.
- Ordena eta zorrotasuna bere lanaren garapenean.

II. multzoa: KONTROL EKONOMIKOA

Prozedurazkoak:

- Enpresaren plangintzaren barnean aurrekontuek duten funtzioa identifikatzea.
- Bidaia-agentzietan erabiltzen diren aurrekontu desberdinen sailkapena.
- Egituraren eta bidaia-agentzien jardueraren aurrekontuak osatzen dituzten sailen eta aurrekontu bakoitzaren helburuen identifikazioa.
- Aurrekontuak egitean sortzen diren aldagaiak interpretatzea.
- Bere ardurapean dagoen departamentu edo arearen aurrekontuen elaborazioa.
- Aurrekontuetan egon daitezkeen desbideratzeak kalkulatzeko eta irtenbideak proposatzea.
- Bidaia-agentzien jardueran eragina duten kostu zuzenen edo zeharkako kostuen kalkulua.
- Kontabilitateko balantze bat eta galeren eta irabazien kontu bat interpretatzea.
- Errentagarritasun-ataria zehaztea.
- Emaizak interpretatzean neurri zuzentzaileak edo irtenbideak proposatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Aurrekontuaren kontrola.
- Kostuen analisisa eta kontrola:
 - Kostu-motak.
 - Kostuen kontrola.

- Oreka-puntua.
- Errentagarritasunaren analisia.
- Finantza-egoeren analisia.

Jarrerazkoak:

- Ordena eta zorrozatasuna aurrekontuak egiteko orduan.
- Zorrozatasuna aurreikuspen-teknikak aplikatzerakoan eta aurrekontuak egiterakoan.
- Bere nagusiek formulatutako dizkioten aldaketak aurrera eramateko konpromisoa.
- Bidaia-agentzietako areak ustiatzearen ondorioz sortutako errentagarritasuna aztertzeke duen gaitasunaren kontzientzia izatea.

III. multzoa: KALITATEAREN KUDEAKETA ETA KONTROLA

Prozedurazkoak:

- Kalitatea goranzko balioa dela kontuan izanik aztertzea bidaia-agentzietan.
- Kalitatearen kostuen identifikazioa bidaia-agentzietan.
- “Kalitate ezaren” kostuen kalkulua.
- Kalitate industrialaren eta turistikoaren arteko konparaketa.
- Kalitatearen kontrola egiteko prozeduren kudeaketa.
- Egitura antolatzaile bakoitzean aplikatu daitezkeen kalitate-sistemari buruzko elementuen identifikazioa.
- Bidaia-agentzietan zerbitzuen prestazioan erabilitako kalitatea kontrolatzeko tresnen analisia.
- Kalitatearen berriazko funtzioen esleipena egitura antolatzailearen arabera.
- Bidaia-agentzien zerbitzuen “kalitatearen ezaugarri” esanguratsuenen analisia.
- Barneko nahiz kanpoko kalitatearen kontrola egiteko prozeduren eta tresnen aukeraketa zentzuzkoa.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Kalitatearen kontzeptua.
- Erabateko Kalitatearen oinarriak eta printzipioak.
- Kalitatearen kudeaketa eta kontrola:
 - Kalitatearen kudeaketa integrala:
 - * Plangintza.
 - * Antolaketa.
 - * Kalitatearen kontrola.
- Zerbitzuaren kalitatea eta bezeroaren asetasuna.

Jarrerazkoak:

- Zerbitzua bezeroak espero duen moduan egiteko interesa.
- Erabateko kalitatea lortzeko gainerako areekin lan egitea.
- Autonomia kalitate-tresnak bilatzeko eta erabiltzeko orduan.
- Bidaia-agentzietako zerbitzuetan kalitatea eskaintzeko duen gaitasunaren kontzientzia.

4.lanbide-modulua. TURISMO-PRODUKTU ETA -ZERBITZUEN Merkaturatzea

5. Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Nazio-mailako nahiz nazioarteko merkatu turistikoaren informazioa aztertzea, ostatuaren eta bidaia-agentzien sektorearen egoera, bilakaera eta joerak ezagutu ahal izateko.
2. “Marketing mix” delakoan parte hartzen duten aldagai desberdinak erlazionatzea.
3. Turismo-zerbitzuen eta bidaien enpresen arabera egokiak diren merkataritzako komunikazio-estrategiak ebaluatzea.
4. Autonomia Erkidego honetan oinarrituz, turismo-produktu edo -zerbitzu baten komunikazio-plana prestatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Nazio-mailako nahiz nazioarteko merkatu turistikoaren informazioa aztertzean, ostatuaren eta bidaiia-agentzien sektorearen egoera, bilakaera eta joerak ezagutu ahal izateko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Nazioarteko, nazioarteko eta tokian tokiko eskaintza eta eskaera turistikoa osatzen duten aldagai nagusiak zerrendatzea, deskribatzea eta erlazionatzea.
- Turismoaren esparruko informazio-iturri nagusienak identifikatzea eta deskribatzea.
- Aztertu behar diren aldagaien arabera egokiak diren datuak biltzeko metodoak identifikatzea eta aukeratzea.
- Ostatu eta bidaiia-agentziek duten funtzioa eta nazioarteko nahiz bertako turismo-sektorearekin eta ekonomiako beste sektore batzuekin dituzten erlazioak deskribatzea.
- Eskaera turistikoaren motibazioak eta bere bilakaeran eragina duten faktore sozial eta ekonomikoak aztertzea.
- Ostatu eta bidaiia-agentzietako bilakaera-prozesu orokorra eta formula bakoitzaren bilakaera zehatza deskribatzea.

2. "Marketing mix" delakoan parte hartzen duten aldagai desberdinak erlazionatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Marketinaren alderdi garrantzitsuenak interpretatzea.
- "Marketing mix" delakoa definitzea bere osagaiak deskribatuz.
- Suposizio-egoera batean, turismo-produktu baten datuetan, hots, prezioan, komunikazioan eta banaketan oinarrituz, aldagai desberdinen artean dauden erlazio kausalak ondorioztatzea.
- Turismo-produktu baten bizitzaren zikloko etapa bat eman ondoren, marketinaren aldagaien artean gertatzen diren erlazio kausalak azaltzea.

3. Turismo-zerbitzuen eta bidaien enpresen arabera egokiak diren merkataritzako komunikazio-estrategiak ebaluatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Zerbitzu-enpresen "marketing mix"-aren osagai bakoitza identifikatzea.
- Publizitate-mota desberdinak, formak eta publizitate-euskarriak konparatzea, batez ere sektorean erabili ohi direnak.
- Publizitatearen eta promozioaren arteko desberdintasuna azaltzea, sektoreko adibideak emanez.
- Komunikabide desberdinak zerrendatzea eta horietako bakoitzaren abantailak eta oztopoak azaltzea.
- Merkataritzako prozesu sekuentzial bat definitzea fase bakoitzeko helburuak zehaztuz.
- Turismo-zerbitzuen eta bidaien enpresen arabera egokiak diren merkataritzako estrategia egokiak deskribatzea.
- Enpresa turistiko bateko merkataritzako estrategia desberdinetan eta zehaztutako helburuetan oinarrituz:
 - Horietako bakoitzak duen kostua kalkulatzeko.
 - Estrategia bakoitzaren eraginkortasuna baloratzea, merkataritza-komunikazioaren helburu den eta komunikazioa jasotzen duen biztanleriaren arabera.
 - Komunikazio-estrategia bakoitza aplikatzean aurreikusitako helburuak zein neurritan lortuko liratekeen aztertzea.
 - Aukeratutako komunikazio-estrategia argudiatzea.
 - Komunikazio-planaren kontrol-sistemak garatzea.
- Merkataritzako komunikazio-ekintzen eraginkortasuna neurtzen duten aldagaiak identifikatzea.

4. Autonomia Erkidego honetan oinarrituz, turismo-produktu edo -zerbitzu baten komunikazio-plana prestatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Merkaturatu behar den turismo-produktu edo -zerbitzuarekin erlazionatutako datuetan oinarrituz:

- Banatzeko estrategia eta komunikazio-planaren helburuak definitzea.
- Merkatua zatitzeko metodo egokiena aukeratzea.
- Proiektuarentzat egokiak izango diren eremua, bezero objektiboa eta publiziterako eta promoziorako ekintzak zehaztea.
- Merkataritzako ekintzak bideratzeko komunikazio-tresnen erabilera justifikatzea.
- Programaturako ekintzen kostuen, irismenaren eta izan ditzaketen emaitzen estimazioa egitea.

c) Edukiak:

I. multzoa: MERKATU TURISTIKOA

Prozedurazkoak:

- Eskaera eta eskaintza turistikoaren analisia.
- Turismoaren esparruko informazio-iturrien identifikazioa.
- Ostaturaren eskaintzen duten enpresen eta bidaia-agentzien funtzioen eta erlazioen analisia.
- Autonomia Erkidegoan dagoen eskaera turistikoaren analisia.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Informazio turistikoa: iturriak, ikerketa-teknikak, informazioaren tratamendua.
- Merkatu turistikoaren baldintzatzaileak: eskaintza, eskaera eta lehiakortasuna.
- Merkatu turistikoa Estatu Espainiarrean: egitura, bilakaera, joerak, aukerak eta mehatxuak. Espainiako legeria turistikoa.
- Ostaturaren esparruko nazioarteko, nazio- eta tokian tokiko eskaintza eta eskaera.
- Turismo-zerbitzuen eta nazioarteko, nazio-mailako nahiz tokian tokiko bidaien bitartekotzaren eskaintza eta eskaera.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa ezarritako baldintzei jarraituz erabiltzeko garrantziaren kontzientziakzioa.
- Ordutegia puntualtasunez betetzea.
- Arauak betetzea, horiek baitira irakasleekin nahiz ikaskideekin informatzeko bideak, eta talde-lanean integratzea.
- Ardura jasotako aginduen garapenean.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adecitasuna eta edukazioa lana betetzeko orduan.

II. multzoa: MARKETIN TURISTIKOA

Prozedurazkoak:

- Marketinaren alderdien analisia.
- "Marketing mix" delakoaren aldagaien analisia.
- Merkatua zatitzeko metodoaren justifikazioa.
- Komunikazio mixaren osagaien identifikazioa.
- Sustatzeko baliabideen identifikazioa.
- Publizitate-mota desberdinen analisia.
- Merkaturatzeko estrategien proposamena eta justifikazioa.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Marketina eta turismoa: kontzeptua, osatzen duten elementuak, inguruaren aldagaiak.
- "Marketing mix"-a: aldagaien definizioa eta deskribapena.
- Produktuak eta zerbitzuak: produktuaren kontzeptu orokorra. Turismo-produktuen ezaugarriak. Kalitatearen faktoreak. Produktuen bizitzaren zikloa.
- Prezioa: prezioak finkatzeko estrategiak.
- Saltzeko tokia, banaketa eta bidea: banaketa turistikoaren bideak eta helburu nagusiak. Bideen tipologiak eta analisia eremu turistikoan. Bidaia-agentziak, finantza-agentzeak, erreserba-zentralak...

- Publizitatea eta komunikazioa: elementu nagusiak publizitatearen prozesuan. Publizitate-agentzia. Publizitate-baliabideak: telebista, irratia, zinea. Arte grafikoekin erlazionatutako baliabideak: egunkariak, aldizkariak... Kanpoko publizitatea. Publizitatea egiteko beste bide batzuk.
- Pertsonak: bezeroen sailkapena.
- Marketin-plana kudeaketa-tresna gisa: elaborazio-prozesua, egoera dinamikoaren eta kanpoko egoeraren analisia, helburuen aukeraketa eta egokitzea.

Jarrerazkoak:

- Aginduzko uniformearen protokoloa ezarritako baldintzak jarraituz erabiltzeko garrantziaren kontzientziakzioa.
- Ordutegia puntualtasunez betetzea.
- Arauak betetzea, horiek baitira irakasleekin nahiz ikaskideekin informatzeko bideak, eta talde-lanean integratzea.
- Ardura jasotako aginduen garapenean.
- Ezarritako prozedurak eta jarduketa-arauak errespetatzea eta betetzea.
- Adeitasuna eta edukazioa lana betetzeko orduan.

5. lanbide-modulua. ATZERRIKO HIZKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Solaskide batekin atzerriko hizkuntzan ahoz komunikatzea, sektorearen barruan lanbide-harreman bat ezartzeko beharrezkoa den informazioa interpretatu eta transmititu.
2. Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektorearen berezko informazioa interpretatu eta ama hizkuntzara itzultzea, ekintza eta/edo zeregin egokiak burutzeko funtsezko datuak aztertuz.
3. Sektoreari dagozkion dokumentuak eta txostenak atzerriko hizkuntzan zuzen, zehaztasunez, koherentziaz eta kohesioz idatzi eta/edo betetzea, informazio orokorra edo zehatza eskatuz eta/edo emanez.
4. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzea, herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Solaskide batekin atzerriko hizkuntzan ahoz komunikatzean (sektorearen barruan lanbide-harreman bat ezartzeko beharrezkoa den informazioa interpretatu eta transmititu) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorearen berriazko hiztegia identifikatzea.
- Lan-bileretan, telefono-elkarrizketetan eta tituluan adierazitako jardueri lotutako bestelako lanbide-egoeretan erabili ohi diren lexiko eta protokolo-formulak deskribatzea.
- Lanbide-hizkuntzan erabiltzen diren gramatika-egiturak aipatzea.
- Sektorearen berezko jardura baten alderdi puntual bati buruzko informazioa eskatzea, ezarritako arauak aplikatuz eta lexiko egokia erabiliz, simulatutako telefono-elkarrizketa batean nahiz aurreko elkarrizketa batean.
- Eskatutako informazioa ematea, ahalik eta doitasun eta zehaztasun handienarekin adierazteko beharrezkoak diren formulak eta lexikoa erabiliz, simulatutako telefono-elkarrizketa batean nahiz aurreko elkarrizketa batean.
- Sektoreko ohiko lanbide-jardura bati lotutako mezu grabatu bat deszifratzeko funtsezko datuak identifikatzea.
- Simulatutako laneko bilera batean jasotako informazioa interpretatzea.
- Simulatutako laneko bilera batean jasotako informazioa transmititzea, erregistro egokia aukeratuz.
- Informazioaren trukean aktiboki parte hartzea.

2. Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektorearen berezko informazioa interpretatu eta ama hizkuntzara itzultzean (ekintza eta/edo zeregin egokiak burutzeko funtsezko datuak aztertuz) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Atzerriko hizkuntzaren eta ikaslearen ama-hizkuntzaren arteko erlazio semantikoak identifikatzea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako bateko aldizkari batean sektorearekin zerikusia duen sekzioa edo sekzioak aukeratzea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako bateko aldizkari batean sektorearen berezko terminologia identifikatzea.
- Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektoreko informazio-testu baten funtsezko datuak aukeratzea.
- Arestian aukeratutako datuak garrantziaren arabera sailkatzea.
- Atzerriko hizkuntzan idatzitako sektorearen berezko informazio-testu bat laburtzea.
- Lanbide-sektoreari dagokion idazki bat kontsultarako material egokiaren laguntzarekin itzultzea.

3. Sektoreari dagozkion dokumentuak eta txostenak atzerriko hizkuntzan zuzen, zehaztasunez, koherentziaz eta kohesioz idatzi eta/edo betetzean (informazio orokorra edo zehatza eskatuz eta/edo emanez) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorearen berriazko merkataritza- eta kudeaketa-dokumentuen berezko terminologia banan-banan aipatzea.
- Merkataritza-korrespondentzian erabilitako formulak azaltzea.
- Sektorearen berriazko merkataritza- eta kudeaketa-dokumentuak emandako datuen eta informazioaren arabera betetzea.
- Lanbide-egoera zehatz batean eskatutako hizkuntzaren alderdi formalak gutun baten, fax baten eta, oro har, korrespondentziaren idazkuntzan aplikatzea.
- Gutun edo antzeko dokumentu baten idazkuntzan, aldeztatik ezarritako sektorearen berriazko formulak erabiltzea.
- Gutun bidez komunikatu nahi den informazioa antolatzea.
- Suposizio desberdinetan (hitzaldia, dokumentuak, mintegia, bilera...) jasotako datuetan oinarritutako txosten argi eta zehatza lantzea, xedearen eta/edo hartzailearen arabera aldeztatik ezarritako egiturak eta loturak erabiliz.
- Adierazitako jardueretan gizarte-, merkataritza- eta kudeaketa-protokoloa betetzea.

4. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzean herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Atzerriko hizkuntzaren herrialdean nagusi diren lanbide-azturak eta ordutegi-ohiturak adieraztea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko enpresa baten barruko hierarkia-maila desberdinen artean dauden lanbide-harremanetako protokoloak eta arauak identifikatzea.
- Simulatutako telefono-elkarrizketa batean nor bere burua aurkeztu eta solaskidea ezagutzeko adeitasun-formula egokiak bete, deia iragazi eta informazioa eman edo jasotzea, enpresaren irudi ona emanez.
- Jasotako datuetatik eta informaziotik abiatuta, atzerriko lanbide-egonaldi simulatu bat antolatzea, herrialdearen berezko ohiturak, lanbide-azturak eta ordutegiak kontuan hartuz.
- Suposiziopean atzerriko enpresa batera egindako bisitaldi batean lanbide-harremanak ezartzea, lanbide-nortasunari egokitutako protokolo-arauak zuzen erabiliz.
- Atzerriko enpresa baterako bisitaldia eragin duten puntuei buruzko informazioa eman edo jasotzea, herrialdeko lanbide-protokoloarekin bat datorren portaera azalduz.
- Atzerriko enpresa bateko lankide baten egonaldi simulatua antolatzea, jarduera-programa baten lanketan lagunduz eta parte hartuz.
- Lanbide-bisitaldiaren plangintza egiten aktiboki laguntzea.
- Herrialdeko gizarte- eta lan-ingurunearekiko interesa azaltzea.
- Atzerriko hizkuntzaren protokoloetara moldatzea.
- Norberaren itxura zaintzea lanbide-irudi serioa ematearren.
- Beste usadio eta pentsamoldeak errespetatzea.

c) Edukiak

I. multzoa: AHOZKO HIZKUNTZA

Prozedurazkoak:

- Grabatutako mezu bat jasotzea.
- Telefono-dei bat egin eta jasotzea.
- Elkarrizketa batean sektorearen berezko informazioa elkarri ematea.
- Simulatutako lan-bilera batean jasotako informazioa ahoz transmititzea.
- Lankideekiko harremanetan protokolo-arauak erabiltzea bi herrialdeen artean simulatutako lanbide-trukeetan.
- Simulatutako lanbide-harreman batean laneko aginduak jaso eta bidaltzea, atzerriko hizkuntzaren herrialdeko usadio sozioprofesionaletara moldatuz.
- Lanbide-egoera batean elkarrizketarako formula egokiak erabiltzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Sektorearen berariazko terminologia.
- Ahozko lanbide-komunikazioan erabiltzen diren formulak eta esamoldeak.
- Ahozko hizkuntza formalak berezkoak dituen galderazko, baiezko eta ezezko formulak.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetan nagusi diren lanbide-azturak eta ordutegi-ohiturak.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko enpresa baten hierarkia-maila desberdinen artean dauden lanbide-harremanetako protokoloak eta arauak.

Jarrerazkoak:

- Informazioa elkarri ematen aktiboki parte hartzea.
- Herrialdeko gizarte- eta lan-ingurunearekiko interesa.
- Atzerriko hizkuntzaren protokoloetara moldatzea.
- Norberaren itxura zaintzea lanbide-irudi serioa ematearren.
- Beste usadio eta pentsamoldeak errespetatzea.

II. multzoa: IDATZIZKO HIZKUNTZA

Prozedurazkoak:

- Atzerriko hizkuntzan idatzitako argitalpen batean sektorearekin zerikusia duen sekzioa edo sekzioak eta informazio-testu bateko funtsezko datuak aukeratzea.
- Aurrez aukeratutako datuak sailkatzea.
- Atzerriko argitalpen batean sektorearen berezko terminologia identifikatzea.
- Sektorearen berezko testu bat idatziz laburbiltzea.
- Lanbide-sektoreari buruzko idazki bat itzultzea.
- Gutunak, faxak eta, oro har, korrespondentzia idaztea.
- Esparru sozioprofesionalean aurrez ezarritako gutun-formulak erabiltzea.
- Lanbideari dagokion gai bati buruzko txosten garbi eta zehatz bat egitea.
- Elementu morfosintaktikoak lanbide-dokumentu baten lanketara egokitzea: perpausaren egitura, aditz-denborak, lokarriak eta menderakuntza, forma inpersonalak, boz pasiboa eta abar.
- Atzerrian eman beharreko lanbide-egonaldi eta/edo atzerriko enpresa bateko lankide baten bisitaldi simulatu baten plangintza egitea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Sektorearen berariazko terminologia.
- Korrespondentzian eta, oro har, idatzizko komunikazioan erabili ohi diren formulak eta egiturak.

Jarrerazkoak:

- Simulatutako lanbide-bisitaldi batean jarduera-programa baten lanketan laguntzea.
- Idatzizko komunikazioan merkataritza-protokoloa eta kudeaketakoa betetzea.
- Lanean txukuna eta ordenatua izatea.

6. lanbide-modulua. ATZERRIKO BIGARREN HIZKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezuen informazio orokorra eta berariazkoa ulertzea.
2. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezu sinpleak sortzea.
3. Testu idatzi moldatuak eta jatorrizkoak interpretatzea, eguneroko bizitzako nahiz lanbide- eta kultur bizitzako alderdiei lotutako informazio orokorrak eta berariazkoak lortuz.
4. Atzerriko hizkuntzan idatzitako eta ikaslearen behar eta interes sozioprofesionalei lotutako testu errazak ama hizkuntzara itzultzea.
5. Jarduera zehatz baten arabera, oinarritzko testu idatziak atzerriko hizkuntzan idaztea.
6. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzea, herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezuen informazio orokorra eta berariazkoa ulertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Ahozko diskurtso koherente baten ulermenerako erregelak identifikatzea.
- Beharrezkoa den oinarritzko lexikoa identifikatzea.
- Hizkuntza ezagunetan antzekoak izanik ere desberdinak diren hizkuntz egiturak eta hiztegia ezagutzea akatsak saihesteko.
- Iraupen mugatuko audio- edo bideo-testu baten berariazko informazioa biltzea.
- Audio- edo bideo-testu labur batean emandako mezuaren elementurik azpimarragarrienak atzerriko hizkuntzan ahoz identifikatzea.

2. Komunikazio-egoera desberdinetan (ohikoak, pertsonalak eta profesionalak) ahozko mezu sinpleak sortzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Oinarritzko ahozko adierazpenerako beharrezkoak diren hizkuntz egiturak eta hiztegia ezagutzea.
- Nork bere burua eta besteak aurkezteko formulak deskribatzea.
- Audio- edo bideo-testu labur bat atzerriko hizkuntzan ahoz laburtzea.
- Jasotako agindu batzuetatik abiatuta, simulatutako telefono-dei bat egitea pertsona egokiari buruz galdetuz, datu zehatzei buruzko informazioa eskatuz eta galderei modu garbi eta sinple batean erantzunez.
- Lanbide-esparruko elkarrizketa batean formulatzen diren galderei egitura sinpleko esaldiekin erantzutea.
- Lanbide-esparruko elkarrizketa batean erantzuteko gaitasunik izan ezean baliabide alternatiboak erabiltzea.
- Lanbide-esparruko elkarrizketa batean galdera sinpleak egitea.
- Elkarri informazioa ematen aktiboki parte hartzea.

3. Testu idatzi moldatuak eta jatorrizkoak interpretatzean (eguneroko bizitzako nahiz lanbide- eta kultur bizitzako alderdiei lotutako informazio orokorrak eta berariazkoak lortuz) ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorearen berezko hiztegi teknikoa identifikatzea.

- Ikaslearentzat interesa duen gai bati buruz atzerriko hizkuntzan idatzitako luze-labur mugatuko testu bat irakurri ondoren, galdera ireki edo itxietako galde-sorta bati nolabaiteko konplexutasuneko egitura duten esaldiekin erantzutea.
- Lanbide-alderdi bati lotutako testu luze bat ahoz edo idatziz laburtzea.
- Sekuentzia logiko bati jarraiki, nahasita aurkeztutako kontakizun baten zati desberdinak ordenatzea.
- Identifikaziorik gabeko testu labur bat zein dokumentu-mota den ondorioztatzea, osatzen duten elementuen analisi logiko bati jarraituz.
- Testu idatzi batean termino ezezagunik badago, testuinguruaren, analogia etimologikoaren edo hitzen osaeraren arabera esanahiak ateratzea.
- Testu idatzi batetik ideia nagusia ateratzea.
- Testu idatzi batetik berariazko informazioa lortzea.

4. Atzerriko hizkuntzan idatzitako eta ikaslearen behar eta interes sozioprofesionalei lotutako testu errazak ama hizkuntzara itzultzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Oinarrizko zailtasun-maila duen argibide-gidaliburu bat itzultzea.
- Hiztegiaren laguntzarekin lanbide-sektoreari buruzko dokumentu bat (erregelamendua, araudia, antolamendu-aginduak eta abar) itzultzea.
- Hiztegiaren laguntzarekin, lanbide- nahiz kultur alderdiengatik ikaslearentzat interesa izan dezakeen testu bat itzultzea.

5. Jarduera zehatz baten arabera oinarrizko testu idatziak atzerriko hizkuntzan idaztean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Merkataritza-korrespondentzian ohikoak diren estilo-formulak aipatzea.
- Prentsan lan-eskaintza bat irakurri ondoren, enplegu-eskabide bat egitea.
- Atzerriko hizkuntzan “curriculum vitae” labur bat idaztea.
- Lanbide-sektoreari buruzko ereduak dokumentuak betetzea.
- Agindu zehatz batzuetatik abiatuta merkataritza-gutun bat idaztea, alderdi formalak aplikatuz eta sektorean aurretik ezarritako estilo-formulak erabiliz.
- Berariazko komunikazio-helburua duen txosten txiki bat hartzailearentzat ulergarria izango den testu-antolamendu egoki batekin lantzea.

6. Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko protokolo-arauak aztertzean herrialde horrekin ezarritako lanbide-harremanetan irudi egokia eman ahal izateko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeko gizarte-erreferentziarik orokorrenak, usadio eta ohiturak eta protokolo-arauak ezagutzea.
- Atzerriko herrialdeko enpresa baten barruko hierarkia-maila desberdinen artean dauden lanbide-harremanetako arauak identifikatzea.
- Simulatutako telefono-elkarrizketa batean nor bere burua aurkeztu eta solaskidea ezagutzeko protokolo-arau egokiak bete, deia iragazi eta informazioa eman edo jasotzea, enpresaren irudi ona emanaz.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdean eman beharreko lanbide-egonaldi simulatu baten plangintza egiterakoan ordutegi-ohiturak, lanbide-azturak eta protokolo-arauak kontuan hartzea.

c) Edukiak

I. multzoa: AHOZKO HIZKUNTZAREN ERABILERA

Prozedurazkoak:

- Ahozko mezu batetik informazio orokorra eta berariazkoa lortzea.
- Audio- edo bideo-testu labur baten ahozko laburpena egitea.

- Jasotako agindu batzuetan oinarrিতuta telefono-deiak egitea.
- Egitura sinpleko galderak eta erantzunak formalizatzea.
- Erantzuteko gaitasunik izan ezean, baliabide alternatiboak erabiltzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Oinarrizko hiztegia (ohiko egoerak)
- Oinarrizko mintzamenerako eta ahozkoaren ulermenerako beharrezkoak diren hizkuntz egiturak.
- Oinarrizko lexiko sozioprofesionala.
- Aurkezteko, agurtzeko edo eskertzeko formulak.
- Hizkuntza ezagunetan antzekoak izanik ere desberdinak diren hizkuntz egiturak eta hiztegia.

Jarrerazkoak:

- Elkarri informazioa ematen aktiboki parte hartzea.
- Atzerriko hizkuntzako protokoloetara moldatzea.

II. multzoa: IDATZIZKO HIZKUNTZAREN ERABILERA

Prozedurazkoak:

- Testu idatzi sinple batetik informazio orokorra eta berariazkoa lortzea.
- Hiztegia sistematikoki erabiltzea.
- Lanbide-sektoreari lotuta dauden edo ikaslearentzat interesa duten argibide-gidaliburuak eta dokumentuak itzultzea.
- Obra tekniko instrumentalak erabiltzea (kontsulta-liburuak, testu espezifikokoak).
- Lanbide-alderdi bati lotutako testu baten laburpena egitea.
- Eskabide edo “curriculum-vitae” labur bat egitea.
- Sektorari lotutako ereduak dokumentuak betetzea.
- Berariako komunikazio-helburua izango duen txosten txiki bat egitea.
- Merkataritza-gutunak idaztea sektorean alde aurretik ezarritako alderdi formalak eta estilo-formulak erabiliz.
- Testuinguruaren, analogia etimologikoaren edo hitzen osaeraren arabera termino ezezagunen esanahiak ondorioztatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lanbide-sektorearen berezko hiztegi teknikoa.
- Atzerriko hizkuntzan idatzitako merkataritza-korrespondentzian ohikoak diren estilo-formulak.
- Elementu morfosintaktiko konplexuak: menpeko perpausak, boz pasiboa, aditz-sintagmako komunztadura...

Jarrerazkoak:

- Testu-mota desberdinen antolamenduari buruzko ezagutzak atzerriko bigarren hizkuntzara transferitzea.
- Idatzizko komunikazioan merkataritza-protokoloa eta kudeaketakoa betetzea.

III. multzoa: ALDERDI SOZIOPROFESIONALAK

Prozedurazkoak:

- Simulatutako telefono-elkarrizketa batean beharrezkoak diren arauak betetzea.
- Atzerriko hizkuntzaren herrialdean eman beharreko lanbide-egonaldi simulatu baten plangintza egiterakoan ordutegi-ohiturak, lanbide-azturak eta protokolo-arauak betetzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Gizarte-erreferentziarik orokorrenak, usadioak eta ohiturak.
- Protokolo sozioprofesionala: adeitasun profesionaleko formulak, enpresako hierarkiaren eta gizarte-rol desberdinen tratamendua.

Jarrerazkoak:

- Bestelako usadio eta pentsamoldeekiko errespetua.

7. lanbide-modulua. LAN-GIROKO HARREMANAK (LGH)

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Lanbide-irudiari lotutako lan-jarduerak garatzean sortzen diren komunikazio-prozesuak aztertzea.
2. Lan-jardueren garapenean eta ingurunean sortzen diren gatazka esanguratsuak saihestu eta, hala badagokio, dagokion mailan ebazteko prozedurak ezartzea.
3. Dagokion mailako lanbide-jarduerak garatzeko garaian, erabakiak hartzeko prozesuan eragina duten aldagai esanguratsuak aztertzea.
4. Dagokion mailako lanbide-jarduerak normaltasunez garatzean sortzen diren egoera desberdinei dagokienez, gidaritza-estilo egokiak aztertzea.
5. Bileretan parte hartzea, horiek gidatu eta moderatuta eta/edo, betiere, beraiek garatzen eta helburuak lortzen aktiboki lagunduta.
6. Lan-ingurunean, motibaziorako elementuak, prozesuak eta/edo teknikak aztertzea, lan-giroa hobetzeko eta enpresaren helburuekiko konpromisoa areagotzeko.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Lanbide-irudiari lotutako lan-jarduerak garatzean sortzen diren komunikazio-prozesuak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Komunikazio-prozesuan parte hartzen duten elementuak deskribatzea.
- Enpresa bateko giza taldearen egitura formalean nahiz informalean dauden komunikazio-sareak azaltzea.
- Komunikazioa zein testuingurutan sortzen den identifikatzea, komunikazio horretan parte hartzen dutenen gaitasun funtzionalak eta ezaugarri indibidualak adierazita.
- Komunikazio eraginkorra lortzeko komunikazio-mota eta komunikazio-estrategia egokienak aurkitzea, horiek zuzentzen diren solaskideen arabera, hori guztia suposiziopean.
- Komunikazio-estilo desberdinak erabiltzea, horiek ingurunearen egoera eta ezaugarri, mezu, solaskide eta abarretara egokituta.
- Mezua ulertzea oztopatzen duten interferentzia posibleak ebaluatzea, horiek sortarazten dituzten arazoak aurkituta.
- Komunikazio-prozesuan hurbilerraz izatea, harreman-mugak argi eta garbi finkatzea eta informazioa ematean neurrigabekeria saihestea.

2. Lan-jardueren garapenean eta ingurunean sortzen diren gatazka esanguratsuak saihestu eta, hala badagokio, dagokion mailan ebazteko prozedurak ezartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-eremuko gatazka nagusiak sortarazten dituzten faktoreak eta/edo elementuak azaltzea.
- Negoziazioaren kontzeptua eta elementuak definitzea.
- Lan-eremuan esanguratsuak diren frustrazio-portaera sintomatikoak sailkatzea.
- Ekipoak edo enpresak osatzen dituzten kideen portaeren aurrean izaten diren jarrerazko erantzunak erlazionatzea, balore-iritziak eta gatazkak saihestuta.
- Negoziazio-egoera batean azal daitezkeen portaera-mota desberdinak eta horien eraginkortasuna eta strategiak identifikatzea.
- Negoziazio-estrategiak enpresaren eremuan sortzen diren ohiko gatazka-egoerekin erlazionatzea.
- Negoziazio-prozesu posibleak diseinatzea, informazioa jasotzeko, indar-harremanak aztertzeko eta akordio posibleak aurreikusteko faseak kontuan hartuta, guztia suposiziopean.

3. Dagokion mailako lanbide-jarduerak garatzeko garaian, erabakiak hartzeko prozesuan eragina duten aldagai esanguratsuak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Erabakiak hartzeko prozesua azaltzea, haren garapen-faseak adierazita.
- Suposizioetan, arazo baten arrazoi edo jatorri nagusia identifikatzea.
- Suposiziopean, ezar daitezkeen konponbideak deskribatutako arazoekin erlazionatzea.
- Arazoetarako konponbide egokiak aukeratzea, horiek erabakiak hartzeko prozesuarekin lotuta.
- Erabakien emaitzak eta horiek lan-jarduera garatzean duten eragina ebaluatzea.
- Gainerakoen iritziak errespetatu eta kontuan hartzea, norberaren iritzien aurkakoak izan arren.

4. Dagokion mailako lanbide-jarduerak normaltasunez garatzean sortzen diren egoera desberdinei dagokienez, gidaritza-estilo egokiak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Aginte-estiloak deskribatzea, ezaugarri eta jokabide esanguratsuenak adieraziz.
- Enpresa baten antolamenduan erdi-mailako agintariaren funtzioak, eskumenak eta mugak azaltzea.
- Aginte-estilo desberdinak ikasle bakoitzaren estiloarekin alderatzea.
- Aginte-estilo bat norberaren ezaugarrien arabera hautaketa justifikatzea.
- Lidergo-estiloak suposizio batean deskribatuta aurki daitezkeen egoera desberdinekin erlazionatzea.
- Suposizioetan lan-egoeretako lidergo-estilo desberdinen eraginkortasuna ebaluatzea.
- Lidergoa erabiltzeko norberaren jarrerak eta komunikazio-estiloa egokitzeari dagokionez, autoebaluazioa egitea.

5. Bileretan parte hartzean, horiek gidatu eta moderatuta eta/edo, betiere, beraiek garatzen eta helburuak lortzen aktiboki lagunduta, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bilera-mota desberdinak azaltzea, beren funtzioak, garapenaren etapak eta prozesu formala adieraziz.
- Bilerak planifikatzeko metodoak deskribatzea, kasu simulatuen bitartez bilera baten helburuak, dokumentazioak, gai-zerrenda, bertaratuak eta deialdia definituz.
- Lan-taldeek bakarkako lanarekin alderatuta dituzten abantailak aipatzea.
- Talde-bileretan lortu nahi diren helbururik garrantzitsuenak azaltzea.
- Partaideen tipologia identifikatzea, moderatzaileak eduki beharko dituen oinarrizko ezaugarriak ondorioztatuz.
- Bilerak gidatu edo/eta moderatzea, bilerako kideen parte-hartzea lortuz, guztien artean denbora berdin banatuz.
- Bileretan aurreikusitako helburuen arabera emaitzak lortzea.
- Emaitzak dokumentu-euskarrian edo horren ordezko tresnan formalizatzea.
- Parte-hartzea errespetatzea eta bilerako partaideen iritziak kontuan hartzea, jarrera moralistik, babesleak edo deskalifikaziozkoak saihestuz.

6. Lan-ingurunean motibaziorako elementuak, prozesuak eta/edo teknikak aztertzean, lan-giroa hobetzeko eta enpresaren helburuekiko konpromisoa areagotzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-ingurunean motibazioa zehaztea, arlo honetako teoria garrantzitsuenak azalduz.
- Lan-jarduera burutu bitartean motibazio-teknikak aplikatuz lor daitezkeen oinarrizko hobekuntzak azaltzea.
- Simulazio-suposizioetan emandako egoeretarako egokiak diren motibazio-teknikak identifikatzea.
- Suposizio simulatuetan motibazio-teknikak edo/eta elementuak finkatzea.
- Suposizio simulatuetan motibazio-elementuak aplikatzeko teknikak lantzean izan litezkeen kostuak eta onurak baloratzea.
- Motibazio-elementuak edo/eta teknikak aplikatzearen emaitzak ebaluatzea.

c) Edukiak

I. multzoa: KOMUNIKAZIOA ERAKUNDEETAN

Prozedurazkoak:

- Lan-jardueran edo eremuan egoera desberdinei egokitutako komunikazio-mota eta estrategiak aukeratzea.
- Komunikazio-estilo desberdinak erabiltzea, ingurune, mezu, solaskide eta abarren zirkunstantzia eta ezaugarriei egokitzuz.
- Mezu bat ulertzea eragozten duten balizko interferentziak ebaluatzea eta hauek eragiten dituzten arrazoiak ondorioztatzea.
- Bere jardueraren eremuan gatazkak konpontzeko estilo eta estrategia batzuk erabiltzea.
- Enpresan sor daitezkeen gatazka-egoera desberdinei dagokienez negoziazio-estrategia desberdinak finkatzea.
- Negoziatio-prozesuak diseinatzea, informazio-bilketa, indar-erlazioaren ebaluazioa eta balizko akordioen aurreikuspenaren faseak kontuan hartuta.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Komunikazio-prozesuak: elementuak.
- Komunikazio-motak.
- Komunikazio-sare formalak eta informalak lan-taldeetan.
- Egitura formala eta informala enpresako giza taldeetan.
- Nortasunaren teoria: oinarrizko kontzeptuak eta oinarrizko tipologia.
- Enpresako talde-gatazkak: lehiakortasuna, frustrazioa eta bere ondorioak lanean.
- Negoziatio, kontzeptua eta esku hartzen duten elementuak.

Jarrerazkoak:

- Komunikazio-prozesuan eskuragarritasun, egokitasun eta errespetua erakutsiz jokatzeko.

II. multzoa: ENPRESAKO ERDI-MAILAKO AGINTEA: AGINTEA ETA LIDERGOA. ERABAKIAK HARTZEA. MOTIBAZIOA LANEAN

Prozedurazkoak:

- Lan-ingurune giza arazoaren arazoak eta soluziobide-saioak ikertzea.
- Erabaki posibleak hartzea, dauden baliabideak eta jasotako informazioak erabiliz.
- Erabakiak hartzeko beharra eta hauen emaitzak ebaluatzea.
- Hartutako erabakia kontrolatu eta bere jarraipena egitea.
- Enpresako erdi-mailako agintariaren funtzioak identifikatzea.
- "Lidergo-estiloa" kontzeptua interpretatzea.
- Lidergo-estilo desberdinak jokabidearen iguripenen arabera erabiltzea.
- Lortutako emaitzak erabilitako lidergo-estiloaren arabera ebaluatzea.
- Norberaren lidergo-estiloa ezaugarri pertsonalen arabera identifikatzea.
- Lanean motibatze teknika identifikatzea.
- Motibatze teknika aukeratzea.
- Motibatze teknika aplikatzearen emaitzak ebaluatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Erabakiak hartzeko prozesua eta bere faseak.
- Erabakiak hartzeko estiloak.
- Agintea eta lidergoa. Lidergo-estilo desberdinei buruzko teoriak, beren ezaugarriak eta eraginkortasuna.
- Enpresako erdi-mailako agintaria: eskumenak eta mugak. Enpresako organigraman duen kokapena.
- Jokabidearen motibazioari buruzko teoriak.
- Lanerako motibazioak enpresa-erakundeetan duen garrantzia.

Jarrerazkoak:

- Bere funtzioak betetzean eta dagozkion lanak egitean, norbanako eta talde, taldekide eta erakundearekiko errespetuz jokatzeko.
- Bakarka eta taldean lan egiteko gaitasuna autoebaluatzea.
- Lanbidea garatzeko alderdi motibagarriak baloratzea.

III. multzoa: LAN-BILERAK

Prozedurazkoak:

- Bilera-mota desberdinen plangintza: helburuak. Bertaratuak. Deialdia. Gai-zerrenda. Dokumentazio osagarria.
- Bilera bateko partaideen tipologia eta hauei dagokienez moderatzaileak eduki behar duen jokabiderik egokiena.
- Zereginaren inguruan antolatutako taldeek izaten dituzten talde-prozesuaren faseak eta horietako bakoitzean gidariaren jokabide dinamizatzaile egokienak zeintzuk diren identifikatzea.
- Bilerak eramatea eta moderatzea.
- Emaizak aurreikusitako helburuen arabera lortzea.
- Bileretako akordioak dokumentuetan formalizatzea.
- Negoziazio-bileren plangintza estrategikoa egitea.
- Negoziazio-bileretako kudeaketa taktikoa egitea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lan-bilerak: helburuak. Sailkapena. Garapen-etapak.
- Taldeko lana: abantailak eta eragozpenak bakarkako lanarekin alderatuta.
- Taldeen egitura formala eta informala. Talde-prozesua.
- Bileren plangintza: helburuak. Bertaratuak. Deialdia. Gai-zerrenda. Dokumentazio osagarria eta abar.
- Negoziazioa: Plan estrategikoa eta kudeaketa taktikoa.

Jarrerazkoak:

- Bileretan parte hartzea, gainerako parte-hartzaileak eta beren iritziak errespetatuz.
- Talde-lanaren abantailak eta eragozpenak baloratzea.
- Negoziazio-prozesuan betiere adostasuna helburutzat izatea.

8. lanbide-modulua LAN-PRESTAKUNTZA ETA -ORIENTABIDEA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Prebentzio- eta/edo babes-ekintzak zehaztea, titulazioan aipatzen diren ekintzek sortzen dituzten arrisku-faktoreak eta osasunarentzako eta ingurumenarentzako ondorioak txikiagotuz.
2. Egoera simulatuetan, istripuaren lekuan oinarrizko osasun-neurriak berehala aplikatzea.
3. Lan-kontratazioaren modalitateak eta norberaren konturako langile gisa lan-munduratzeko prozedurak aztertzea.
4. Lanbide-ibilbideak ezartzea, norberaren gaitasunak eta interesak identifikatuz eta eskueran dagoen informazio publikoa erabiliz.
5. Lanaren lege-esparrua interpretatzea eta lan-harremanetatik ondorioztatzen diren eskubideak eta betebeharrak bereiztea.
6. Estatuko eta EAEko egitura sozioekonomikoa identifikatzea, titulazioak aipatzen duen produkzio-sektorearen neurria, osaera eta aurreikusitako bilakaera bereziki aztertuz.
7. Sektoroko enpresa esanguratsu baten oinarrizko antolamendu-egitura identifikatzea.
8. Sektoroko ereduako enpresa baten memoria ekonomikoaren parametro azpimarragarriak interpretatzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Prebentzio- eta/edo babes-ekintzak zehaztu eta titulazioan aipatzen diren ekintzek sortzen dituzten arrisku-faktoreak eta osasunarentzako eta ingurumenarentzako ondorioak txikiagotzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektorean garatzen diren industria-prozesuetatik eratorzen diren ingurumenarentzako ondorioak azaltzea.
- Bere lan-esparruan ohikoenak diren arrisku-egoera eta/edo -faktoreak identifikatzea.
- Sektorean ohikoak diren gaixotasun profesionalak, osasunari egindako kalteak eta/edo lan-istripuak deskribatzea.
- Aipatu diren lan-jardueren burutzapenean sortzen diren ohiko gaixotasun profesionalak, osasunari egindako kalteak eta lan-istripuak sailkatzea.
- Prebentzio- eta/edo babes-jarduneko teknika orokorrak bere lan-esparruan ohikoak diren arrisku-egoera eta/edo -faktoreekin erlazionatzea.
- Bere lan-esparruan ohikoenak diren arriskuei dagozkien prebentzio- eta/edo babes-jarduerak proposatzea.
- Lehen laguntzetarako botikina egoera egokian edukitzea.
- Enpresaren barruan eta kanpoan segurtasunaren alorrean eskumena duten organoak identifikatzea.
- Ohiko prebentzio- eta/edo babes-elementuak egiaztatzea, ezarrita dauden arauak kontuan izanik.
- Lana burutzerakoan ingurumenari egindako kalteak saihestu edo txikiagotzeko har daitezkeen neurriak proposatzea.

2. Egoera simulatuetan, istripuaren lekuan oinarrizko osasun-neurriak berehala aplikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lanbidearen burutzapenean ohikoak diren lesio eta/edo istripuen aurrean jarduteko prozesua edo protokoloa azaltzea.
- Lesioak bizitzarentzat duten arriskuaren arabera sailkatzea.
- Lesionatu bat baino gehiago dagoenean edo pertsona batek lesio bat baino gehiago duenean, eskuhartzean lehentasuna nork duen identifikatzea. Hau egiteko irizpidea honakoa izango da: lehendabizi bizitzarentzat arrisku handiena duen lesioari arreta eskaintzea.
- Aurreko kasuan agertzen diren lesioen arabera aplikatu behar diren neurrien sekuentzia identifikatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea (erreanimazioa, immobilizazioa, eramatea...), ezarrita dauden protokoloak aplikatuz.
- Bidezko organismoetara deitzea zaurituta dauden pertsonak eramane eta zaintzeko.
- Istripuren bat egonez gero, azkar eta eraginkortasunez jardutea.

3. Lan-kontratazioaren modalitateak eta norberaren konturako langile gisa lan-munduratzeko prozedurak aztertzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Norberaren konturako langile gisa jarduteko eratze-prozesuan inplikaturik dauden erakundeak adieraztea, burutu behar diren tramiteak azalduz.
- Norberaren konturako langile gisa zergei eta Gizarte Segurantzari dagokionez dauden betebeharrak deskribatzea.
- Bere produkzio-sektorean (indarrean dagoen legeriaren arabera) dauden lan-kontratazioaren modalitate desberdinak identifikatzea.
- Kontratazio-modalitate desberdinak konparatzea, bakoitzaren ezaugarriak adieraziz (iraupena, soldata edo beste edozein aldagai azpimarragarri kontuan izanik).
- Sektorean normalki egiten diren kontratuak formalizatzea, dagozkien eredu ofizialetan.
- Norberaren konturako langile gisa jartzearen ondoriozko zergei eta Gizarte Segurantzari loturiko betebeharrak buruzko dokumentazioa betetzea inprimaki ofizialetan.
- Langile autonomo gisa jartzeko egon daitezkeen finantzaketa-iturriak, dirulaguntzak eta/edo bestelako abantailak ezagutzea.
- Norberaren konturako langile gisa jartzeko beharrezko dokumentazioa betetzea inprimaki ofizialetan.
- Norberaren konturako lana eta besteren konturako lana aldatzea, lan-munduratzeko modu posible gisa.

4. Lanbide-ibilbideak ezartzean, norberaren gaitasunak eta interesak identifikatuz eta eskueran dagoen informazio publikoa erabiliz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lortutako gaitasun, jarrera eta ezagutzetatik eratortzen den lanbide-balioa identifikatzea.
- Bere esparruan dagoen lan-eskariaren baldintzak interpretatzea, lortutako lanbide-balioarekin erlazionatuz.
- Lan-munduratzeko aukerak izan ditzakeen zonako prestakuntza-eskaintzari eta enpresa-ehunari buruzko informazio-iturriak erabiltzea, enplegu-eskaintzarekiko dituen iguripenei lotuta enpresaren datuak eta informazioa lortuz.
- Prestakuntza-premia osagarriak ondorioztatzea, dituen enplegu-aukerak zabaltzeko eta/edo behin enplegua lortu ondoren aberastasun profesionala lortzeko.
- Prestakuntza-ibilbideak ezartzea antzemandako beharren arabera.
- Enplegua lortzeko teknikak prestatzea eta, horretarako elkarriketak egitea, testak betetzea eta abarri buruzko simulazioak egingo dira.
- Enplegu batean aurkezteko eta/edo eskaria egiteko dokumentuak lantzea.

5. Lanaren lege-esparrua interpretatzean eta lan-harremanetatik ondorioztatzen diren eskubideak eta betebeharrak bereiztean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lan-zuzenbidearen oinarrizko iturriak azaltzea (Konstituzioa, Langileen Estatutua, Europako Batasunaren Artezarrak, Hitzarmen Kolektiboa eta abar), dagozkion eskubideak eta betebeharrak bereiziz.
- Negoziazio kolektiboko prozesu bat, suposiziopean, deskribatzea, negoziatu ohi diren aldagai garrantzitsuenak adieraziz: soldatak, segurtasuna eta higiena, produktibitatea eta abar.
- Besteren konturako langileentzako Gizarte Segurantzari eta INEMi (edo bere funtzioak bere gain hartzen dituen EAEko organismoari) lotutako prestazioak eta betebeharrak identifikatzea, suposizio desberdinen arabera.
- Besteren konturako langile batentzako soldata-agiriak formalizatzea, suposizio desberdinetan oinarrituz.
- Hartzekoen likidazio batean agertzen diren kontzeptu desberdinak interpretatzea.
- Suposizio desberdinetan oinarrituz hartzekoen likidazioak kalkulatzea.
- Inprimaki ofizialetan errenta-aitorpen sinpleak betetzea, lortutako errendimendu desberdinak identifikatuz eta zerga-zorra kalkulatzuz.

6. Estatuko eta EAEko egitura sozioekonomikoa identifikatzean, titulazioak aipatzen duen produkzio-sektorearen neurria, osaera eta aurreikusitako bilakaera bereziki aztertuz, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Magnitude makroekonomiko nagusiak (BPG...) interpretatzea eta hauen artean dauden erlazioak azaltzea.
- Produkzio-sektore desberdinak sailkatzea, bai eta hauek euskal ekonomian duten garrantzi erlatiboa ere.
- Bere produkzio-sektorearen egituraketa deskribatzea, hau da, bere tamaina, enpresen tamaina, kopurua eta mota, populazio aktiboa, okupazio-tasa eta abar, ezaugarri bereizgarrien bat ote dagoen adieraziz.
- EAEko sektorearen informazioa eta egituraketa Estatuko gainontzekoarekin erlazionatzea, lan-munduratzeko posible baterako zonei buruzko datuak lortzeko moduan.
- Sektorean aurreikusten den eboluzioa, hazkundera, egon daitezkeen aldaketa teknologikoak eta abar adieraztea.

7. Sektoreko enpresa esanguratsu baten oinarrizko antolamendu-egitura identifikatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektoreko kudeaketa-eredu esanguratsuen deskribapena egitea.

- Sektoreko enpresa esanguratsu baten funtzio-arloen azalpena egitea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko organigrama interpretatzea, azpian dauden aginte- eta komunikazio-erlazioak eta abar azalduz.
- Suposizio baten pean, enpresa baten egituraren bere lanbideari loturiko funtzioak kokatzea.
- Bere lanbideari datzekion jardueren garapen normalean enpresa bateko funtzio-arlo desberdinekin sor daitezkeen erlazioak adieraztea.
- Bere jarduerak burutzerakoan enpresako beste sekzio batzuekin sortzen diren koordinazio-beharrak azaltzea.

8. Sektoreko ereduzko enpresa baten memoria ekonomikoaren parametro azpimarragarriak interpretatzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Sektoreko enpresa bateko balantze baten eta galdu-irabazien kontu baten partida nagusiak azaltzea.
- Aztergai dugun sektoreko enpresa baten suposizio batean finantza-egoera zehazten duten oinarritzko ratioak (finantza-autonomia, kaudimena...) kalkulatu eta interpretatzea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko aurrekontuen egituraren eta hauek barne hartzen dituzten kontzeptuen deskribapena egitea.
- Sektoreko enpresa baten oinarritzko aurrekontuak interpretatzea.
- Aurrekontuak lantzerakoan laguntzea.
- Egon daitezkeen finantzaketa-bideak bereiztea (autofinantzaketa, "leasing"...).

c) Edukiak

I. multzoa: SEGURTASUNA ETA OSASUNA

Prozedurazkoak:

- Segurtasun eta higienearen alorrean eskuduntza duten organismoak identifikatzea.
- Arriskuen prebentzioa: prozedurak.
- Lehen laguntzetarako botikina edukitzea.
- Lesioen arriskuaren arabera esku hartzea: lehenbaiterak identifikatzea eta aplikatu beharreko neurriak sekuentziazatzea.
- Osasun-teknikak gauzatzea.
- Zaurituen ebakuazioa eta laguntza: antolaketa.
- Lanbide-jardueraren ondorioz ingurumenari eragiten zaizkion kalteak gutxitzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lanbide-gaixotasunak, osasunari egindako kalteak eta lan-istripuak: arriskuaren araberako sailkapena.
- Lesioak: bizitzarentzat duten arriskuaren araberako sailkapena.
- Lehen laguntzak.
- Ingurumena eta industria- edo zerbitzu-prozesuak.
- Lanean babes- eta/edo prebentzio-teknikak.

Jarrerazkoak:

- Ingurumen-kontingentzietarako erantzunak emateko ekimena.
- Talde-lanean jardutea istripuen eta osasunari egindako beste kalte batzuen prebentzioan lorpenak izateko.
- Lanbidearen burutzapenean arduraz jokatzeko ingurumena babesteko.
- Egon daitezkeen istripuen aurrean erantzun azkarra eta eraginkorra ematea.
- Segurtasun- eta higiene-arauak errespetatu eta betetzea.
- Prebentzioa osasunarentzako kalteak saihesteko baliabiderik eraginkorrena bezala baloratzea.

II. multzoa: LAN-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- Eskuratutako gaitasun, ezagutza eta jarreretatik eratorritako balio profesionala identifikatzea.

- Bere eremuko lan-eskariaren eskakizunak interpretatzea eta prestakuntza-beharrak ezagutzea.
- Enplegua lortzeko teknikak eta dokumentuak prestatu eta lantzea.
- Enpresa-ehunari eta prestakuntza-ahalbideei buruzko informazio-iturriak erabiltzea.
- Bere hasierako prestakuntzaren prestakuntza-ibilbide osagarriak ezartzea.
- Dagozkion eredu ofizialetako kontratu-modalitate desberdinak formalizatu eta alderatzea, horien ezaugarrien arabera.
- Interpretazioa, kalkulua eta formalizazioa: hartzekoen likidazioa. Oinarrizko alokairuaren ordainagiria.
- Inprimakiak betetzea eta inplikaturako erakundeen zerrenda: norberaren konturako langile gisa ezarri eta funtzionatzea.
- Norberaren kontura ezartzeko finantzaketa-iturriak, dirulaguntzak eta/edo abantailak ezagutzea.
- Norberaren konturako lana eta besteren konturakoa elkarrekin alderatzea.
- Beste pertsonetikiko eta erakundeetikiko lan-munduratzetik eratortzen diren betebeharrak eta eskubideak interpretatu eta betetzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Lan-zuzenbidearen oinarrizko iturriak: konstituzioa, arteztarau komunitarioak, langileen estatutua eta hitzarmen kolektiboa.
- Kontratazio-modalitateak, indarrean dagoen legeriaren arabera.
- Betebehar fiskalak eta gizarte-segurantzakoak norberaren konturako lanean.
- Negoziazio kolektiboa.
- Gizarte-segurantzaren eta INEMen sariak eta haiekiko betebeharrak norberaren konturako lanean.

Jarrerazkoak:

- Beste pertsonetikiko eta erakundeetikiko lan-munduratzetik eratortzen diren betebeharrak betetzea.
- Lan-harremana erregulatzen duten arauak errespetatzea.
- Behin enplegua lortu ondoren, prestakuntza osagarriaren eta/edo etengabekoaren beharra bere egitea.
- Lanarekiko konpromisoa.

III. multzoa: EKONOMIA-ESPARRUA

Prozedurazkoak:

- EAEn eta Estatuaren gainerakoan dagoen sektorea aztertu eta alderatzea.
- Dagoen sektorean aurreikusitako eboluzioa balioestea.
- Enpresa-egitura eta garatu beharreko jardueren lotutako funtzioen kokapena interpretatzea.
- Oinarrizko organigramak lantzea.
- Lanbide-jarduera garatzean enpresaren beste sekzioekin koordinatzeko beharra antzematea.
- Aurrekontuak lantzen laguntzea.
- Sektoreko ereduak enpresa baten oinarrizko ekonomia- eta finantza-ratioak kalkulatu eta interpretatzea.
- Lanbide-jardueren garapenari buruzko oinarrizko aurrekontuak interpretatzea.

Gertakariak, kontzeptuak eta printzipioak:

- Magnitude makroekonomiko nagusiak eta horien arteko erlazioa.
- Produkzio-sektoreak eta horien ekarpena Euskal Herriko eta Estatuaren gainerako ekonomian.
- Titulazioari dagoen produkzio-sektorea: konfigurazioa eta aurreikusitako eboluzioa.
- Dagoen sektoreko ereduak enpresa baten funtzio-arloak eta horien arteko erlazioak.
- Sektorearen kudeaketa-eredu adierazgarria.
- Balantzearen galera- eta irabazi-kontuaren partida nagusiak sektoreko ereduak enpresa batean.
- Enpresa baten oinarrizko aurrekontuak: egitura eta kontzeptuak.
- Finantzaketa-motak: oinarrizko eskemak.

Jarrerazkoak:

- Laneko bileretan bat etortzeko konpromisoa eta interesa.
- Enpresaren beste sekzioek garatzen duten lanarekiko errespetua.
- Bestelako sailekin koordinatzeko beharra bere egitea.

9. lanbide-modulua. KALITATEA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. “Kalitatearen” kontzeptua, esanahia eta bilakaera historikoa aztertzea, tituluari dagokion lanbide-sektore edo -eremuari dagokionez bereziki.
2. Kalitatea ziurtatzeko aplika daitezkeen arauak eta hauen funtzioak eta alderdirik bereizgarrienak aztertzea, lanbide-jarduera edo -burutzapenari lotuz.
3. Lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako prozesu edo funtzio esanguratsuetan kalitatea etengabe hobetzeko proiektu edo ekintzetan parte hartzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. “Kalitatearen” kontzeptua, esanahia eta bilakaera historikoa aztertzean (tituluari dagokion lanbide-sektore edo -eremuari dagokionez bereziki), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Kalitatearen kontzeptuaren bilakaera historikoa deskribatzea, tituluari dagozkion jarduera esanguratsuei eta sektoreari lotuta.
- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarritzko funtsak eta printzipioak identifikatzea.
- Europako Erabateko Kalitateko ereduaren bereizgarriak diren funtsezko alderdi eta elementuak identifikatzea.

2. Kalitatea ziurtatzeko aplika daitezkeen arauak eta hauen funtzioak eta alderdirik bereizgarrienak aztertzean (lanbide-jarduera edo -burutzapenari lotuz), ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bere lanbide-eremuari dagokionez, kalitatea ziurtatzearen helburuak identifikatzea, arauen beharrak ondorioztatuz.
- Kalitatea ziurtatzeko arauen (Europakoak bereziki) edukia interpretatzea.
- Prozesuetan kalitatea ziurtatzeko aplika daitezkeen arauak bere lanbide-eremuko jarduerarik esanguratsuenekin lotzea.

3. Lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako prozesu edo funtzio esanguratsuetan kalitatea etengabe hobetzeko proiektu edo ekintzetan parte hartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Suposizio erreal edo simulatuetan:
 - Esku-hartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
 - Oinarritzko kalitate-erremintak erabiltzea.
 - Lanbide-harremanen hobekuntzan eta jardueren garapenean inplikatzeko azturak hartzea.
 - Etengabeko hobekuntzan oinarritutako soluzioetan esku hartzea.
 - Etengabeko hobekuntzan oinarritutako eta bere lanbide-eremu edo -sektoreari lotutako soluzio edo planak ezartzearen emaitzak ebaluatzea.

c) Edukiak

- Kalitatearen kontzeptuaren bilakaera historikoa aztertzea, tituluari dagozkion jarduera esanguratsuei eta sektoreari lotuta.
- Erabateko Kalitateko eredu baten oinarritzko funtsak eta printzipioak identifikatzea.

- Europako Erabateko Kalitateko ereduaren bereizgarriak diren funtsezko alderdiak eta elementuak identifikatzea.
- Bere lanbide-eremuari dagokionez, kalitatea ziurtatzearen helburuak identifikatzea, arauen beharrak ondorioztatuz.
- Kalitatea ziurtatzeko arauak (Europakoak bereziki) interpretatzea.
- Kalitatea ziurtatzeko aplikatu daitezkeen arauak eta ostalaritza eta turismo sektoreko prozesu eta jarduerarik esanguratsuenekiko loturak identifikatzea.
- Tituluari dagokion lanbide-gaitasunaren prozesu edo jardura esanguratsu baten edo batzuen datuetatik eta gainerako aldagai deskribatzaileetatik abiatuta eta guztia sektoreko balizko enpresa batean kokatuta:
 - Esku-hartze eta hobekuntzarako aukera-arloak identifikatzea.
 - Oinarriko kalitate-erremintak erabiltzea.
 - Harremanetan eta jardueren garapenean hobekuntza pertsonaleko jarrerak eta azturak hartu eta ezartzea.
 - Bere mailan, etengabeko hobekuntzan oinarritutako soluzioetan esku hartzea.
 - Etengabeko hobekuntzan oinarritutako eta bere lanbide-eremuari lotutako soluzio edo planak ezartzearen emaitzak ebaluatzea.

10. lanbide-modulua. LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

a) Amaierako gaitasunak

Lanbide-modulu hau amaitzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

1. Destinoei, produktuei, zerbitzuei eta prezioei buruz informatzea bezeroak.
2. Turismo-zerbitzuen produktu konplexuak programatzea, hornitzaileekin zerbitzuen prestazioa kudeatzea bezeroen alde eta, erabiltzeko eskubideak erosi dituztenean, zerbitzu horiek jasotzeko bezeroek duten eskubidea egiaztatzen duten dokumentuak emititzea, nagusien ikuskapenarekin.
3. Bidaia-agentziaren administrazio-prozesuetan parte hartzea, prozesu horietan sortutako eta emititutako dokumentuak nahiz materiala eta stockean dauden dokumentuak kontrolatuz.
4. Enpresaren marketin-plana prestatzea eta garatzea, beti ere nagusien ikuskapenarekin.
5. Lanpostuko jardueretan segurtasunari eta higienerari buruzko irizpideak kontuan izanik jotzea.
6. Lantokian erantzukizunez jotzea eta enpresaren erlazio tekniko eta sozialen sisteman integratzea.

b) Ebaluazio-irizpideak

1. Destinoei, produktuei, zerbitzuei eta prezioei buruz informatzean bezeroak, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bezeroen informazio-eskaerei erantzutea, dituzten beharrak identifikatuz eta, beharrezkoa izanez gero, atzerriko hizkuntzaren bat erabiliz.
- Eskura dituen baliabide eta euskarrietatik informazio egokia berreskuratzea.
- Esleitutako aholkularitza-gaitasunaren arabera, zuzenean erantzun daitezkeen informazio-eskaerak eta enpresako langile gaituen esku utzi behar direnak bereiztea eta kontsekuenteki jotzea.
- Eskatzailearen datuak eta eskatutako informazioa enpresak horretarako ezarritako erregistroetan erregistratzea.
- Enpresak horretarako ezarritako euskarriak erabiliz, bezeroei eskaintako informazioa erregistratzea.

2. Turismo-zerbitzuen produktu konplexuak programatzean, hornitzaileekin zerbitzuen prestazioa kudeatzean bezeroen alde eta, erabiltzeko eskubideak erosi dituztenean, zerbitzu horiek jasotzeko bezeroek duten eskubidea egiaztatzen duten dokumentuak emititzean nagusien ikuskapenarekin, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Bezeroek eskatutako turismo-zerbitzuen produktu konplexuak programatzea, betiere nagusien ikuskapenarekin.

- Hornitzaileekin, eskura dituen baliabideak eta teknikak erabiliz, zerbitzu horien erreserba eta egiaztapena kudeatzea, beharrezkoa balitz zeregin horretan atzerriko hizkuntza erabiliz.
- Agentziako lankideei erreserbaren egoeraren berri ematea.
- Erreserbatutako zerbitzuak berriro egiaztatzeko dokumentuak betetzea.
- Nagusien ikuskapenarekin eta horretarako jasotako aginduak jarraituz, bezeroek erreserbatutako zerbitzuak jasotzeko dituzten eskubideak egiaztatuko dituzten dokumentuak emititzea.
- Erreserbak kudeatzeko eta emititzeko prozesuetan sortutako espedienteak eta dokumentuak erregistratzea eta erreferentzia jartzea.

3. Prozesu horietan sortutako eta emititutako dokumentuak nahiz materiala eta stockean dauden dokumentuak kontrolatuz, bidaia-agentziaren administrazio-prozesuetan parte hartzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Enpresaren eta hornitzaileen arauak asimilatzea eta praktikan jartzea dokumentuak eta materiala biltegiatzeari eta zaintzeari buruz.
- Dokumentuen materialen jasotzea eta "stocka" kontrolatzea eta kopuruak eta zenbakikuntzak erregistratzea, horri buruz enpresako arduraduna informatuz.
- Dokumentuen kopiak artxibatzea enpresak ezarritako irizpideen arabera, erreferentzia modu egokian jarri zaiela egiaztatuz.
- Emititutako dokumentuen hornitzaileen kopiak kontrolatzea eta, nagusien ikuskapenarekin, dagozkien salmenta-parteak prestatzea.
- Barne-gatazketan eta hornitzaileen erreklamazioetan parte hartzen duten dokumentuak bilatzea eta aurkitzea.

4. Enpresaren marketin-plana prestatzean eta garatzean, beti ere nagusien ikuskapenarekin, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Agentziako marketin-plan bat definitzera zuzendutako informazioa biltzea.
- Bidaia-agentziako marketin- eta publizitate-plan baten prestakuntzan parte hartzea.
- Merkataritzako programen ekintza zehaztetan parte hartzea, hala nola bezero izan daitezkeenak edo direnak bisitatzea eta informazioa eta eskaintzak banatzea, ezarritako irizpideen arabera jokatzuz.
- Merkataritzako ekintzak garatzea eta bezero izan daitezkeen artean informazioa eta eskaintzak banatzea, beharrezkoa izanez gero zeregin horretan atzerriko hizkuntza erabiliz.

5. Lanpostuko jardueretan segurtasunari eta higienerari buruzko irizpideak kontuan izanik jokatzeko, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Jarduera desberdinen garapenean higienerari, osasunari eta segurtasunari dagozkien arauak aplikatzea, indarrean dagoen arautegian jasotakoak nahiz enpresak edo erakundeak ezarritakoak.
- Instalazioekin eta ekipoekin erlazioatutako arriskuak identifikatzea.

6. Lantokian erantzukizunez jokatzeko eta enpresaren erlazio tekniko eta sozialen sisteman integratzean, ikasleak ondoko gaitasunak lortu beharko ditu:

- Lanpostura garaiz iristea, baimendutako atsedena hartzea eta jarduera ezarritako ordua baino lehen ez uztea, modu egokian justifikatutako arrazoiak ez baldin baditu eta arduradunei adierazi ez baldin badie behintzat.
- Jasotako aginduak arduraz eta ekimenez interpretatzea eta exekutatzea eta emandako lanaz arduratzea, une bakoitzean dagozkion pertsonarekin eraginkortasunez komunikatuz.
- Lantokian ezarritako barne-prozedurak eta arauak behatzea eta enpresako aginte-egitura errespetatzea.
- Lan-arauak eta -prozedurak onartzea, kalitatearen eta produktibitatearen hobekuntzetan parte hartuz.
- Bere lanak jardueran eta erakundearen helburuen lorpenean izan ditzakeen ondorioak identifikatzea.
- Norberaren jarduera gainontzeko langileenarekin koordinatzea prozedurak eta zereginen banaketa estimatzeko, aldaketan, beharren edo aurreikusitako gabeko kontingentzien berri emanez.
- Lantokiko pertsonekin harreman naturalak eta zuzenak izatea.

- Ondo lan egiten duela frogatzea, agindutako helburuak eta zereginak betetz lanean lehenetsun- eta produktio-irizpideak eta eraginkortasuna kontuan izanik.
- Adierazitako jarrerari eta garatutako zereginei buruz egindako oharrak jasotzeko eta onartzeko gaitasuna izatea.
- Txanda aldatzean aurrekoari informazio guztia eskatzea eta/edo lanpostuan egotetik ondorioztatutako informazio garrantzitsua transmititzea.

c) Edukiak

Ikastetxeak “lan-egoeretan” kokatutako jarduera gisa finkatuko ditu edukiak, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak argitaratutako *Lantokiko prestakuntza* lanbide-modulua diseinatzeko curriculum-esparruaren arabera.

3.3. Heziketa-zikloaren sekuentziazioa eta denboralizazioa

3.3.1. Iraupenak

Lanbide-modulua	Oinarrizko iraupena	Iraupen finkoa
1. Turismo-zerbitzuen produkzioa eta salmenta bidaia-agentzietan	184 ordu	200 ordu
2. Bidaia-agentzien ekonomia- eta administrazio-kudeaketa	90 ordu	110 ordu
3. Bidaia-agentzien antolamendua eta kontrola	90 ordu	110 ordu
4. Turismo-produktu eta -zerbitzuen merkaturatzea	90 ordu	100 ordu
5. Atzerriko hizkuntza	120 ordu	160 ordu
6. Atzerriko bigarren hizkuntza	120 ordu	160 ordu
7. Lan-giroko harremanak (LGH)	60 ordu	60 ordu
8. Lan-prestakuntza eta -orientabidea (LPO)	60 ordu	60 ordu
9. Kalitatea eta etengabeko hobekuntza (KEH)	40 ordu	40 ordu
10. Lantokiko prestakuntza (LP)	336 ordu	400 ordu
GUZTIRA	1.190 ordu	1.400 ordu

1. Ikastetxe bakoitzak curriculum-proiektua bere gizarte- eta ekonomia-ingurunera eta ikasleen ezaugarrietara egokitzeko, ikastetxeek beren esku izango dute guztizko ordutegiaren %15 –kasu honetan 210 ordu– eta ordu-kopuru hau lanbide-modulu desberdinetan banatu ahal izango dute, baldin eta irakaskuntza desberdinak eskaintza oso baten parte badira.

Horrenbestez, modulu bakoitzerako ezarritako oinarrizko iraupena errespetatu egin beharko da eta aurrerago azalduko diren irizpideen arabera gehitu ahal izango da.

2. Irakaskuntzak eskaintza partzial bateko parte badira, iraupen finkoa ezarri da modulu bakoitzerako eta ezin izango da aldatu.
3. Moduluen behin betiko iraupenek, hau da, ikastetxeak berak esleitu behar duen denbora banatu ondoren, heziketa-zikloak irauten dituen 1.400 orduak osatu beharko dituzte guztira.
4. Ikastetxeetako curriculum-proiektu desberdinetan oreka egokia gordetzeko asmoz, eskaintza osoko modalitatea jarraitzen duten irakaskuntzek ondoko zehaztapena errespetatu beharko dute: lanbide-moduluek ezin izango dute oinarrizko iraupena 64 ordu baino gehiagotan gehitu, *Turismo-zerbitzuen produkzioa eta salmenta bidaia-*

agentzietan moduluak izan ezik, hau, bidezko hartzen bada, 96 ordutan gehitu ahal izango da-eta.

5. Ikastetxean bertan garatu beharreko *Lantokiko prestakuntza* lanbide-moduluko fase desberdinen iraupenak ez dute ikastetxeak modulu honetarako ezartzen duen behin betiko iraupenaren %10 gainditu behar.

3.3.2. Sekuentziazioa

Heziketa-zikloaren sekuentziazioan

1. Eskaintza osoan:

- *Lantokiko prestakuntza* moduluaren iraupenaren %80 gaitasun-atalei loturiko modulu guztien irakaskuntzak amaitu ondoren eman beharko da.

2. Eskaintza partzalean:

- *Lantokiko prestakuntza* modulua heziketa-zikloa osatzen duten gainerako moduluak egiaztatu direnean (ondorio horretarako finkatutako bide desberdinen bidez) soilik eman beharko da.

4. Irakasleak

4.1. “Bidaia-agentziak” heziketa-zikloko lanbide-moduluetan irakaskuntza-atribuzioa duten irakasleen espezialitateak

a) Lanbide Heziketako irakasle teknikoen kidegoan “Ostalaritza eta turismoa” espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- Turismo-zerbitzuen produkzioa eta salmenta bidaia-agentzietan.
- Bidaia-agentzien ekonomia- eta administrazio-kudeaketa.
- Bidaia-agentzien antolamendua eta kontrola.
- Turismo-produktu eta -zerbitzuen merkaturatzea.

b) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan “alemana”, “frantsesa”, “ingeleza”, “italiera” edo “portugesa” (aukeratutako hizkuntzaren arabera) espezialitatea duten irakasleek ondoko lanbide-modulu hauek irakats ditzakete:

- Atzerriko hizkuntza.
- Atzerriko bigarren hizkuntza.

c) Bigarren Irakaskuntzako irakasleen kidegoan “Lan-prestakuntza eta -orientabidea” espezialitatea duten irakasleek ondoko modulu hauek irakats ditzakete:

- Lan-giroko harremanak.
- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.
- Kalitatea eta etengabeko hobekuntza.

d) Heziketa-ziklo bereko beste lanbide-moduluren bat irakasten duten a) atalean adierazitako espezialitatea duten irakasleek ondoko modulua ere irakats dezakete:

- Lantokiko prestakuntza.

4.2. Titulazioen baliokidetasunak irakaskuntzan aritzeko

4.2.1. "Ostalaritza eta turismoa" espezialitateari dagozkion lanbide-moduluak irakasteko, doktore-, ingeniari-, arkitekto- edo lizentziatu-tituluen eta ondoko tituluen arteko baliokidetasuna ezartzen da irakaskuntzan aritzeko:

- Turismoan diplomatua.

4.2.2. "Lan-prestakuntza eta -orientabidea" espezialitateari dagozkion lanbide-moduluak irakasteko, doktore-, ingeniari-, arkitekto- edo lizentziatu-tituluen eta ondoko tituluen arteko baliokidetasuna ezartzen da irakaskuntzan aritzeko:

- Enpresa-zientzietan diplomatua.
- Lan-harremanetan diplomatua.
- Gizarte-lanean diplomatua.
- Gizarte-hezkuntzan diplomatua.
- Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomatua.

5. Irakaskuntza hauek emateko gutxieneko baldintzak

5.1. Espazioak

Apirilaren 30eko 777/1998 Errege Dekretuko 19. artikulua araberan, "Bidaia-agentziak" goi-mailako Lanbide Heziketako heziketa-zikloak ondoren adierazitako gutxieneko espazioak eskatzen ditu dekretu honek definitzen dituen irakaskuntzak emateko.

Prestakuntza-azalera	Azalera 20 ikasle (m²)	Erabilera-maila (%)
Gela balioanitza.....	40	75
Kudeaketa-gela.....	60	25

"Erabilera-mailak" ikasle-talde batek oinarritzko irakaskuntzak irakasteko espazioa zenbat orduz okupatzea aurreikusten den adierazten du; alabaina irakaskuntza hauen gutzitako iraupenarekiko ehunekoetan adierazten da. Horrenbestez, ikastetxeek curriculumaren gutzitakoa ezartzeko definitzen dutenerako orientagarria da.

"Erabilera-mailak" onartutako marjinan, heziketa-ziklo bereko edo beste ziklo batzuetako edo beste hezkuntza-etapa batzuetako beste ikasle-talde batzuek okupatu ahal izango dituzte ezarritako prestakuntza-espazioak.

Dena dela, prestakuntza-espazioei lotutako ikaskuntza-jarduerak (erabilera-mailak adierazitako okupazioarekin) antzeko beste prestakuntza-jardura batzuetarako erabilitako azaleretan ere burutu ahal izango dira.

Identifikatutako prestakuntza-espazio desberdinak ez dira zertan itxitura bidez bereizi behar.

6. Sarbideak eta/edo ibilbideak

Heziketa-ziklo honetan onartua izateko, batxilergoko ondoko modalitate hauek izango dute lehentasuna:

- Giza eta gizarte-zientziak.

6.1. Oinarrizko Lanbide Heziketa

Heziketa-ziklo honetan lantzen den Berariazko Lanbide Heziketaren oinarri den Oinarrizko Lanbide Heziketa osatzen duten edukiak batxilergoko ondoko jakintzagaietan aurki ditzakegu:

- Ekonomia eta enpresen antolamendua.
- Geografia.
- Atzerriko bigarren hizkuntza.

Gainera, eskaeren kopuruak eskainitako ikaspostuena gaindituz gero, *Geografia* eta *Atzerriko bigarren hizkuntza* jakintzagaiak onarpenerako kontuan hartuko dira.

6.2. Unibertsitate-ikasketetarako sarbidea:

- Turismoan diplomatua.
- Enpresa-zientzietan diplomatua.

7. Konbalidazioak eta korrespondentzia

7.1. Lanerako Lanbide Heziketarekin konbalida daitezkeen lanbide-moduluak

- Bidaia-agentzien ekonomia- eta administrazio-kudeaketa.

7.2. Lan-praktikarekin korrespondentzia izan dezaketen lanbide-moduluak

- Bidaia-agentzien ekonomia- eta administrazio-kudeaketa.
- Turismo-zerbitzuen produkzioa eta salmenta bidaia-agentzietan.
- Lantokiko prestakuntza.
- Lan-prestakuntza eta -orientabidea.