



Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional

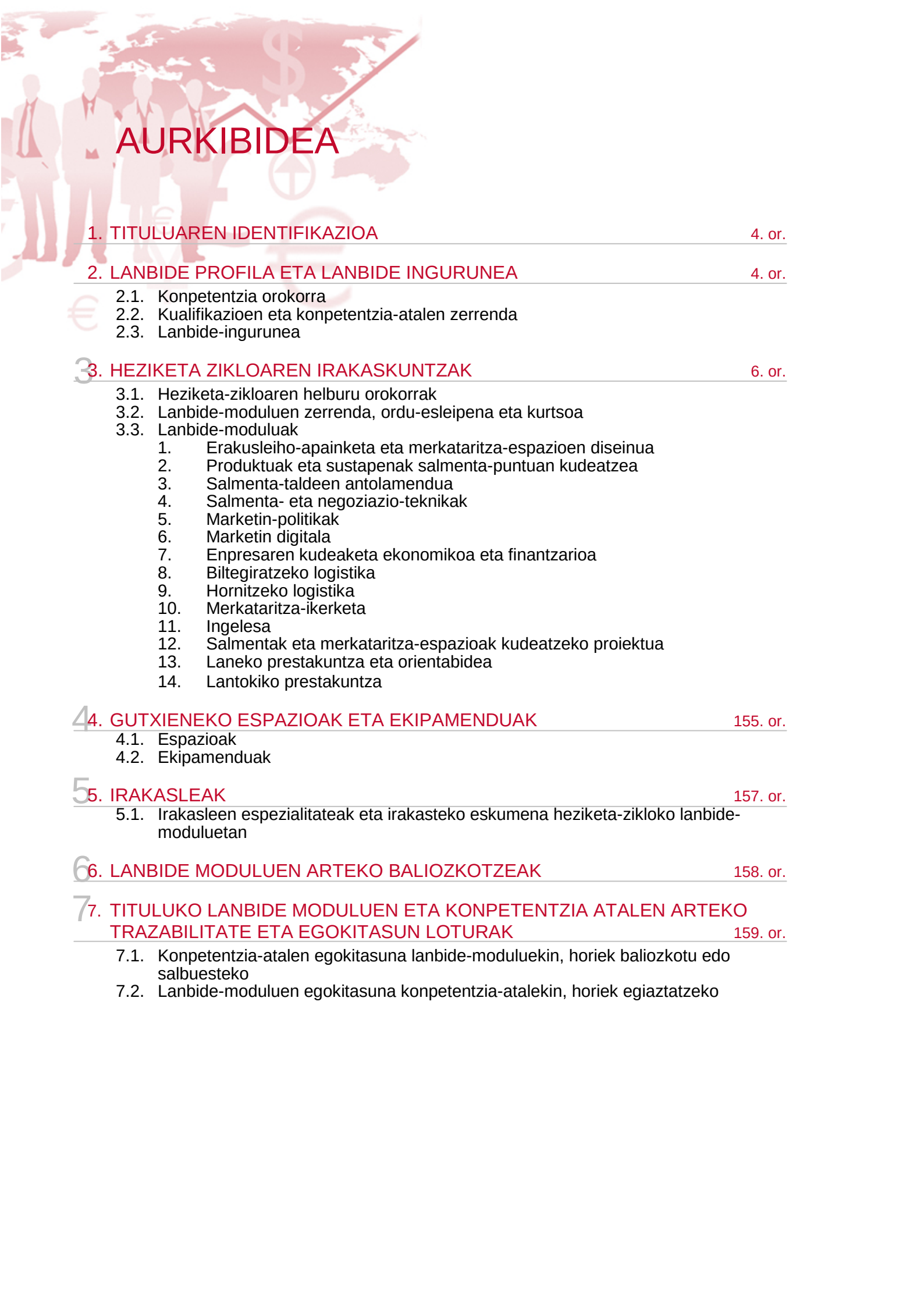
Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua



MERKATARITZA ETA
MARKETINA

Oinarrizko Curriculum Diseinua

SALMENTAK ETA MERKATARITZA-ESPAZIOAK
KUDEATZEKO GOI-MAILAKO TEKNIKARIA



AURKIBIDEA

1. TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA	4. or.
2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA	4. or.
2.1. Konpetentzia orokorra	
2.2. Kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda	
2.3. Lanbide-ingurunea	
3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK	6. or.
3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak	
3.2. Lanbide-moduluaren zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa	
3.3. Lanbide-moduluak	
1. Erakusleiho-apainketa eta merkataritza-espazioen diseinua	
2. Produktuak eta sustapenak salmenta-puntuari kudeatzea	
3. Salmenta-taldearen antolamendua	
4. Salmenta- eta negoziozko-teknikak	
5. Marketin-politikak	
6. Marketin digitala	
7. Enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa	
8. Biltegiatzeko logistika	
9. Hornitzeko logistika	
10. Merkataritza-ikerketa	
11. Ingelesa	
12. Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzeko proiektua	
13. Laneko prestakuntza eta orientabidea	
14. Lantokiko prestakuntza	
4. GUTXIENEN ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK	155. or.
4.1. Espazioak	
4.2. Ekipamenduak	
5. IRAKASLEAK	157. or.
5.1. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena heziketa-zikloko lanbide-moduluetan	
6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK	158. or.
7. TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZABILITATE ETA EGOKITASUN LOTURAK	159. or.
7.1. Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko	
7.2. Lanbide-moduluaren egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko	

1. TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA

Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzeko goi-mailako teknikariaren titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea.
- Maila: Goi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Merkataritza eta marketina.
- Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatuko erreferentzia: INSN-5b.
- Goi-mailako hezkuntzako kualifikazioen Espainiako esparruan duen maila: 1. maila, goi-mailako teknikaria.

2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA

2.1. Konpetentzia orokorra

Titulu honen konpetentzia orokorra honetan datza: produktuak eta zerbitzuak salerosteko eta banatzeko merkataritza-eragiketak kudeatzea, eta merkataritza-espazioen ezarpena eta animazioa antolatzea, kalitateko, segurtasuneko eta arriskuen prebentzioko irizpideen arabera eta indarrean dagoen legeria aplikatuta.

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

Osatutako lanbide-kualifikazioak:

- a) Merkataritza-espazioen ezarpena eta animazioa. COM158_3 (1087/2005 Errege Dekretua, irailaren 16koa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
- UC0501_3: Merkataritza-espazioen ezarpena finkatzea.
 - UC0502_3: Salmenta-azaleran produktuen/zerbitzuen ezarpena antolatzea.
 - UC0503_3: Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea.
 - UC0504_3: Saltokian erakusleihoak muntatzeko lanak antolatzea eta gainbegiratzea.

Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

- a) Salmenten merkataritza-kudeaketa. COM314_3 (109/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
- UC1000_3: Merkataritza-estrategiak eta -jardunak definitzeko beharrezkoa den informazioa lortzea eta prozesatzea.
 - UC1001_3: Salmenta-indarra kudeatzea eta saltzaile-taldea koordinatzea.
 - UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea.
 - UC0503_3: Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea.
- b) Marketina eta komunikazioa kudeatzea. COM652_3 (1550/2011 Errege Dekretua, urriaren 31koa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
- UC2185_3: Marketin-plana eta -politikak definitzen eta haien jarraipena egiten laguntzea.



- c) Merkatuak ikertzen laguntzea. COM312_3 (109/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
UC0993_3: Merkatuak ikertzeko beharrezkoak diren informazioa eta tresnak prestatzea.
UC0997_3: Merkatuen ikerketa abiapuntu hartuta, aztertze eta ondorioak lortzeko lanetan laguntzea.
- d) Biltegiak antolatzea eta kudeatzea. COM318_3 (109/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
UC1014_3: Biltegia aurreikusitako irizpideen eta jardueren mailen arabera antolatzea.
UC1015_2: Biltegiko eragiketarako kudeatzea eta koordinatzea.
- e) Hornikuntza kudeatzea eta kontrolatzea. COM315_3 (109/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
UC1003_3: Hornikuntza-plana prestatzen laguntzea.
UC1004_3: Hornikuntza-programaren jarraipena eta kontrola egitea.
- f) Errepideko garraioaren merkataritza- eta finantza-kudeaketa. COM651_3 (1550/2011 Errege Dekretua, urriaren 31koa). Konpetentzia-atal hau biltzen du:
UC2183_3: Errepideko garraioaren jardueren ekonomikoa eta finantzarioa kudeatzea.

2.3. Lanbide-ingurunea

Titulu hau lortzen dutenek edozein produkzio-sektoretako enpresetan egingo dute lan, batez ere merkataritza eta marketin publikoaren eta pribatuaren sektoreko enpresetan, produktuak eta zerbitzuak salerosteko jarduerak planifikatzeko, antolatze, kudeatzeko eta merkataritza-espazioak diseinatzeko, ezartzeko eta kudeatzeko funtzioak betez.

Beren enpresa kudeatzen duten norberaren konturako langileak dira, produktuak eta zerbitzuak salerosteko jarduerak egiten dituztenak, edo besteren konturako langileak, salmentetako, merkataritzako edo marketineko sailean lan egiten dutenak, honako azpisektore hauen barruan:

- Industria, merkataritza eta nekazaritza, salmentetako, merkataritzako edo marketineko sailean.
- Handizkako eta/edo txikizkako merkataritzako banaketako enpresak, erosketa-sailean, salmentetakoan, merkataritza-espazioen diseinu eta ezarpenekoan, merkataritzakoan edo marketinekoan.
- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak, salmentetako, merkataritzako edo marketineko sailean.
- Merkataritzako bitartekaritza-enpresak, hala nola merkataritza-agentziak, eta merkataritza eta lege alorreko aholkularitza-enpresak, besteak beste.
- Enpresa inportatzaileak, esportatzaileak eta banatzaileak/merkaturatzaileak.
- Logistikako eta garraioko enpresak.
- Elkarteak, erakundeak, organismoak eta gobernuz kanpoko erakundeak (GKE).

Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

- Salmenta-burua.
- Merkataritzako ordezkaria.
- Merkataritza-agentea.
- Dendako arduraduna.

- Saltoki bateko sekzioko arduraduna.
- Saltzaile teknikoak.
- Saltzaileen koordinatzailea.
- Telemarketineko gainbegiratzailerak.
- Merchandiser-ak.
- Merkataritzako erakusleho-apaintzailea.
- Merkataritza-espazioen diseinatzailea.
- Salmenta-puntuko sustapenen arduraduna.
- Merkataritza-espazioen ezarpeneko espezialista.

3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK

3.1. Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

1. Erabilgarri dauden finantza-iturriak eta -produktuak, hala nola kredituak, maileguak eta bestelako finantza-tresnak, eta izan litezkeen diru-laguntzak ezagutzea eta baloratzea eta enpresarentzat komenigarrienak direnak hautatzea, kontabilitate-informazioa aztertzea eta kostuak, arriskuak, baldintzak eta finantza-erakundeek exijitutako bermeak ebaluatzea, jarduera garatzeko beharrezkoak diren finantza-baliabideak lortzeko.
2. Oinarrizko txostenak eta briefingak egitea, eta *marketing mix*-eko aldagaien merkataritza-estrategiak aztertzea eta definitzea, marketin-planak eta -politikak lantzen eta haien jarraipena egiten laguntzeko.
3. Internet bitartezko komunikazioaren teknologia berriak erabiltzea, eta, eginkizun horretan, web orri korporatiboak eraikitzea, ostatatzea eta mantentzea eta komunikazio-sistema digitalak kudeatzea, marketin digitaleko ekintzak planifikatzeko eta gauzatzeko.
4. Merkataritza-ikerketako planak diseinatzea, eta, horretarako, informazio-premiak zehaztea eta merkatuetako informazio fidagarria lortzeko eta antolatzeko beharrezkoak diren bigarren mailako eta lehen mailako datuak biltzea.
5. Merkataritza-txostenak egitea, merkatutik estatistika-teknikak aplikatuz lortutako informazioa aztertuta, marketineko informazio-sistema (MIS) eraginkorra ezartzeko.
6. Erdietsi nahi diren irudia eta merkataritza-helburuak lortzea ahalbidetuko duten kanpoko eta barneko elementuak zehaztea, merkataritza-espazioen ezarpena antolatzeko eta gainbegiratzeko.
7. Enpresaren edo markaren irudi korporatiboa transmititzea lortuko duten diseinu-zehaztapenak eta materialak definitzea, merkataritza-espazioetako erakusleihoak muntatzeko lanak antolatzeko eta gainbegiratzeko.
8. Aukeraren zabaltasuna eta sakontasuna zehaztea, baita salmenta-azaleran dagokion kokapena ere, eta baliabide materialak eta giza baliabideak eraginkortasun-irizpideen arabera esleitzea, produktuen eta/edo zerbitzuen ezarpena antolatzeko eta kontrolatzeko.
9. Sustapen-kanpainen plana zehaztea, eta, horretarako, giza baliabideak hautatzea eta prestatzea, merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzen garapena antolatzeko eta kontrolatzeko.
10. Salmenta-argumentarioak eta merkataritza-jarduneko ildoak definitzea, bezeroengandik datorren informazioa, salmenta-sarea, produktuaren briefinga eta merkatuen informazio-sistema aztertuta, salmenta-plana lantzeko.
11. Bezeroekin salerosketa-kontratuak negoziatzea eta ixtea, eta, horretarako, salmenta-teknika egokiak erabiltzea eta bezeroei kalitateko zerbitzua egitea, produktuen eta/edo zerbitzuen merkaturatzea eta salmenta eta bezeroarentzako arreta kudeatzeko.



12. Salmenta-taldea dimentsionatzea, eta, horretarako, saltzaileak hautatzeko, prestatzeko, motibatze eta ordaintzeko irizpideak finkatzea, taldea gidatzea eta antolatzea, eta merkataritza-jardunaren jarraipenerako eta kontrolerako neurriak ezartzea, salmenta-indarra kudeatzeko.
13. Produkzio- eta banaketa-planetan behar diren materialak eta baliabideak aztertzea, eta materialen eta produktuen fluxuak prozesuaren helburuetara, epeetara eta kalitatera egokituta programatzea, materialen eta salgaien hornikuntza egiteko eta kontrolatzeko.
14. Biltegi baten antolamenduan aplika daitezkeen biltegiratzeko prozesuak eta stockak kudeatzeko metodoak aztertzea, barne-banaketa eta salgaiak manipulatzeko sistema baloratzea eta segurtasunari eta higieneari buruzko indarreko araudia aplikatzea, haien osotasuna bermatuz eta erabilgarri dauden baliabideak optimizatuz, salgaien biltegiratzea antolatzea.
15. Bezeroekiko, hornitzaileekiko, erakunde publikoekiko, nazioko eta nazioarteko bankuekiko eta merkataritzako eragiketetan esku hartzen duten gainerako operadoreekiko harremanak ingelesez kudeatzea.
16. Sektoreko bilakaera zientifikoarekin, teknologikoarekin eta antolakuntzakoarekin eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiekiko erlazionatutako ikasteko aukerak eta baliabideak aztertzea eta erabiltzea, eguneratzeko espirituari eusteko eta lan-egoera eta egoera pertsonal berrietara egokitzeko.
17. Sormena eta berritzeko espiritua garatzea laneko eta bizitza pertsonaleko prozesuetan eta antolamenduan sortzen diren erronkei erantzuteko.
18. Erabakiak oinarrituta hartzea, inplikaturako aldagaiak aztertuta, hainbat esparrutako jakintzak bilduta, eta horietan erratzeko arriskuak eta aukera onartuta; mota orotako egoerei, arazoei eta gorabeheriei aurrea hartu eta horiek ebazteko.
19. Talde-laneko testuinguruetan lidergo, motibazio, ikuskarpen eta komunikazioko teknikak garatzea, lan-taldean antolamendua eta koordinazioa errazteko.
20. Komunikazio-estrategiak eta -teknikak aplikatzea, zabaldu beharreko edukietara, helburura eta hartzaileen ezaugarrietara egokituta; komunikazio-prozesuetan eraginkortasuna ziurtatzeko.
21. Laneko arriskuen prebentzioko eta ingurumen-babeseko egoerak ebaluatzea, eta prebentzio-neurri pertsonalak eta kolektiboak proposatu eta aplikatzea, lan-prozesuetan aplikatu beharreko araudiaren arabera; ingurune seguruak ziurtatzeko.
22. Irisgarritasun unibertsalari eta "guztientzako diseinuari" erantzuteko beharrezko lanbide-ekintzak identifikatu eta proposatzea.
23. Ikasteko prozesuan egindako lan eta jardueretan kalitate-parametroak identifikatzea eta aplikatzea, ebaluazioaren eta kalitatearen kultura baloratzeko eta kalitatea kudeatzeko prozedurak gainbegiratzeko eta hobetzeko gai izateko.
24. Kultura ekintzailearekin, enpresakoarekin eta lanbide-ekimenekoarekin lotutako prozedurak erabiltzea, enpresa txiki baten oinarritzko kudeaketa egiteko edo lan bati ekiteko.
25. Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua kontuan harturik, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

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

LANBIDE MODULUA	Ordu-esleipena	Kurtsoa
0926. Erakusleho-apainketa eta merkataritza-espazioen diseinua	140	2.a
0927. Produktuak eta sustapenak salmenta-puntuan kudeatzea	80	2.a
0928. Salmenta-taldeen antolamendua	100	2.a
0929. Salmenta- eta negozioazio-teknikak	100	2.a
0930. Marketin-politikak	198	1.a
0931. Marketin digitala	198	1.a
0623. Enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa	198	1.a
0625. Biltegitratzeko logistika	100	2.a
0626. Hornitzeko logistika	80	2.a
1010. Merkataritza-ikerketa	132	1.a
0179. Ingelesa	165	1.a
0932. Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzeko proiektua	50	2.a
0933. Laneko prestakuntza eta orientabidea	99	1.a
0934. Lantokiko prestakuntza	360	2.a
Zikloa guztira	2.000	

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



1. lanbide-modulua

ERAKUSLEIHO APAINKETA ETA MERKATARITZA ESPAZIOEN DISEINUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Erakusleibo-apainketa eta merkataritza-espazioen diseinua
Kodea:	0926
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	140 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	6
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauetara lotuta dago: UC0501_3: Merkataritza-espazioen ezarpena finkatzea. UC0504_3: Saltokian erakusleiboak muntatzeko lanak antolatzea eta gainbegiratzea.
Helburu orokorrak:	6 / 7 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkataritza-espazio bat banatzeko eta antolatzeko diseinua egiten du, eta hura osatzen duten oinarritzko elementuak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Merkataritza-espazio bat definitzeko garrantzizkoa den informazioa aztertu du: enpresarena, lehiakideena, kontsumitzailearena eta produktu edo zerbitzuarena.
- Ezarpen-proiektu bat egiteko beharrezkoak diren barneko eta kanpoko informazio-iturriak, *on line* eta *off line*, erabili ditu.
- Barneko eta kanpoko merkataritza-espazioak banatzeko teknika nagusiak identifikatu ditu.
- Aplikatzekoa den araudia errespetatzen duten merkataritza-espazioak diseinatu ditu.
- Merkataritza-espazioak banatzeko teknika bakoitzak kontsumitzailearengan sortzen dituen efektu psikologikoak zehaztu ditu.

2. Ezarpena zehazten duten barneko eta kanpoko elementuak hautatzen ditu, eta espazio eta informazio zehatz batera egokitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ezarpenaren funtzioak eta helburuak definitu ditu.
- b) Barneko eta kanpoko elementuak definitzeko funtsezko parametroak identifikatu ditu.
- c) Elementuak merkataritza-espazioaren barnealdean eta kanpoaldean ezartzeko oinarritzko informazioa landu du.
- d) Saltokian hautemandako gune hotzak berotzeko proposamenak egin ditu.
- e) Saltokiaren hasierako ezarpenari lotutako neurri zuzentzaileak ezarri ditu.

3. Merkataritza-espazioak ezartzeko proiektuak lantzen ditu, eta, horretarako, irizpide ekonomikoak eta merkataritzakoak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ezarpen-proiektuak landu ditu, eta, horretarako, saltokiaren barneko eta kanpoko elementuak diseinatu ditu, eta errentagarritasuna eta enpresa-irudia kontuan hartu ditu.
- b) Ezarpen-aurrekontuak landu ditu, eta, horretarako, ezarpenaren barneko eta kanpoko elementuak ekonomikoki baloratu ditu, eta beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak zehaztu ditu.
- c) Egin behar diren lanak eta dagozkien denborak antolatzeke kronogramak prestatu ditu.
- d) Irizpide ekonomikoak eta komertzialak aplikatu ditu merkataritza-espazioko ezarpena gauzatzeko.
- e) Ezarpena antolatzeke eta gauzatzeko prozesuan sor daitezkeen gorabeherei konponbidea aurkitzeke neurriak proposatu ditu.

4. Erakusleihen konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak zehazten ditu, eta, horretarako, kontsumitzailearen psikologiari buruzko informazioa, joerak, irizpide estetikoak eta merkataritza-irizpideak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Erakusleho-apainketako teknika bakoitzak kontsumitzailearen gainean dituen efektu psikologikoak identifikatu ditu.
- b) Erakusleho baten funtzioak eta helburuak ezarri ditu.
- c) Erakusleho batek salmenta-bolumenaren gainean duen inpaktua baloratu du.
- d) Erakusleho baterako materialak hautatzeko irizpideak definitu ditu, bezero potentzialen eta lortu nahi diren efektuen arabera.
- e) Hainbat erakusleihoren diseinua eta muntaia aztertu ditu.
- f) Erakuslehoaren konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak definitu ditu.

5. Hainbat erakusleho mota diseinatzen ditu, aldez aurretik definitutako helburu teknikoak, komertzialak eta estetikoak errespetatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Erakusleho bat osatzen duten elementuak, materialak eta instalazioak hautatu ditu.
- b) Erakusleho-apainketako hainbat teknika aplikatu ditu, kontsumitzailearen gainean dituzten efektu psikologikoak kontuan hartuta.
- c) Hainbat kolore-konbinazio hautatu ditu efektu bisual desberdinak lortzeko.



- d) Erakusleihoak proiektatzeko teknikak aplikatu ditu haien diseinua definitutako helburuen arabera egiteko.
- e) Informatika-tresnak erabili ditu erakusleihen diseinuan espazioak banatzeko.

6. Erakusleio bat teknika egokien bidez muntatzeko lanak antolatzen ditu, eta, eginkizun horretan, arriskuen prebentzioari buruzko araudia aplikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Erakusleio-apainketako proiektuen oinarritzko terminologia aztertu du.
- b) Erakusleio-proiektuaren dokumentazio teknikoa eta helburuak interpretatu ditu.
- c) Material eta argiztapen egokiak hautatu ditu.
- d) Aldez aurretik definitutako erakusleihen muntaia gauzatzeko lanak antolatu ditu.
- e) Erakusleihen konposizioa eta muntaia egin du.

c) Oinarritzko edukiak

1. MERKATARITZA ESPAZIO BAT BANATZEKO ETA ANTOLATZEKO DISEINUA	
prozedurazkoak	- Merkataritza-espazio bat definitzeko garrantzizkoa den informazioa azterzea: enpresarena, lehiakideena, kontsumitzailearena eta produktu edo zerbitzuarena. - Ezarpen-proiektu bat egiteko beharrezkoak diren barneko eta kanpoko datuak eta informazioa eta haien <i>on line</i> eta <i>off line</i> iturriak diseinatzea, lantzea, erabiltzea, tratatzea eta biltegiratzea. - Barneko eta kanpoko merkataritza-espazioak banatzeko teknika nagusiak eta haiek diseinatzeko eta planifikatzeko metodoak eta softwarea identifikatzea. - Aplikatzekoa den araudia errespetatzen duten merkataritza-espazioak diseinatzea, haiek diseinatzeko, tratatzeko eta aldatzeko informatika-tresnak erabiltzea, eta bezeroari aurkeztea. - Merkataritza-espazioak banatzeko teknika bakoitzak kontsumitzailearengan sortzen dituen efektu psikologikoak zehaztea.
kontzeptuzkoak	- Datu-baseak eta informazioa diseinatzeko, maneiatzeko eta tratatzeko metodoak eta irudiak tratatzeko aplikazioak. - Bezeroen azterketa eta ezagutza. - Kontsumitzailearen saltokiko portaera. - Erosketa baten prozesua gauzatzea. - Erosketa motak. - Kontsumitzailearen portaeraren barne-determinatzaileak. - Kontsumitzailearen portaeraren kanpo-baldintzatzaileak. - Banaketa eta marketina. - <i>Merchandising</i>-a. - Fabrikatzailearen <i>merchandising</i>-eko ekintzak. - Banatzailearen <i>merchandising</i>-eko ekintzak. - <i>Merchandising</i>-eko edo <i>trade marketing</i>-eko baterako ekintzak. - <i>Merchandising</i>-aren funtzio nagusiak. - <i>Merchandising</i> motak. - Merkataritza-espazioen diseinuari aplikatzekoa den araudia.
- jarrerazkoak	- Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeta.

2. EZARPENA ZEHAZTEN DUTEN BARNEKO ETA KANPOKO ELEMENTUAK HAUTATZEA	
prozedurazkoak	- Ezarpenaren funtzioak eta helburuak definitzea. - Barneko eta kanpoko elementuak definitzeko funtsezko parametroak identifikatzea. - Elementuak merkataritza-espazioaren barnealdean eta kanpoaldean ezartzeko oinarritzko informazioa lantzea. - Saltokian hautemandako gune hotzak berotzeko proposamenak egitea. - Saltokiaren hasierako ezarpenari lotutako neurri zuzentzaileak ezartzea.
kontzeptuzkoak	- Saltokiaren berezko puntu edo gune beroak eta hotzak. - Saltokiaren kanpoko arkitektura. - Sarbide-puntua berezko gune hotzen eta beroen arabera zehazteko metodoak. - Kanpoko elementuak. - Atea eta sarbide-sistemak. - Fatxada. - Bide publikoa publizitate-elementu gisa. - Kanpoko errotulua. - Kanpoko argiztapena. - Erakusleihoa. - Saltokiaren <i>hall</i> edo atondoa. - Kanpoko ezarpenerako araudia eta administrazio-izapideak. - Barneko elementuak. - Saltokiko giroa. - Korridoreen banaketa. - Sekzioen ezarpena. - Altzarien antolaera. - Saltokiaren banaketa-eskema (<i>lay out</i>) egiteko metodoa. - Zirkulazioa. - Segurtasun- eta higiene-araudia.
jarrerazkoak	- Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

3. MERKATARITZA ESPAZIOAK EZARTZEKO PROIEKTUAK LANTZEA	
prozedurazkoak	- Ezartzeko eta hobetzeko proiektuak lantzea, eta, horretarako, saltokiaren barneko eta kanpoko elementuak diseinatzea, eta errentagarritasuna eta enpresa-irudia kontuan hartzea. - Ezarpen-aurrekontuak lantzea, eta, horretarako, ezarpenaren barneko eta kanpoko elementuak ekonomikoki baloratzea, eta beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak zehaztea. - Egin behar diren lanak eta dagozkien denborak antolatzeko kronogramak prestatzea. - Irizpide ekonomikoak eta komertzialak aplikatzea merkataritza-espazioko ezarpena gauzatzeko. - Ezarpena antolatzeko eta gauzatzeko prozesuan sor daitezkeen gorabehera konponbidea aurkitzeko neurrien proposamena egitea.



kontzeptuzkoak	- Erakusleiho motak. - Erakusleihoaren elementuak. - Erakusleihoa ezartzeko aurrekontua. - Kronogramak edo erakusleihoaren denbora-plangintza egiteko metodoak. - Ezarpenerako irizpide ekonomikoak eta komertzialak. - Ezarpeneko gorabeherak.
jarrerazkoak	- Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturik jokatzea.

4. ERAKUSLEIHOEN KONPOSIZIOA ETA MUNTAIA EGITEKO IRIZPIDEAK

prozedurazkoak	- Erakusleiho-apainketako teknika bakoitzak kontsumitzailearen gainean dituen efektu psikologikoak identifikatzea. - Erakusleiho baten funtzioak eta helburuak ezartzea. - Erakusleiho batek salmenta-bolumenaren gainean duen inpaktua baloratzea. - Erakusleiho baterako materialak hautatzeko irizpideak definitzea, bezero potentzialen eta lortu nahi diren efektuen arabera. - Hainbat erakusleihen diseinua eta muntaia aztertzea. - Erakusleihoaren konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak definitzea.
kontzeptuzkoak	- Erakusleihoa eta komunikazioa. - Pertzepzioa eta oroimen selektiboa. - Irudia. - Asimetria eta simetria. - Forma geometrikoak. - Erakusleihoaren eraginkortasuna. - Erakusleihoaren eraginkortasuna kontrolatzeko ratioak kalkulatzeko metodoak.
jarrerazkoak	- Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturik jokatzea.

5. HAINBAT ERAKUSLEIHO MOTA DISEINATZEA

prozedurazkoak	- Erakusleiho bat osatzen duten elementuak, materialak eta instalazioak hautatzea. - Erakusleiho-apainketako hainbat teknika aplikatzea, kontsumitzailearen gainean dituzten efektu psikologikoak kontuan hartuta. - Hainbat kolore-konbinazio hautatzea efektu bisual desberdinak lortzeko. - Erakusleihoak proiektatzeko teknikak aplikatzea haien diseinua definitutako helburuen arabera egiteko. - Informatika-tresnak erabiltzea erakusleihen diseinuan espazioak banatzeko.
kontzeptuzkoak	- Kolorea erakusleihoaren definizioan. - Argiztapena erakusleiho-apainketan. - Erakusleihoa animatzeko elementuak.

	- Erakusleihoaren funtsezko alderdiak. - Erakusleihoen zirriborroak. - Espazioak diseinatzeko eta banatzeko informatika-programak.
jarrerazkoak	- Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeta.

6. MERKATARITZAKO ERAKUSLEIHOA MUNTATZEKO LANAK ANTOLATZEA	
prozedurazkoak	- Erakusleio-apainketako proiektuen oinarrizko terminologia aztertzea. - Erakusleio-proiektuaren dokumentazio teknikoa eta helburuak interpretatzea. - Material eta argiztapen egokiak hautatzea. - Aldez aurretik definitutako erakusleihoen muntaia gauzatzeko lanak antolatzea. - Erakusleihoen konposizioa eta muntaia egitea.
kontzeptuzkoak	- Jardueren plangintza. - Materialak eta bitartekoak. - Muntatze-lanen kronograma. - Erakusleioak muntatzeko erabili ohi diren teknikak. - Merkataritzako erakusleihoaren aurrekontua. - Aurrekontuak kalkulatzeko metodoak. - Zereginak eta proiektuak kudeatzeko erabiltzen diren informatika-programak.
jarrerazkoak	- Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeta.

d) Orientabide metodologikoak

Lanbide-modulu bi funtzio betetzeko beharrezkoa den prestakuntza biltzen du: alde batetik, merkataritza-espazio bat banatzeko eta antolatzeko diseinua, eta, bestetik, erakusleihoak diseinatzeko eta antolatzeko funtzioa.

Horregatik, argi eta garbi bereiz daiteke moduluaren edukia bi atal handi horietan: "merkataritza-espazioak antolatzea" eta "erakusleihoak diseinatzea eta muntatzea".

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

1) Sekuentziazioa

Ikasketa-maila honetara iristen diren ikasleentzat eskuragarri bihurtzen duen ikusmolde teorikoa eta praktikoa konbinatzen du modulu honek. Ikusmolde horri esker, gainera, salmenta-puntuen merkataritza-mundua osatuko duten profesionalak izateko jakintzak eskuratuko dituzte.

Modulu hau osatzen duten 6 multzoak arestian aurkeztu diren ordenan sekuentziazatzea proposatzen da, hots:



1. *Merkataritza-espazio bat banatzeko eta antolatzeko diseinua*
2. *Ezarpena zehazten duten barneko eta kanpoko elementuak hautatzea*
3. *Merkataritza-espazioak ezartzeko proiektuak lantzea*
4. *Erakusleihen konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak*
5. *Hainbat erakusleho mota diseinatzea*
6. *Merkataritzako erakusleihoa muntatzeko lanak antolatzeko*

Moduluaren helburuak erdiestea ahalbidetzen duten irakatsi eta ikasteko prozesuan jarduteko ildoek modulu honetan aztertu beharreko funtsezko bi alderdiak bereizten dituzte:

MERKATARITZA ESPAZIOA (1., 2. eta 3. multzoak) eta ERAKUSLEIHOA (4., 5. eta 6. multzoak). Eta adierazitako ordenan aztertuko dira, lehenago jorratu behar baita salmenta-puntuaren azterketa, banaketa eta ezarpena erakusleho-apainketa baino. Izan ere, edozein merkataritza-espazio duen erakargarri bisual nagusia da, bezeroak erakartzea eta salmentak areagotzea helburu duena.

1., 2. eta 3. multzoen azterketarekin (ordena horretan), ikasleak ikasiko du erdietsi nahi diren merkataritza-helburuak eta irudia lortzeko aukera emango duten kanpoko eta barneko elementuak zehazten, merkataritza-espazioen ezarpena antolatzeko eta gainbegiratzeko, eta, era berean, merkataritza-espazioen eta salmenta-puntuaren merkataritza-esparruko joerak eta horiek salmenta-puntuaren kudeaketan duten ondorea aztertzen.

Multzoek salmenta-espazioaren kontzepzioa dute aztergai, alderdi fisikoan (antolaera) zein psikologikoan (girotzea), eta espazioaren antolaerarekin zerikusia duten alderdiak lantzen dituzte, kanpoaldeko diseinuari dagozkion elementuak (fatxada, sarrera, errotuluak...) eta barnealdekoak (sarrerako ateak, sekzioen ezarpena, altzarien antolaera...) aztertuta.

4., 5. eta 6. multzoekin, enpresaren edo markaren irudi korporatiboa transmititzea lortuko duten diseinu-zehaztapenak eta materialak definitzen ikasiko du, merkataritza-espazioetako erakuslehoak muntatzeko lanak antolatzeko eta gainbegiratzeko.

Horretarako, 4. multzoa hartzen da abiapuntu, erakusleho-apainketako teknika bakoitzak kontsumitzailearen gainean dituen efektu psikologikoak identifikatzen hasita, baita kolorea, argiztapena eta erakusleihoa girotzen laguntzen duten beste faktore batzuk ere, saltokira joaten den kontsumitzailearengan sortzen duen efektuarekin erlazionatuz, horrek zuzeneko erlazioa baitu helarazten diogun irudiarekin, lehenengo 3 multzoetan aztertu dugun moduan, saltokiko espazioaren banaketa fisikoaren eta antolamenduaren bitartez.

2) Alderdi metodologikoak

Lehenik, garrantzizkoa izan daiteke modulu hau 1. multzoaren mende dagoela azpimarratzea. Multzo horrek, hain zuzen, ikasleak trebatu behar ditu informatika-paketeak eta helburu orokorreko aplikazioak erabiltzeko, modulu honetan eta beste batzuetan aplikazio espezifikoak prozedurazko ataletan garatzeko gai izan daitezen.

Modulu honek harreman estua du **"Produktuak eta sustapenak salmenta-puntu kudeatzea"** moduluarekin, eta oso garrantzitsua da bi moduluetako edukiak koordinatzea, edukiak gainjar ez daitezen, biek lantzen baitute *merchandising*-a. Gainera, bi moduluak lor ditzaketen sinergiak eta balio erantsia ere kontuan izan behar dira.

Ikaslearen bakarkako konpetentzien ikaskuntza indartzeko, honako hau egin daiteke:

- Kasu praktikoak garatzea, ikastetxea kokatuta dagoen herriaren inguruko merkataritza-espazioen *merchandising*-eko eta erakusleiho-apainketako ikerketak (MEI) garatzeko lan-taldeak sortzea proposatuta.
- Erakusleihoen breafingak garatzea, IKT egokienak erabilia.
- Ikasgelan analizatzeko eta aztertzeako irudiak, bideoak eta bestelako materialak dituzten webguneak arakatzea.

Hori guztia egiteko, garrantzi handikoa da salmenta-puntu, merkataritza-espazio eta erakusleiho batean aztertu behar diren itemekin dosierrak diseinatzeko ikastea, gero in situ baloratzeko eta azterketaren ondoren egindako hobekuntzekin baloratzeko, eta, horrez gain, gainerako taldeei aurkezteko, MEIa merkataritza-espazio baten kudeatzaileari aurkezten zaion moduan.

Irakasleak ikasleen ikasteko prozesuaren jarraipen hurbilekoa eta bana-banakoa egin behar du. Horretarako, kontrol-zerrenda batean, aurrerapenak eta zailtasunak idatziz jaso behar ditu sistematikoki.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Merkataritza-espazio bat banatzea eta antolatzea, eta hura osatzen duten oinarritzko elementuak aztertzea.
- ✓ Merkataritza-espazioen diseinuari aplikatzekoa den merkataritzako araudia eta segurtasunari eta higienerari buruzkoa aztertzea.
- ✓ Kontsumitzailearen psikologiari buruzko informazioa, joerak, irizpide estetikoak eta merkataritza-irizpideak aztertzea.
- ✓ Ezarpenaren funtzioak eta helburuak definitzea.
- ✓ Barneko eta kanpoko elementuak hautatzea.
- ✓ Saltokiko gune hotzak berotzeko proposamenak egitea.
- ✓ Saltokiaren barneko eta kanpoko elementuak diseinatzea.
- ✓ Informatika-aplikazioak erabiltzea saltokiaren barneko eta kanpoko elementuak diseinatzeko eta informazioa tratatzeko.
- ✓ Ezarpen-aurrekontuak lantzea.
- ✓ Aplikatzekoa den araudia errespetatzen duten merkataritza-espazioak diseinatzea.
- ✓ Merkataritza-espazioak banatzeko teknikak erabiltzea, kontsumitzailearengan sortzen dituzten efektu psikologikoak kontuan hartuta.
- ✓ Barneko eta kanpoko merkataritza-espazioak banatzeko teknika nagusiak identifikatzea.
- ✓ Lanak eta denborak antolatzeko kronogramak prestatzea.
- ✓ Saltokiaren hasierako ezarpenari lotutako neurri zuzentzaileak hautatzea.
- ✓ Erakusleihoen konposizioa eta muntaia egiteko irizpideak finkatzea.
- ✓ Erakusleiho-apainketako hainbat teknika hautatzea, kontsumitzailearen gainean dituzten efektu psikologikoen arabera.
- ✓ Erakusleihoaren oinarritzko elementuak diseinatzea.
- ✓ Erakusleiho-proiektuen dokumentazio teknikoa interpretatzea.
- ✓ Hainbat erakusleiho mota diseinatzea.
- ✓ Erakusleihoaren materialak eta argiztapena hautatzea.
- ✓ Erakusleiho bat muntatzeko lanak antolatzea.
- ✓ Informatika-aplikazioak erabiltzea merkataritzako erakusleiho bat muntatzeko lanak antolatzeko zereginak eta proiektuak kudeatzeko, bezeroen datu-baseak kudeatzeko eta proiektuak aurkezteko.

2

2. lanbide-modulua

PRODUKTUAK ETA SUSTAPENAK SALMENTA PUNTUAN
KUDEATZEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Produktuak eta sustapenak salmenta-puntuan kudeatzea
Kodea:	0927
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	80 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	6
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0503_3: Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea. UC0502_3: Salmenta-azaleran produktuen/zerbitzuen ezarpena antolatzea.
Helburu orokorrak:	8 / 9 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Produktu-aukeraren dimentsioa zehazten du, eta posizionamendu estrategikoa definitzen du saltokiaren kudeaketa optimoa lortzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- Produktu-aukera erabilgarri dagoen merkataritza-informazioaren arabera hautatu du.
- Merkataritza-kudeaketako informatika-aplikazioak erabili ditu produktu-aukera aztertzeko.
- Zoruaren eta espazioaren okupazio-koefizienteak kalkulatu ditu merkataritza-dentsitatea kalkulu-orri informatikoen bidez zehazteko.
- Saltokiko metro linealak produktu- eta/edo zerbitzu-familia bakoitzaren artean banatu ditu, informatika-programak erabilita.
- Aukera produktu- eta zerbitzu-familiatan segmentatu du merkataritza-helburuen arabera.
- Aukeraren dimentsioa kalkulatzeko metodoak aplikatu ditu, salmenta-puntuaren errentagarritasuna ziurtatzeko.

- g) Produktu- eta zerbitzu-familia bakoitzeko erreferentzia kopurua zehaztu du merkataritza-helburuen arabera.
- h) Lehiakideen analisiak eta kontsumitzailearen itxaropenen azterketak egin ditu, aukeraren hautua hobetzeko.

2. Produktu-aukera linealetan merkataritza-irizpideen arabera ezartzeko prozedura zehazten du, eta mantentzeko eta birjartzeko eragiketak optimizatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Linealaren erakusketa-mailak ezarri ditu, merkataritza-balioa kontuan hartuta.
- b) Aukeraren erreferentziak linealari esleitu dizkio salmenta-planen arabera.
- c) Erreferentzia bakoitzerako *facing* kopuru optimoa kalkulatu du, merkataritza- eta antolamendu-irizpideen arabera.
- d) Informatika-aplikazioak erabili ditu lineala optimizatzeko.
- e) Linealak kokatzeko, birjartzeko eta mantentzeko eragiketetan beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak antolatzeko sistema zehaztu du.
- f) Sekzio edo jarduera bakoitzean produktuen ezarpen-denboraren arabera beharrezkoa den langile kopurua kalkulatu du.
- g) Linealak kokatzeko, birjartzeko eta mantentzeko argibide argiak eta zehatzak landu ditu, giza taldeari helarazteko.
- h) Produktuak birjartzeko lanak programatu eta antolatu ditu, linealean inoiz falta ez daitezen ziurtatzeko.

3. Aukeraren ezarpenaren errentagarritasuna kalkulatzeko du, eta, horretarako, proposatutako helburuen gainean izan litezkeen desbideratzeak aztertu eta zuzentzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta-azaleraren errendimendua kalkulatu du, kalkulu-orri informatikoak erabilia.
- b) Tresna kualitatiboak eta kuantitatiboak eta kudeaketa- eta kalitate-parametroak erabili ditu produktuen ezarpena aldi berean behin baloratzeko.
- c) Produktu-familia baten finantza-eraginkortasuna kalkulatu du kalkulu-orri informatikoak erabilia.
- d) Aukeraren erreferentzia bat ezabatzea dakarten parametroak definitu ditu.
- e) Aukeraren erreferentzia berriak sartzeko beharrezkoak diren kalitatearen aldagaiak, sistemak edo irizpideak definitu ditu.
- f) *Merchandising*-eko politiken errentagarritasuna kalkulatu du informatika-aplikazio egokiaren bidez.
- g) Aplikaturako *merchandising*-eko politiken errentagarritasunari buruzko ondorioak eta emaitzak islatzen dituzten txostenak egin ditu.

4. Salmenta-puntuan sustapen-ekintzak diseinatzen ditu, *merchandising*-eko teknika egokiak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Marketin-planean definitutako sustapen motarako egokiak diren *merchandising*-eko edo zuzeneko marketineko ekintzak identifikatu eta antolatu ditu.
- b) Informatika-aplikazioak erabili ditu sustapen-ekintzak antolatzeko eta planifikatzeko.
- c) Sustapen-ekintza burutzeko beharrezkoa den aurrekontua kalkulatu du.
- d) Sustapen-mezuaren forma eta edukia definitu du, salmenta- edo sustapen-planaren arabera.

- e) Sustapen-ekintzetarako beharrezkoak diren merkataritzako materialak eta euskarriak hautatu ditu.
- f) Sustapenak kokatzeko lekurik egokienak identifikatu ditu, bezeroak saltokiko leku gehienetatik ibiltzera bultzatuko dituztenak.
- g) Bezeroa sustapen-eremuetarantz zuzentzeko beharrezkoak diren seinaleak egin eta kokatu ditu.
- h) Sustapen-ekintzak iraun duen bitartean bezeroarentzako informazio- eta arreta-ekintzak simulatu ditu, adeitasuneko, argitasuneko eta zehaztasuneko eskakizunak betez.

5. Salmenta-puntuako sustapeneko langileak hautatzeko eta prestatzeko prozedurak zehazten ditu, eta, horretarako, hautagaiaren profila eta prestakuntza-ekintzak definitzen ditu aurrekontu erabilgarriaren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Sustapen-ekintzak garatzeko beharrezkoak diren sustapeneko langileen profila definitu du.
- b) Sustapeneko langileentzat egokiak diren prestakuntza-ekintzak zehaztu ditu, produktuaren ezaugarrien arabera, eta lidergoko eta talde-laneko teknikak aplikatuta.
- c) Bezero motak identifikatu ditu, sustapen-ekintzan arreta eta informazio egokia emateko.
- d) Sustapen-ekintzak egiteaz arduratzen diren langileei argi eta garbi eta zehatz-mehatz helarazi behar zaizkien argibideak hautatu ditu.
- e) Segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia aztertu du, sustapen-ekintzak egiten diren bitartean hura betetzen dela bermatzeko.

6. Sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatzen du, eta jardueraren kudeaketa optimizatzen duten neurriak hartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Helburuekiko desbideratzeak hautematea ahalbidetuko duten kontrol-prozedurak ezarri ditu.
- b) Sustapen-kanpainak baloratzeko testak eta inkestak landu ditu, haien errentagarritasunari eta eraginkortasunari buruzko informazioa lortu ahal izateko.
- c) Sustapen-kanpainen kontrol-ratioak kalkulatu ditu kudeaketako programa espezifikoaren edo generikoaren bidez.
- d) Planifikatutako merkataritza-helburuen aldean izan diren desbideratzeak hauteman ditu.
- e) Hautemandako desbideratzeen gaineko neurri zuzentzaile eraginkorrenak proposatu ditu.

c) Oinarrizko edukiak

1. PRODUKTU AUKERAREN DIMENTSIOA ZEHAZTEA

prozedurazkoak	- Produktu-aukera erabilgarri dagoen merkataritza-informazioaren arabera hautatzea. - Merkataritza-kudeaketako informatika-aplikazioak erabiltzea produktu-aukera aztertzeko. - Zoruaren eta espazioaren okupazio-koefizienteen kalkuluak egitea merkataritza-dentsitatea kalkulu-orrien bidez zehazteko. - Saltokiko metro linealak produktu- eta/edo zerbitzu-familia bakoitzaren artean banatzea, informatika-programak erabilia. - Aukera produktu- eta zerbitzu-familetan segmentatzea merkataritza-
----------------	---

	helburuen arabera. - Aukeraren dimentsioa kalkulatzeko metodoak aplikatzea, salmenta-puntuaren errentagarritasuna ziurtatzeko. - Produktu- eta zerbitzu-familia bakoitzeko erreferentzia kopurua zehaztea merkataritza-helburuen arabera. - Lehiakideen analisiak eta kontsumitzailearen itxaropenen azterketak egitea, aukeraren hautua hobetzeko.
kontzeptuzkoak	- Produktuak, familien, gamen, kategorien, posizionamenduaren, egokitzapenaren eta kodifikazioaren arabera sailkatuak. - Aukeraren egitura. - Aukera motak, haien helburuak eta sailkatzeko irizpideak. - Aukera zehazteko metodoak. - Aukeraren zabaltasuna. - Aukeraren zabalera. - Aukeraren sakontasuna. - Erreferentziak hautatzea. - Erreferentziak ezabatzeko atalasea.
jarrerazkoak	- Lanbidearen zeregin berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

2. PRODUKTU EDO ZERBITZU AUKERA LINEALETAN EZARTZEKO PROZEDURA ZEHAZTEA

prozedurazkoak	- Linealaren erakusketa-mailak lantzea, merkataritza-balioa kontuan hartuta. - Aukeraren erreferentziak linealari esleitzea salmenta-planen arabera. - Erreferentzia bakoitzerako <i>facing</i> kopuru optimoa lortzea, merkataritza- eta antolamendu-irizpideen arabera. - Informatika-aplikazioak erabiltzea lineala optimizatzeko. - Linealak kokatzeko, birjartzeko eta mantentzeko eragiketetan beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak antolatzeako sistema zehaztea. - Sekzio edo jarduera bakoitzean produktuen ezarpen-denboraren arabera beharrezkoa den langile kopurua zehaztea. - Linealak kokatzeko, birjartzeko eta mantentzeko argibide argiak eta zehatzak lantzea, giza taldeari helarazteko. - Produktuak birjartzeko lanak programatzea eta antolatzea, linealean inoiz falta ez daitezen ziurtatzeko.
kontzeptuzkoak	- Lineala: definizioa eta funtzioak. - Linealaren eremuak eta mailak. - Lineala banatzeko sistemak. - Lineala birjartzeko sistemak. - Linealeko erakusketa motak. - Lineal optimoa. - Erakusketa-denborak. - <i>Facing</i>-ak. Ezartzeko arauak.

jarrerazkoak	- Lanbidearen zeregin berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.
--------------	---

3. AUKERAREN EZARPENAREN ERRENTAGARRITASUNA KALKULATZEA

prozedurazkoak	- Salmenta-azaleraren errendimendua aurkitzeko kalkuluak egitea, kalkulu-orri informatikoak erabilia. - Tresna kualitatiboak eta kuantitatiboak eta kudeaketa- eta kalitate-parametroak erabiltzea produktuen ezarpena aldiaren behin baloratzeko. - Produktu-familia baten finantza-eraginkortasuna aurkitzeko kalkuluak egitea kalkulu-orriak erabilia. - Aukeraren erreferentzia bat ezabatzea dakarten parametroak definitzea. - Aukeraren erreferentzia berriak sartzeko beharrezkoak diren kalitatearen aldagaiak, sistemak edo irizpideak definitzea. - <i>Merchandising</i>-eko politiken errentagarritasuna aurkitzeko kalkuluak egitea informatika-aplikazio egokiaren bidez. - Aplikaturako <i>merchandising</i>-eko politiken errentagarritasunari buruzko ondorioak eta emaitzak islatzen dituzten txostenak egitea.
kontzeptuzkoak	- Kontrol kuantitatiboko eta kualitatiboko tresnak. - Kategorien arabera kudeaketa-parametroak: marjina gordina, fakturazio-zifra, mozkin gordina, zirkulazio-indizeak, erakarpen-indizeak eta erosketaren indizeak, besteak beste. - Produktuaren zuzeneko errentagarritasuna. - Emaitzen analisia. - Neurri zuzentzaileak: erreferentziak ezabatzea eta sartzea. - Kalkulu-orriak.
jarrerazkoak	- Lanbidearen zeregin berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

4. SALMENTA PUNTUAN SUSTAPEN EKINTZAK DISEINATZEA, *MERCHANDISING*-EKO TEKNIKA EGOKIAK APLIKATUTA

prozedurazkoak	- Marketin-planeari definitutako sustapen motarako egokiak diren <i>merchandising</i>-eko edo zuzeneko marketineko ekintzak identifikatzea eta antolatzea. - Informatika-aplikazioak erabiltzea sustapen-ekintzak antolatzeko eta planifikatzeko. - Sustapen-ekintza burutzeko beharrezkoa den aurrekontua aurkitzeko kalkuluak egitea. - Sustapen-mezuaren forma eta edukia definitzea, salmenta- edo sustapen-planaren arabera. - Sustapen-ekintzetarako beharrezkoak diren merkataritzako materialak eta euskarriak hautatzea.
----------------	---

	- Sustapenak kokatzeko lekurik egokienak identifikatzea, bezeroak saltokiko leku gehienetatik ibiltzera bultzatuko dituztenak. - Bezeroa sustapen-eremuetarantz zuzentzeko beharrezkoak diren seinaleak egitea eta kokatzea. - Sustapen-ekintzak iraun duen bitartean bezeroarentzako informazio-eta arreta-ekintzak simulatzea, adeitasuneko, argitasuneko eta zehaztasuneko eskakizunak betez.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-komunikazioa. - Publizitatea eta sustapena. - Zuzeneko marketina. - Helburuko publikoa. - Fabrikatzailearen sustapenak. - Banatzailearen sustapenak. - Kontsumitzaileari zuzendutako sustapenak. - Puntu beroen eta hotzen animazioa. - Seinaleak. - Produktu xarmadunak eta izar-produktuak. - Saltokiko publizitatea. - Publizitate-elementu motak: <i>stopper</i>-ak, pankartak, <i>display</i> edo bistaratzaileak eta kartelak, besteak beste.
jarrerazkoak	- Lanbidearen zeregin berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

5. SALMENTA PUNTUKO SUSTAPENENKO LANGILEAK HAUTATZEKO ETA PRESTATZEKO PROZEDURAK ZEHATZEA

prozedurazkoak	- Sustapen-ekintzak garatzeko beharrezkoak diren sustapeneko langileen profila definitzea. - Sustapeneko langileentzat egokiak diren prestakuntza-ekintzak zehaztea, produktuaren ezaugarrien arabera, eta lidergoko eta talde-laneko teknikak aplikatuta. - Bezero motak identifikatzea, sustapen-ekintzan arreta eta informazio egokia emateko. - Sustapen-ekintzak egiteaz arduratzen diren langileei argi eta garbi eta zehatz-mehatz helarazi behar zaizkien argibideak hautatzea. - Segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudiaren azterketa egitea, sustapen-ekintzak egiten diren bitartean hura betetzen dela bermatzeko.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-sustapenetako langileen profila. - Bezeroen tipologia. - Merkataritza-sustapenetako langileen prestakuntza. - Lidergo-teknikak. - Talde-laneko teknikak.
jarrerazkoak	- Lanbidearen zeregin berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

6. SALMENTA PUNTUKO ERAGINKORTASUNA KONTROLATZEA

prozedurazkoak	- Helburuekiko desbideratzeak hautematea ahalbidetuko duten kontrol-prozedurak ezartzea. - Sustapen-kanpainak baloratzeko testak eta inkestak lantzea, haien errentagarritasunari eta eraginkortasunari buruzko informazioa lortu ahal izateko. - Sustapen-kanpainen kontrol-ratioak aurkitzeko kalkuluak egitea kudeaketako programa espezifikoaren edo generikoen bidez. - Planifikatutako merkataritza-helburuen aldean izan diren desbideratzeak hautematea. - Hautemandako desbideratzeen gaineko neurri zuzentzaile eraginkorrenak definitzea.
kontzeptuzkoak	- Sustapen-ekintzak kontrolatzeko irizpideak. - Indize eta ratio ekonomiko eta finantzarioak: marjina gordina, markata, batez besteko stocka, stockaren txandakatzea eta errentagarritasun gordina, besteak beste. - Emaizten analisiak. - Sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatzeko ratioak. - Neurri zuzentzaileen aplikazioa.
jarrerazkoak	- Lanbidearen zeregin berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gaingitzeko modua aurreikusita.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak arestian azaldu diren sei eduki-multzorekin erlazionatuta daude:

1. multzoa. Produktu-aukeraren dimentsioa zehaztea
2. multzoa. Produktu- edo zerbitzu-aukera linealetan ezartzeko prozedura zehaztea
3. multzoa. Aukeraren ezarpenaren errentagarritasuna kalkulatzeko
4. multzoa. Salmenta-puntuan sustapen-ekintzak diseinatzea
5. multzoa. Salmenta-puntuko sustapeneko langileak hautatzeko eta prestatzeko prozedurak zehaztea
6. multzoa. Sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatzea

Egokia izan daiteke modulu honen sekuentziazioa multzoen xehetasunean aurkeztutako ordenaren arabera egitea.

Multzo horiek bi taldetan zati ditzakegu:

Lehenengo taldea 1., 2. eta 3. multzoek osatuko lukete. Talde horretan produktu-aukera analizatu eta aztertzen da (1. multzoa), baita hura salmenta-puntuan ezartzeko modua ere (2. multzoa), eta, amaitzeko, aukeraren ezarpenaren errentagarritasuna kalkulatzeko da (3. multzoa).

Bigarren taldea 4., 5. eta 6. multzoek osatuko lukete. Talde horretan, salmenta-puntuako sustapen-ekintzak diseinatzen dira (4. multzoa), *merchandising*-eko teknika egokiak aplikatuta.

Ondoren, salmenta-puntuako sustapeneko langileak hautatzeko eta prestatzeko prozedurak zehaztuko dira (5. multzoa), eta, amaitzeko, sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatuko da (6. multzoa).

2) Alderdi metodologikoak

Multzo bakoitzean zehaztutako edukiak prozedurak lortzeko tresnak dira, eta, horretarako, programatuko diren jarduerak multzoetariko bakoitza ikastera zuzendu beharko dira.

Modulu honek bi zati ditu: teorikoa bata (1., 2. eta 3. multzoak) eta praktikoa bestea (4., 5. eta 6. multzoak). Hori dela-eta, hezkuntza-jarduerak kontzeptuak prozeduretan aplikatzea izan beharko dute helburu.

Zati teorikoan, irakasleak 1., 2. eta 3. multzoak azalduko ditu bitartekorik egokienak (IKTak) erabilita.

Prozedurazko zatian suposizioen azterketa hartuko da abiapuntu. Ikasleak beharrezkoak diren baliabideak eta aplikazio teknikoak erabiliko ditu suposizio horiek garatzeko. IKTek erraztu egingo dute suposizio praktikoak prestatzeko zeregina.

Jarduerak osatzeko, bisitaren bat egingo litzateke inguruko merkataritzagune jakin batzuetara, haiek *in situ* aztertzeko eta analizatzeko.

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

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

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Aukera hautatzea eta azterzea:
 - Aukera egituratzea.
 - Aukera motak, haien helburuak eta sailkatzeko irizpideak zehaztea.
 - Produktuak familien, gamen, kategorien, posizionamenduaren, egokitzapenaren eta kodifikazioaren arabera sailkatzea.
 - Erreferentziak hautatzea.
 - Erreferentziak ezabatzeko atalasea zehaztea.
 - Aukeraren dimentsioa kalkulatzeko, salmenta-puntuaren errentagarritasuna ziurtatzeko.
 - Informatika-aplikazioa (kalkulu-orria) erabiltzea.
- ✓ Produktu-aukera linealetan ezartzeko prozedura zehaztea:
 - Linealaren definizioa eta funtzioak.

- Linealaren eremuak eta mailak bereiztea.
 - Linealeko erakusketa motak eta erakusketa-denbora.
 - Lineal optimoa.
 - Linealaren banaketa eta birjartzea.
 - *Facing* kopuru optimoaren kalkulua eta ezarpen-arauak.
 - Linealak kokatzeko, birjartzeko eta mantentzeko eragiketetan giza baliabideak eta baliabide materialak antolatzeako sistema.
 - Informatika-aplikazioak erabiltzea lineala optimizatzeko.
- ✓ Aukeraren ezarpenaren errentagarritasuna kalkulatzeko:
- Kontrol-tresnak aztertzea: kuantitatiboak eta kualitatiboak.
 - Kategorien arabera kudeaketa-parametroak erabiltzea.
 - Produktuaren zuzeneko errentagarritasuna aztertzea.
 - Aukeraren eta espazioaren okupazio-koefizienteak kalkulatzeko.
 - Emaizten analisia. Salmenta-puntuaren errentagarritasuna eta emaitzak islatzen dituzten txostenak garatzea.
 - Neurri zuzentzaileak aplikatzea: erreferentziak ezabatzea eta sartzea.
 - Informatika-aplikazio egokia erabiltzea.
- ✓ Salmenta-puntuaren sustapen-ekintzak diseinatzea, *merchandising*-eko teknikak aplikatuta:
- Merkataritza-komunikazioa.
 - Publizitatea eta sustapena.
 - Sustapenak:
 - Fabrikatzailearenak.
 - Banatzailearenak.
 - Kontsumitzaileari zuzenduak.
 - Puntu beroen eta hotzen animazioa.
 - Produktu xarmadunak eta izar-produktuak.
 - Saltokiko publizitatea.
 - Seinaleak.
 - Publizitate-elementuak: *stopper*-ak, pankartak, kartelak, *display* edo bistaratzaileak...
 - Kudeaketako programa espezifikoak edo generikoak erabiltzea.
- ✓ Salmenta-puntuko langileak hautatzeko eta prestatzeko prozedura zehaztea:
- Merkataritza-sustapenetako langileen profila.
 - Merkataritza-sustapenetako langileen prestakuntza.
 - Lidergo-teknikak.
 - Talde-laneko teknikak.
 - Segurtasunari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia aztertzea.
- ✓ Sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatzea:
- Sustapen-ekintzak kontrolatzeko irizpideak.
 - Indize eta ratio ekonomiko eta finantzarioak:
 - Marjina gordina.
 - Marka-tasa.
 - Batez besteko stocka.
 - Stockaren txandakatzea.
 - Errentagarritasun gordina.
 - Sustapen-ekintzen eraginkortasuna kontrolatzeko ratioak.
 - Emaizten analisia. Sustapen-kanpainen testak eta inkestak lantzea, haien errentagarritasunari eta eraginkortasunari buruzko informazioa lortzeko.
 - Neurri zuzentzaileak aplikatzea.

- Kudeaketako programa espezifikoak edo generikoak erabiltzea.

3. lanbide-modulua

SALMENTA TALDEEN ANTOLAMENDUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Salmenta-taldeen antolamendua
Kodea:	0928
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	100 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	6
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC1001_3: Salmenta-indarra kudeatzea eta saltzaile-taldea koordinatzea.
Helburu orokorrak:	12 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkataritza-taldearen antolamendu-egitura eta tamaina zehazten du, salmenta-planeari ezarritako estrategiara, helburuetara eta aurrekontura egokituta.

Ebaluazio-irizpideak:

- Merkataritza-talde baten antolamendu motak aztertu ditu, enpresa motaren, merkatuen, bezeroen eta merkaturatzen dituen produktuen arabera.
- Salmenta-indarraren antolamendu-egitura definitu du, eta salmenta-plana garatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak zehaztu ditu.
- Bisitaren batez besteko iraupena eta bezeroei arreta emateko beharrezkoak diren bisiten kopurua eta maiztasuna kalkulatu du.
- Saltzaile bakoitzak bezeroei egin behar dien bisita kopurua zehaztu du, lanaldiaren arabera.
- Salmenta-taldearen tamaina kalkulatu du ezarpen-eremu geografikoen, salmenta motaren, bezero kopuruaren, salmenta-puntuaren, merkatura daitezkeen produktu edo zerbitzuen eta aurrekontu erabilgarriaren arabera.
- Salmenta-eremuak mugatu ditu eta saltzaileei esleitu dizkie, salmenta-potentzialaren, lan-kargaren eta enpresaren helburu eta kostuen arabera.

- g) Bezeroei egin beharreko bisitak planifikatu ditu, eta, horretarako, saltzailearen denbora optimizatzea eta kostuak murriztea ahalbidetzen duten salmenta-ibilbideak diseinatu ditu.

2. Merkataritza-taldearen ezaugarriak zehazten ditu, eta lanpostuak eta saltzaileen profila deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta-talde bateko saltzaileen funtzioak eta erantzukizunak zehaztu ditu.
- b) Saltzaile motak ezaugarritu ditu, salmenta motaren, produktu motaren eta enpresaren ezaugarrien arabera.
- c) Saltzaileen konpetentziak eta ezaugarriak definitu ditu salmenta-plan bat gauzatzeko.
- d) Merkataritza-talde batean lanpostua deskribatu du, eta taldekoek garatu behar dituzten zereginak, funtzioak eta erantzukizunak definitu ditu.
- e) Hautagai egokiaren profila deskribatu du, eta saltzaileak deskribatutako lanpostua betetzeko bete behar dituen baldintzak eta ezaugarriak definitu ditu.
- f) Salmenta-taldeko lanpostu baterako hautagaiak biltzeko beharrezkoak diren ekintzak zehaztu ditu.
- g) Salmentetako langileak hautatzeko erabili behar diren irizpideak, prozedura eta tresnak ezarri ditu.

3. Merkataritza-taldeko kideei salmenta-helburuak esleitzeko lanak planifikatzen ditu, merkataritza antolatzeko eta kudeatzeko teknikak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta-planak gauzatzeko helburu nagusiak eta beharrezkoak diren bitartekoak zehaztu ditu, eta helburu kuantitatiboak eta kualitatiboak adierazi ditu.
- b) Helburuen araberrako zuzendaritzaren xedea zehaztu du, helburuen definizioari, erantzukizunei, konpetentzia pertsonalei, epeei, motibazioari, laguntza tekniko-emozionalari eta erabakiak hartzeari dagokienez.
- c) Komunikazio-teknikak, aurkezpenekoak eta talde-bilerak aplikatu ditu salmenta-plana eta helburu orokorrak eta espezifikoak salmenta-endarreko kideei azaltzeko.
- d) Helburu kolektiboak eta bakarkakoak eta salmenta-kuotak merkataritza-taldeko kideen artean banatzeko metodoak aplikatu ditu, eta erantzukizun partekatua ideia eta kudeaketako eta informazioko gardentasuna sustatu ditu.
- e) Merkataritza-helburuen plangintzan arrakasta lortzeko funtsezko faktoreak aztertu ditu.
- f) Salmenta-taldeak salmenta-helburu jakin batzuk lortzeko egin behar dituen prospekzioko, zabalkundeko eta sustapeneko jarduerak identifikatu ditu.
- g) Bezeroen prospekzio-planak landu ditu, hainbat metodo erabilia.
- h) Bezeroen fitxategiak landu eta eguneratu ditu, bezero bakoitzaren datu garrantzizkoenak erabilia.

4. Merkataritza-taldeak prestatzeko, hobetzeko eta birziklatzeko planak definitzen ditu, eta ezarritako helburuak eta eskakizunak betetzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Saltzaile-talde baten prestakuntza-beharrak, bakarkakoak eta taldekoak, identifikatu ditu.
- b) Saltzaileak prestatzeko planaren helburuak ezarri ditu, salmenta-helburuen eta hautemandako beharren arabera.

- c) Merkataritza-sailerako hasierako prestakuntza-plan baten egitura eta edukiak zehaztu ditu, ezarritako helburuen, egin behar den lanaren eskakizunen eta aurrekontu erabilgarriaren arabera.
- d) Saltzaile-taldea etengabe prestatzeko plan baterako prestakuntza-jarduerak ezarri ditu finkatutako aurrekontuaren arabera, eta jarduera horiek aurreikusitako helburuetara eta enpresaren beharretara egokitu ditu.
- e) Saltzaileen prestakuntza, bai teorikoa bai landa-lanekoa, programatu du, lana antolatzeko eta zereginak programatzeko teknikak aplikatuta.
- f) Prestakuntza-plan batek ordezeko beste plan baten aldean dituen abantailak eta eragozpenak ebaluatu ditu.
- g) Salmenta-taldea prestatzeko plan baten eraginkortasuna baloratu du, betetako helburuen eta lortutako emaitzen arabera.

5. Saltzaileak motibatze eta ordaintzeko sistema bat diseinatzeko du, salmenta-helburuak, aurrekontua, balioak eta enpresaren nortasun korporatiboa kontuan hartuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-taldeei aplika dakizkiekeen aginte- eta lidergo-estiloak identifikatu ditu, eta taldeen dinamikako eta zuzendaritzako teknikak aplikatu ditu talde-lanerako.
- b) Lan-taldeko kideen profilaren eta taldearen dinamizazioan eta motibazioan betetzen dituzten rolen arteko analisi konparatiboa egin du.
- c) Saltzaile-talde baten buruak edo arduradunak izan behar dituen konpetentzia emozionalak, pertsona barrukoak eta pertsona artekoak identifikatu ditu.
- d) Merkataritza-talde baten laneko motibazioaren eta gogobetetasunaren alderdi eta elementu nagusiak zehaztu ditu.
- e) Taldeko kideen lan-ibilbiderako planak, hobekuntzakoak, erantzukizuneko lanpostuetarako igoerenak eta kideen balioa ezagutzekoak definitu ditu, enpresaren barruan igotzea eta aurrera egitea sustatuz.
- f) Merkataritza-taldearentzako pizgarri ekonomikoak ezarri ditu, aurrez finkatutako errendimendu- eta produktibitate-parametro ezagun eta ebaluagarrien arabera.
- g) Merkataritza-taldeen ordainketa-baldintzak eta benetako lanaldia aztertu ditu, lan-egoera desberdinen arabera.
- h) Merkataritza-taldearen ordainketa-sistema egokiena zehaztu du, kostuaren edo beharrezko aurrekontuaren irizpidearen arabera.

6. Saltzaile-taldean gatazka-egoerak kudeatzeko ekintzak proposatzen ditu, negoziazio-teknikak eta gatazkei konponbidea aurkitzekoak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lan-talde batean sortu ohi diren tentsio- eta gatazka-egoerak aztertu ditu.
- b) Merkataritza-taldeen lan-ingurunean aurki daitezkeen intentsitate handiko egoera emozionalen eta krisialdien aurrean jarduteko estrategiak ezarri ditu.
- c) Taldearen integrazioa eta kohesioa hobetzeko estrategiak definitu ditu, eta salmenta-taldeko partaideen rol edo eginkizunak deskribatu ditu.
- d) Saltzaile-talde baten gatazkak prebenitzeko eta hautemateko teknikak, negoziazio-estiloak eta taldearen funtzionamendua aztertu ditu.
- e) Gatazkei konponbidea aurkitzeko estiloak eta saltzaile-taldeko buruaren rola identifikatu ditu.
- f) Komunikazio-teknika asertiboak aplikatu ditu, eta merkataritza-talde batean hitzezko eta hitz gabeko komunikazioaren faktoreak identifikatu ditu.

7. Salmenten emaitzak eta merkataritza-taldearen jarduna ebaluatzeko eta kontrolatzeko sistema diseinatzeko du, eta, hala badagokio, neurri zuzentzaile egokiak proposatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta-planaren garapena kontrolatzeko beharrezkoak diren parametroak eta aldagaiak identifikatu ditu.
- b) Planaren gauzatzea eta kalitatea eta saltzaile-taldearen jardura neurtzeko metodoak eta ratioak aplikatu ditu.
- c) Bezeroaren fitxa bat egin du saltzaileak egindako jardueren txostenarekin edo eguneko partearekin.
- d) Produktuaren, bezeroaren eta saltzailearen arabera errentagarritasun-adierazleak eta -ratioak kalkulatu ditu.
- e) Produktuaren, bezeroaren eta saltzailearen arabera salmenten bilakaera eta joera aztertu du.
- f) Lan-taldeko kideen jarduna ebaluatu du, eta aurreikusitako helburuekiko desbideratzeak kalkulatu eta aztertu ditu.
- g) Hautemandako desbideratzeak zuzentzeko neurri zuzentzaileak proposatu ditu.
- h) Salmenta-taldean lortutako emaitzei buruzko txostenak idatzi ditu, taldearen jakintzak, trebetasunak eta jarduna ebaluatu dituen aldi berean.

c) Oinarrizko edukiak

1. SALMENTA TALDEAREN ANTOLAMENDU EGITURA ETA TAMAINA ZEHATZEA	
prozedurazkoak	- Merkataritza-talde baten antolamendu motak aztertzea, enpresa motaren, merkatuen, bezeroen eta merkaturatzen dituen produktuen arabera. - Salmenta-indarraren antolamendu-egitura definitzea, eta salmenta-plana garatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak eta baliabide materialak zehaztea. - Bisitaren batez besteko iraupena eta bezeroei arreta emateko beharrezkoak diren bisiten kopurua eta maiztasuna kalkulatzeko. - Saltzaile bakoitzak bezeroei egin behar dien bisita kopurua zehaztea, lanaldiaren arabera. - Salmenta-taldearen tamaina kalkulatzeko ezarpen-eremu geografikoen, salmenta motaren, bezero kopuruaren, salmenta-puntuaren, merkatura daitezkeen produktu edo zerbitzuen eta aurrekontu erabilgarriaren arabera. - Salmenta-eremuak mugatzea eta saltzaileei esleitzea, salmenta-potentzialaren, lan-kargaren eta enpresaren helburu eta kostuen arabera. - Bezeroei egin beharreko bisitak planifikatzeko, eta, horretarako, saltzailearen denbora optimizatzea eta kostuak murriztea ahalbidetzen duten salmenta-ibilbideak diseinatzea.
kontzeptuzkoak	- Salmenta-sailaren funtzioak. - Salmenta-planaren eta salmenta-indarraren helburuak eta egitura. - Salmenta-taldea antolatzeko metodoak: eremu edo lurralde geografikoen arabera, produktuen arabera, merkatuen arabera, bezeroen arabera eta mistoa. - Salmenta-taldearen tamaina optimoa ezarritako irizpideen arabera kalkulatzeko. - Bezero erreal eta potentzialei egindako bisiten kopurua eta maiztasuna. - Salmenta-ibilbideak diseinatzeko eta planifikatzeko metodoak. - Saltzaileei salmenta-eremuak, ibilbideak edo bezeroak esleitzea. - Salmenta-planak kudeatzeko eta kontrolatzeko informatika-



	aplikazioak.
jarrerazkoak	- Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeakiko konpromisoa izatea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko.

2. MERKATARITZA TALDEAREN EZAUGARRIAK ZEHAZTEA

prozedurazkoak	- Salmenta-talde bateko saltzaileen funtzioak eta erantzukizunak zehaztea. - Saltzaile motak ezaugarritzea, salmenta motaren, produktu motaren eta enpresaren ezaugarrien arabera. - Saltzaileen kompetentziak eta ezaugarriak definitzea salmenta-plan bat gauzatzeko. - Merkataritza-talde batean lanpostua deskribatzea, eta taldekoek garatu behar dituzten zereginak, funtzioak eta erantzukizunak definitzea. - Hautagai egokiaren profila deskribatzea, eta saltzaileak deskribatutako lanpostua betetzeko bete behar dituen baldintzak eta ezaugarriak definitzea. - Salmenta-taldeko lanpostu baterako hautagaiak biltzeko beharrezkoak diren ekintzak zehaztea. - Salmentetako langileak hautatzeko erabili behar diren irizpideak, prozedura eta tresnak ezartzea.
----------------	---

kontzeptuzkoak	- Saltzaileak salmenta pertsonalean dituen funtzioak. - Saltzaile motak. - Saltzaile profesionalaren ezaugarri pertsonalak. - Saltzaileei exijitzen zaizkien lanbide-trebetasunak, jakintzak eta eskakizunak. - Saltzaileak hautatzeko prozesuaren faseak. - Lanpostuaren deskribapena. - Saltzailearen profila: profesio-gramak. - Saltzaileak erakartzeko eta hautatzeko prozesua.
jarrerazkoak	- Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeakiko konpromisoa izatea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko.

3. MERKATARITZA TALDEKO KIDEEI SALMENTA HELBURUAK ESLEITZEKO LANAK PLANIFIKATZEA

prozedurazkoak	- Salmenta-planak gauzatzeko helburu nagusiak eta beharrezkoak
----------------	--

	diren bitartekoak zehaztea, eta helburu kuantitatiboak eta kualitatiboak adieraztea. - Helburuen arabera zuzendaritzaren xedea zehaztea, helburuen definizioari, erantzukizunei, konpetentzia pertsonalei, epeei, motibazioari, laguntza tekniko-emozionalari eta erabakiak hartzeari dagokienez. - Komunikazio-teknikak, aurkezpenekoak eta talde-bilerak aplikatzea salmenta-plana eta helburu orokorrak eta espezifikoak salmenta-endarreko kideei azaltzeko. - Helburu kolektiboak eta bakarkakoak eta salmenta-kuotak merkataritza-taldeko kideen artean banatzeko metodoak aplikatzea, eta erantzukizun partekatua ideia eta kudeaketako eta informazioko gardentasuna sustatzea. - Merkataritza-helburuen plangintza arrakasta lortzeko funtsezko faktoreak aztertzea. - Salmenta-taldeak salmenta-helburu jakin batzuk lortzeko egin behar dituen prospekzioko, zabalkundeko eta sustapeneko jarduerak identifikatzea. - Bezeroen prospekzio-planak lantzea, hainbat metodo erabilita. - Bezeroen fitxategiak lantzea eta eguneratzea, bezero bakoitzaren datu garrantzizkoenak erabilita.
kontzeptuzkoak	- Helburu kuantitatiboak. - Helburu kualitatiboak. - Helburuen arabera zuzendaritza. - Taldeko kideei salmenta-helburuak esleitzeko metodoak. - Salmenta-planari lotutako jarduerak. - Bezeroen prospekzio-metodoak. - Datu-baseak sortzeko eta mantentzeko metodoak.

jarrerazkoak	- Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeetako konpromisoa izatea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturik jokatzea.
--------------	--

4. MERKATARITZA TALDEAK PRESTATZEKO, HOBETZEKO ETA BIRZIKLATZEKO PLANAK DEFINITZEA

prozedurazkoak	- Saltzaile-talde baten prestakuntza-beharrak, bakarkakoak eta taldekoak, identifikatzea. - Saltzaileak prestatzeko planaren helburuak ezartzea, salmenta-helburuen eta hautemandako beharren arabera. - Merkataritza-sailerako hasierako prestakuntza-plan baten egitura eta edukiak zehaztea, ezarritako helburuen, egin behar den lanaren eskakizunen eta aurrekontu erabilgarriaren arabera. - Saltzaile-taldea etengabe prestatzeko plan baterako prestakuntza-jarduerak finkatutako aurrekontuaren arabera ezartzea, eta jarduerak horiek aurreikusitako helburuetara eta enpresaren beharretara egokitzea.
----------------	--



	- Saltzaileen prestakuntza, bai teorikoa bai landa-lanekoa, programatzea, lana antolatzeko eta zereginak programatzeko teknikak aplikatuta. - Prestakuntza-plan batek ordezeko beste plan baten aldean dituen abantailak eta eragozpenak ebaluatzea. - Salmenta-taldea prestatzeko plan baten eraginkortasuna baloratzea, betetako helburuen eta lortutako emaitzen arabera.
kontzeptuzkoak	- Salmenta-taldearen prestakuntza eta trebetasunak. - Salmenta-taldearen prestakuntza-beharren definizioa. - Merkataritza-taldeak prestatzeko metodoak eta helburuak. - Saltzaileen hasierako prestakuntzako planak. - Saltzaile-taldeak hobetzeko eta etengabe prestatzeko programak. - Prestakuntza teoriko-praktikoa eta lekuan bertako prestakuntza. - Prestakuntza-planen ebaluazioa.
jarrerazkoak	- Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeekiko konpromisoa izatea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea.

5. MERKATARITZA TALDEA MOTIBATZEKO ETA ORDAINTZEKO SISTEMA BAT DISEINATZEA

prozedurazkoak	- Merkataritza-taldeei aplika dakizkiekeen aginte- eta lidergo-estiloak identifikatzea, eta taldeen dinamikako eta zuzendaritzako teknikak aplikatzea talde-lanerako. - Lan-taldeko kideen profilaren eta taldearen dinamizazioan eta motibazioan betetzen dituzten rolen arteko analisi konparatiboa egitea. - Saltzaile-talde baten buruak edo arduradunak izan behar dituen konpetentzia emozionalak, pertsona barrukoak eta pertsona artekoak identifikatzea. - Merkataritza-talde baten laneko motibazioaren eta gogobetetasunaren alderdi eta elementu nagusiak zehaztea. - Taldeko kideen lan-ibilbiderako planak, hobekuntzakoak, erantzukizuneko lanpostuetarako igoerenak eta kideen balioa ezagutzekoak definitzea, enpresaren barruan igotzea eta aurrera egitea sustatuz. - Merkataritza-taldearentzako pizgarri ekonomikoak ezartzea, aurrez finkatutako errendimendu- eta produktibitate-parametro ezagun eta ebaluagarrien arabera. - Merkataritza-taldeen ordainketa-baldintzak eta benetako lanaldia aztertzea, lan-egoera desberdinen arabera. - Merkataritza-taldearen ordainketa-sistema egokiena zehaztea, kostuaren edo beharrezko aurrekontuaren irizpideen arabera.
kontzeptuzkoak	- Enpresa-prototipo kulturalak. - Aginte- eta lidergo-estiloak. - Taldeen dinamikako eta zuzendaritzako teknikak. - Salmenta-taldearen motibazioa. - Pizgarri ekonomikoak.

	- Baldintzen hobekuntza eta barne-sustapena. - Lanbideko prestakuntza eta sustapena. - Salmenta-taldearen ordainketa eta errendimendua. - Salmenta-taldearen ordainketa-sistemak.
jarrerazkoak	- Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeekiko konpromisoa izatea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

6. SALTZAILE TALDE BATEAN GATAZKA EGOERAK KUDEATZEKO EKINTZAK PROPOSATZEA

prozedurazkoak	- Lan-talde batean sortu ohi diren tentsio- eta gatazka-egoerak aztertzea. - Merkataritza-taldearen lan-ingurunean aurki daitezkeen intentsitate handiko egoera emozionalen eta krisialdien aurrean jarduteko estrategiak ezartzea. - Taldearen integrazioa eta kohesioa hobetzeko estrategiak definitzea, eta salmenta-taldeko partaideen rol edo eginkizunak deskribatzea. - Saltzaile-talde baten gatazkak prebenitzeko eta hautemateko teknikak, negoziazio-estiloak eta taldearen funtzionamendua aztertzea. - Gatazkei konponbidea aurkitzeko estiloak eta saltzaile-taldeko buruaren rola identifikatzea. - Komunikazio-teknika asertiboak aplikatzea, eta merkataritza-talde batean hitzeko eta hitz gabeko komunikazioaren faktoreak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Lan-harremanetako gatazka motak. - Gatazka-egoerei konponbidea aurkitzeko teknikak. - Alderdien arteko negoziazioa eta adostasuna. - Adiskidetzea, bitartekotza eta arbitrajea. - Taldean erabakitze metodoak.
jarrerazkoak	- Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeekiko konpromisoa izatea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea.

7. SALMENTEN EMAITZAK ETA MERKATARITZA TALDEAREN JARDUNA EBALUATZEKO ETA KONTROLATZEKO SISTEMA DISEINATZEA

prozedurazkoak	- Salmenta-planaren garapena kontrolatzeko beharrezkoak diren parametroak eta aldagaiak identifikatzea.
----------------	---

	- Planaren gauzatzea eta kalitatea eta saltzaile-taldearen jardura neurtzeko metodoak eta ratioak aplikatzea. - Bezeroaren fitxa bat egitea saltzaileak egindako jardueren txostenarekin edo eguneko partearekin. - Produktuaren, bezeroaren eta saltzailearen arabera errentagarritasun-adierazleak eta -ratioak kalkulatzea. - Produktuaren, bezeroaren eta saltzailearen arabera salmenten bilakaera eta joera aztertzea. - Lan-taldeko kideen jarduna ebaluatzea, eta aurreikusitako helburuekiko desbideratzeak kalkulatzea eta aztertzea. - Hautemandako desbideratzeak zuzentzeko neurri zuzentzaileak proposatzea. - Salmenta-taldean lortutako emaitzei buruzko txostenak idaztea, taldearen jakintzak, trebetasunak eta jarduna ebaluatzen diren aldi berean.
kontzeptuzkoak	- Kontrol-aldagaiak: kuantitatiboak eta kualitatiboak. - Salmenta-indarra ebaluatzeko eta kontrolatzeko irizpideak eta metodoak. - Ebaluazioko eta kontroleko estandarrak finkatzea. - Salmenta-jardura lortutako emaitzen arabera ebaluatzea. Desbideratzeen kalkulua. - Salmenten estatistika-kontrola. - Ratioen arabera kontrola. - Merkataritzako lanaren eta jardueraren kalitatea ebaluatzea. - Salmenta-planaren eta bezeroen gogobetetasunaren ebaluazioa. - Salmenta-planaren helburuekiko desbideratzeak zuzentzeko ekintza zuzentzaileak. - Saltzaile-taldearen jarraipen- eta kontrol-txostenak egiteko prozesua.
jarrerazkoak	- Prozesuaren faseetan zein produktuaren aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea. - Lankideen arreta-eskaeren aurrean sentikortasuna izatea eta zuzentasunez erantzutea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Abiapuntu gisa, oso koordinazio-lan estua proposatzen da **"Salmenta- eta negoziazio-teknikak"** moduluarekin, teknika horiek merkataritza-taldeen aplikatzekoak izango baitira, eta **"Marketin digitala"** moduluarekin, modulu horretan denda birtual bat sortzea planteatzen baita, eta haren irudia hedatzen eta helburuak lortzen lagunduko baita salmenta-taldeen bitartez.

Laburpen moduan, salmenta-taldeen antolamenduari eman dakioken ikusmoldeak honako fase hauek izango lituzke:

- Aldez aurretik, antolakunde baten merkataritza-sareak izan ditzakeen arazo nagusien azterketa egitea. Horretarako, ikaslea ohitzea kausa-efektu diagrama bezalako tresnak erabiltzera eta arazo zehatzetarako konponbideak planteatzera, horrek aukera emango baitigu salmenta-taldea funtzioei, helburuei eta beharrezko baliabideei dagokienez antolatzeko, **1. multzoan** zehazten den moduan.

Horien artean, merkataritza-talde baten barruko aginte-katearena izango litzateke jorratu beharreko arazo nagusietako bat. Horrela, bakoitzaren ezaugarri eta funtzio nagusiak identifikatuko ditugu organigraman, **2. multzoan** zehaztutako prozedurazko edukiei jarraiki, eta **5. multzoko** kontzeptuzko edukietarako sarrera egingo dugu.

- Ondoren, bezero-zorria nola antolatzen den zehaztea, hori baita antolakunde orok duen altxor nagusia, nahiz eta askotan behar beste ustiatzen ez duen. Eduki hori, funtsean, prozedurazko mailan garatzen da **3. multzoan**.
- Gero, komenigarria izango litzateke **1. multzoan** aurreikusitako prozedurazko edukiak azpimarratzea. Horretarako, merkataritza-eremuak prestatuko dira, banatu beharreko bisita-plana egin, edo bisitak hitzartuko dira, informatika-aplikazioen baten laguntzarekin.
- Plana salmenta-taldean eskuetan dagoenean, arreta handiz prestatu beharko litzateke merkataritza-bisita. Aldez aurretik fitxa aztertzea, bezeroari aurkeztea, haren beharrak hautematen eta zehazten jakitea, antolakundearekin bat datorren merkataritza-diskurtsoa prestatzea eta helburu-argumentario bat edukitzea bezalako alderdiak funtsezkoak izango dira bisitak arrakasta izango badu. Bestela, porrotaren arrazoi nagusiak identifikatzen jakin beharko da. Puntu horretan, behar-beharrezkoa da "**Salmenta- eta negozioazio-teknikak**" moduluko 3. multzoarekin koordinatzea eta baterako prozedurazko garapenak planteatzea.
- Horrela, talde bakoitzak dituen gabeziak hautemango ditugu. Horretarako, izan ere, prestakuntza-plan bat garatuko dugu **4. multzoan** deskribatutako edukiei jarraituz.
- Merkataritza-jarduera hedatuta dagoenean, antolakundeak, IKTen laguntzarekin, taldeek egindako jarduera kontrastatuko du **7. multzoan** deskribatutakoak bezalako hainbat bitarteko erabilita. Horrek aukera emango digu lehen eskutik jakiteko zein den bezeroak salmenta-taldearen ekintzari buruz eta haren emaitzei buruz duen iritzia.

Azkenik, merkataritza-taldeek egituratzen duten oinarrizko ibilbide-orria garatu ondoren, esparru pertsonalera bideratuta dauden alderdiak jorratzea planteatzen da, merkataritza-jarduerarako beharrezkoak diren konpetentzia emozionalak garatzen dituztenak, hala nola **5. eta 6. multzoetan** deskribatzen direnak, hala kontzeptuzko mailan nola prozedurazkoan, merkataritza-taldearen errendimenduan berebiziko eragina dute-eta.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu honek merkataritza-taldean egitura eta plangintza garatzen du, bezeroekin garatuko duten jarduerari begira. Hori dela-eta, ikaskuntza nabarmenki praktikoak garatuko dira, informatika-tresnen laguntzarekin. Horretarako, ikasleak berak eratuko ditu helburu orokorreko informatika-aplikazioekin, edota enpresa-esparruan erabili ohi diren aplikazio komertzial batzuk erabiliko ditu.

Irakasleek azpimarratu beharko dute zein garrantzitsua den antolakundeak garatuta duen marketin-plana egokitzea, eta argi utzi beharko dute haren plan estrategikoak bideratuko duela plangintza, ikasleek argi eta garbi uler dezaten nondik ateratzen diren salmenta-taldeei jarriko zaizkien helburuak.

Komenigarritzat jotzen da, beti, hasteko, multzoaren kontzeptuzko atalaren aurkezpena egitea, ikasleak modulu osoaren ikuspegi globala izan dezan eta, orobat, salmenta-talde batek arrakasta lortzeko azpimarratu beharko diren funtsezko alderdiak non dauden jakin dezan. Hori egiteko ariketa xume baina globala planteatu daiteke, aldezturik ezagunak diren emaitzak dituen. Ariketa horretan, eduki-multzoetariko askorekin lotutako parametroak aldatu ahal izango dira, jasota gera dadin helburuak nola betetzen diren ala ez, garatzen ari garen planteamenduen baliozkotasunaren arabera.

Multzo bakoitzeko kontzeptuak ikusi ondoren, komenigarria izan daiteke garapen-esparruko antolakunde zehatz baten kasu praktikoa bat oinarri hartzea. Kasu horiek antolakundearen tipologia aldatuta errepika daitezke.

Ikasleek amaieran ikuspegi globala izan dezaten, komenigarria izan daiteke, halaber, zikloa osorik ikusteko aukera emango duen suposizio oso bat planteatzea hasieran, eta etengabe eta sekuentzialki garatzea kurtso osoan zehar. Taldeak sortzea proposatzen da, lehentasunez lan egiteko modu gisa, edukien barruan aurkeztutako jarrerazko balio jakin batzuk sustatu daitezke.

Merkataritza-taldearen egituratzearen inguruko jakintzan sakontzeko, komenigarria izan daiteke, halaber, ahal den neurrian hainbat mintegi planifikatzea salmenta-taldeak ardurapean dituzten profesionalekin. Helburua da ikasleak inguruan duten errealitatera hurbiltzea, eta, modu horretan, irakatsitako edukien aplikagarritasuna ahalbidetzea eta ikasleek lanbide-proiektzioa hobetzea. Jarduera horiek, gainera, motibazio gehigarria ekar dezakete, iradokitzen diren edukien ikuspegi hurbilekoa eta erreala proiektatu eta globalizatzen baitute.

"Salmenta- eta negoziozko-teknikak" edo **"Marketin digitala"** moduluetatik datozen proposamenekiko koordinazio didaktikoa lortzen bada, *on line* denda baten aplikazioan, baterako suposizio bat ere egin daiteke, *on line* salmenta eta haren metodologia zehatza modulu honetan garatutako proposamenarekin bat eginez.

Interesgarria da, halaber, sare sozialek taldea konfiguratzerakoan, profilak txekiatzerakoan eta abar eskaintzen dituzten aukerak araka daitezkeen sustatzea. Esate baterako, LinkedIn sareak aukera ematen du bertan dauden talde ugariarekin elkarrekin jarduteko eta, batez ere, benetan aberasgarriak izan daitezkeen kudeaketako jardunbide egokiak partekatzeko.

Irakasleek, modulu honetan, ahalik eta gehien sustatu behar dute talde-lana. Eginkizun horretan, salmenta-talde bat kudeatzeko egitura erreproduzituko dute eta ikasleek taldeari eta kudeaketari esleitutako rola gauza ditzaten sustatuko dute.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Salmenta-taldearen antolamendu-egitura zehaztea:
 - Salmenta-plana egitea, kudeaketako, plangintzako eta kontroleko informatika-aplikazioen laguntzarekin.
 - Estrategia, marketin-plana, salmenta-plana eta helburu-mapa lerrokatzea, lanak lotutako arlo guztietan baitu eragina.
- ✓ Merkataritza-taldearen ezaugarriak zehaztea:
 - Konpetentzia-matrizea egitea.
 - Hautatze-prozesua planifikatzea eta praktikan jartzea.

- ✓ Salmenta-helburuak esleitzeko lanak planifikatzea:
 - Bezeroen datu-baseak ebaluatzea, aztertzea eta konfiguratzea, informatika-aplikazioen laguntzarekin.
 - Funtsezko taldeak identifikatzea.
 - Zorroak sortzea.
 - Zorro bakoitzerako helburuak identifikatzea.
 - Salmenta-planarekin bat datozen estrategiak eta horietariko bakoitzerako kudeatzaileak aplikatzea.
 - Ordainketa-sistema salmenta-planarekin lotutako helburuak lortzeari lotzea.
- ✓ Taldeak prestatzeko, hobetzeko eta birziklatzeko planak definitzea:
 - Prestakuntza-beharrak hautemateko metodo bat definitzea, konpetentzien araberako kudeaketan oinarrituta.
 - Konpetentziak eskuratzeko hobekuntza pertsonaleko plan bat egitea.
 - Egindako prestakuntza-ekintzak eta eskuratutako konpetentzien gainean duten eragina ebaluatzea.
 - Eskuratutako konpetentziek gizabanakoei edo taldeari esleitutako helburuen lorpenean eragina izan duten ebaluatzea.
- ✓ Emaitzak ebaluatzeko eta kontrolatzeko sistema bat sortzea:
 - Emaizen hainbat txosten egitea, denbora errealean, merkataritza-jardueraren garapenari buruz eta maiztasun desberdinekin, kasuan kasuko kanpainaren planteamenduen eta beharren arabera.
 - Jardueraren arrakastaren edo arrakastarik ezaren neurria funtsezko moduan islatzen duten adierazleen sistema, salmenta-taldearekin adostua, definitzea eta haren bilakaera aztertzea.
 - Salmenta-planak zer-nolako bilakaera duen egiaztatzea.
 - Laguntzako informatika-aplikazioak erabiltzea, bai ikasleak diseinatutakoak, bai merkataritza-esparrukoak eta ETE-etan ezarpen handia dutenak.

4. lanbide-modulua

SALMENTA ETA NEGOZIAZIO TEKNIKAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Salmenta- eta negoziazio-teknikak
Kodea:	0929
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	100 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea. UC1000_3: Merkataritza-estrategiak eta -jardunak definitzeko beharrezkoa den informazioa lortzea eta prozesatzea.
Helburu orokorrak:	10 / 11 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkataritza-estrategiak definitzeko eta salmenta-plana lantzeko beharrezkoa den informazioa lortzen du, eta erabilgarri dauden informazio-sistematariko edozeinetatik bildutako datuak antolatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Enpresaren merkataritza-estrategiak definitzeko informazio erabilgarria ematen duten barneko eta kanpoko datu-iturriak identifikatu ditu.
- Salmenta-taldeko kideek enpresaren merkataritza-jarduerari buruzko informazioa biltzeko erabiliko dituzten txantiloak landu ditu.
- Marketineko informazio-sistemaren (MIS) informazioa, produktuaren edo zerbitzuaren briefingarena, salmenta-sarearena eta bezeroekiko harremanak kudeatzeko aplikazioarena (CRM) antolatu du.
- Produktu, zerbitzu eta marken merkaturatzea erregulatzen duen erkidegoko, nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko lege-araudia interpretatu du.
- Norberaren enpresaren eta lehiakideen produktu edo zerbitzuei buruzko informazioa aztertu du, merkataritza-irizpideak aplikatuta.

- f) Bezeroengandik eta salmenta-saretik lortutako informazioa antolatu du, erabilgarri dagoen informatika-tresna erabilia eta datuen babesa eta konfidentzialtasuna bermatuta.
- g) Bezero errealeen eta potentzialen fitxategi maisuak prestatu ditu bezero bakoitzaren datu garrantzizkoenekin, informatika-aplikazio egokia erabilia.
- h) Bezeroen datu-basea eguneratuta mantendu du, merkataritza-kontaktu bakoitzaren garrantzizko informazioa gehituta.

2. Enpresaren merkataritza-kudeaketa optimizatzen lagunduko duten negozio-aukera berriak identifikatzen ditu, eta, horretarako, analisi-teknika eta -prozedura egokiak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren irudi korporatiboari, salmenta-bolumenari eta merkaturatzen duen produktuari edo produktu-gamari buruzko datuak lortzeko erabilgarri dauden merkataritza-informazioaren *on line* eta *off line* iturriak kontsultatu ditu.
- b) Salmentek eremuen, bezeroen edo merkatu-segmentuen, produktuen, marken edo produktu-lerroen arabera izan duten bilakaera aztertu du, eta merkatu-kuotak, joerak eta hazkunde-tasak edo jaitziera-tasak kalkulatu ditu.
- c) Produktu edo zerbitzuen errentagarritasuna kalkulatu du, kostuak eta lokagunea abiapuntu hartuta.
- d) Bezeroekin jarduteko planaren indarguneak eta ahulguneak identifikatu ditu, bezeroaren ezaugarrien, erosketa-potentzialaren eta egindako eskaeren arabera.
- e) Produktuen eskaintza eta eskaria konparatu ditu, merkatuaren asetahun-maila zein den, ordeko produkturik baden eta sektorean zer berrikuntza teknologiko dauden zehazteko.
- f) Produktuen ezaugarrien eta utilitateen eta enpresak zein lehiakideek garatutako merkataritza-, publizitate- eta sustapen-ekintzen analisi konparatiboa egin du.
- g) Enpresaren merkatu-aukerak aztertu ditu, analisi-teknika egokiak aplikatuta, merkatu-nitxo berriak identifikatzeko.
- h) Hornikuntzarik gabe edo asegabe dauden merkatu-nitxoak hauteman ditu, enpresari aukerak eman diezazkioketenak, eta, horretarako, bezero errealeen eta potentzialen profila, erosketa-bolumena eta -maiztasuna, erosketa-potentziala, markarekiko leialtasun-maila eta produktua bereizteko ahalmena aztertu ditu.

3. Produktuaren salmenta-plana eta salmenta-argumentarioa lantzen du, eta, horretarako, produktuaren merkaturako posizionamendua hobetzen, bezeroen leialtasuna lortzen eta salmentak gehitzen lagunduko duten proposamenak egiten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktuaren edo zerbitzuaren indar eta ahulezien inbentarioa eta hainbat bezero motarentzat dituen abantaila eta eragozpenena egin du.
- b) Salmenta-argumentarioa landu du, eta, horretarako, produktuaren indarguneak eta ahulguneak sartu ditu, lehiakideen produktuen aldean dituen abantailak nabarmendu, bezeroaren arazoentzako konponbideak aurkeztu eta salmenta-teknika egokiak proposatu ditu.
- c) Bezeroak izan litzakeen objektzioak aurreikusi ditu eta haiek ezeztatu edo gezurtatzeko teknika eta argudio egokiak definitu ditu.
- d) Bezeroen objektzioak eta iradokizunak atzeraelikadura-elementu gisa erabili ditu, produktuaren eta/edo salmenta-argumentarioaren alderdi jakin batzuk hobetzeko proposamenak egiteko.
- e) Salmenta-helburuak eta haiek lortzeko beharrezkoak diren baliabideak definitu ditu, enpresaren marketin-planean ezarritakoaren arabera.

- f) Helburuak, beharrezko baliabideak eta merkataritza-jarduneko ildoak jasotzen dituen salmenta-plana landu du, ezarritako prozeduren eta salmenta-argumentarioaren arabera, informatika-aplikazio egokia erabilia.
- g) Saltzailearen berezko salmenta-programa landu du, eta, horretarako, salmenta-argumentarioa eta merkataritzako ekintza-plana bezero bakoitzaren ezaugarrietara, beharretara eta erosketa-potentzialera egokitu ditu, enpresak ezarritako helburuen arabera.
- h) *On line* salmenta-argumentarioa eta objekzioen tratamendua prestatu du, enpresaren merkataritza elektronikoko planaren arabera eta *on line* publizitateari eta merkaturatzeari buruzko lege-araudia errespetatuta.

4. Salmenta-plana gauzatzeko behar izaten den produktu-erabilgarritasuna eta zerbitzugintza bermatzeko beharrezkoa den informazioa kudeatzen du, eta, horretarako, ezarritako irizpideak eta prozedurak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salmenta-puntuan estaldura-maila optimoa bermatzeko beharrezkoa den produktu kopurua eta/edo zerbitzuen liburuxkena kalkulatu du, aurrekontua, produktuen txandakatze-indizea eta espazio erabilgarria kontuan hartuta.
- b) Zerbitzua egiteko beharrezkoak diren baliabide eta produktuen eskaera formulatu du, bezeroen gogobetetasuna bermatuko duen produktu-erabilgarritasuna eta segurtasun-stocka ziurtatuta.
- c) Saltokiko produktuen izakinen aldian behingo kontrola egin du, erabilgarri dauden baliabideen eta ezarritako prozeduraren arabera.
- d) Erabilgarri dauden produktuen izakinak baloratu ditu, ezarritako irizpideak aplikatuta, lortutako informazioa baliagarria izan dadin salmenten merkataritza-kudeaketarako adierazle gisa.
- e) Kontabilitate-inbentarioaren eta produktuen inbentario errealaren arteko desegokitasunak hauteman ditu, galera ezezagunaren zergatikoak eta balioa aztertu, eta salmenta-planaren barruko desegokitasunak minimizatuko dituzten ekintzak proposatu ditu.
- f) Stock-haustura posiblearen, txandakatzearen eta salmenten urtarokotasunaren kostua baloratu du, besteak beste, bezeroak gogobetetzea eta leial bihurtzea lortzeko.
- g) Erabilgarri dauden baliabideen arabera zerbitzua egiteko ahalmena baloratu du, egindako zerbitzuaren kalitatea bermatzeko, kudeaketa-aplikazio egokia erabilia.

5. Produktua edo zerbitzua saltzeko prozesua kudeatzen du, salmenta- eta ixte-teknika egokiak erabilia, salmenta-planaren arabera eta enpresak jarduteko ezarritako marjinen barruan.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu edo zerbitzu bat saltzeko prozesuaren faseak eta salmenta-moduaren eta bezeroen ezaugarrien arabera garatu behar diren ekintzak identifikatu ditu.
- b) Egungo bezeroak eta bezero potentzialak identifikatu ditu, bezeroak aztertzeko eta bilatzeko hainbat bitarteko eta teknika erabilia.
- c) Ohiko komunikazio-teknikak erabili ditu (posta, telefonoa, e-posta eta bestelakoak) bezeroekin harremanetan jartzeko, informazioa bidaltzeko eta salmenta-elkarrizketa hitzartzeko.
- d) Salmenta-elkarrizketa planifikatu du, eta, horretarako, erdietsi behar diren helburuak finkatu ditu, salmenta-argumentarioa bezeroaren ezaugarrietara eta profilera egokitu du eta produktuaren aurkezpenean argudioak indartzeko beharrezkoa den laguntzako materiala prestatu du.

- e) Produktuaren edo zerbitzuaren aurkezpena egin du, eta, eginkizun horretan, haren nolakotasunak azpimarratu ditu, lehiakideenengandik bereizi du argudio egokien bidez, eta informatika-aplikazio egokia erabili du.
- f) Salmenta-teknikak erabili ditu bezeroarekin eragiketaren alderdi jakin batzuk adosteko, jarduteko ezarritako muga barruan.
- g) Bezeroaren objektzioak asertibotasunez tratatu ditu, haiek ezeztatu edo gezurtatzeko teknika eta argudio egokiak erabili.
- h) Produktuaren edo zerbitzuaren salmenta itxi du, ixte-teknika egokiak erabili eta hitz gabeko komunikazioari arreta berezia eskainita.
- i) Salmentan sortutako dokumentazioa landu du eta artxibatzeko lanak egin ditu, bai eskuz bai informatikoki.

6. Merkataritza-eragiketa baten baldintzak negoziatzeko prozesua diseinatzeko du, eta, horretarako, negoziazio-teknikak aplikatzen ditu bezeroarekin eta hornitzailearekin akordio batera iristeko, enpresak ezarritako muga barruan.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Negoziazioa erabakiak hartzeko hautabide gisa aztertu du, salerosketa-eragiketen alderdi jakin batzuk negoziatzeko premia kontuan hartuta.
- b) Negoziatio-prozesu batean eragina duten aldagaiak aztertu ditu, hala nola ingurunea, helburuak, denbora, beste alderdiaren informazioa, alderdien arteko botere-erlazioa eta negoziatioaren mugak.
- c) Negoziatzeko estiloak ezaugarritu ditu, eta, kasu bakoitzean, haien abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- d) Merkataritzako negoziatio-prozesu baten oinarritzko etapak eta fase bakoitzean garatu behar diren ekintzak identifikatu ditu.
- e) Aldez aurretik definitutako negoziatio-prozesu bat eraginkortasunez prestatzeko plan estrategikoa eta beharrezkoak diren gainerako jarduerak landu ditu.
- f) Salerosketa-eragiketa baten baldintzak ustezko bezero batekin negoziatu ditu, eta, horretarako, negoziatio-teknika egokiak aplikatu ditu aldez aurretik finkatutako muga barruan.
- g) Zenbait suposiziotan hainbat negoziatio-taktika aplikatu ditu, enpresarentzat akordio onurazkoa lortzeko asmoz, ezarritako muga eta marjinen barruan.

7. Salerosketa-kontratuak eta antzeko beste batzuk lantzen ditu, salmenta- eta negoziatio-prozesuan hartutako erabakiak jasota.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen lege-araudia interpretatu du.
- b) Salerosketa-kontratua ezaugarritu du, hala nola esku hartzen duten elementuak, alderdien eskubideak eta betebeharrak, kontratuaren egitura eta edukia, eta bertan sartu ohi diren klausulak aztertu ditu.
- c) Saltzailearen eta eroslearen artean hartutako erabakiak jasotzen dituen salerosketa-kontratua landu du, testu-prozesadore bat erabili.
- d) Hainbat salerosketa-kontratu berezi aztertu ditu.
- e) Epekako salerosketako kontratua, hura erregulatzen duen araudia eta formalizatzeko exijitzen diren baldintzak aztertu ditu.
- f) Kontsignazio-salmentako kontratua ezaugarritu du, eta hura formalizatzea bidezkoa egiten duten hainbat suposizio aztertu ditu.
- g) Hornidura-kontratua ezaugarritu du, eta material eta zerbitzu jakin batzuen hornikuntzarako zein kasutan den beharrezkoa aztertu du.
- h) *Leasing* eta *renting* kontratuak enpresaren ibilgetua finantzatzeko modu gisa aztertu ditu.

- i) Merkataritzako arbitraje-prozedura gatazkei eta betetzen ez diren kontratuei konponbidea aurkitzeko modu gisa aztertu du.

8. Bezeroekiko harremanak kudeatzeko lanak planifikatzen ditu, eta bezeroari arreta egiteko saldu ondoko zerbitzua antolatzen du, enpresak ezarritako irizpide eta prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- Saldu ondoko jarraipena behar izaten duten merkataritza-egoerak eta hura gauzatzeko beharrezkoak diren ekintzak identifikatu ditu.
- Bezeroekiko harremanari eusteko eta haien erabateko gogobetetasuna bermatzeko gauzatu behar diren saldu ondoko zerbitzuak eta bezeroari arreta egitekoak ezaugarritu ditu.
- Saldu ondoko zerbitzuen eta bezeroari arreta egitekoen kalitate-kontrola egiteko erabili behar diren irizpideak eta prozedurak deskribatu ditu.
- Produktu edo zerbitzu baten salmenta-prozesuan sor daitezkeen gatazka, kexa eta erreklamazio motak eta haien izaera identifikatu ditu.
- Gorabeheraren bat izan denean, haren frogak izan direnetik konponbidea aurkitzeaz arduratzen denak jardun arteko prozedura eta beharrezkoa den dokumentazioa deskribatu ditu.
- Bezeroen kexa eta erreklamazioei konponbidea aurkitzeko aplika daitezkeen teknikak eta prozedurak identifikatu ditu.
- Bezeroen leialtasuna lortzeko programa baten parte izan daitezkeen bezeroak hautatu ditu, merkataritza-irizpideen eta enpresan erabilgarri dagoen informazioaren arabera, eta, egokitu denean, bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresna (CRM) erabili du.
- Bezeroen leialtasuna lortzeko plana landu du, erabilgarri dagoen informatika-aplikazioa erabilita.

c) Oinarrizko edukiak

1. MERKATARITZA ESTRATEGIAK DEFINITZEKO ETA SALMENTA PLANA LANTZEKO BEHARREZKOA DEN INFORMAZIOA LORTZEA

prozedurazkoak	- Enpresaren merkataritza-estrategiak definitzeko informazio erabilgarria ematen duten barneko eta kanpoko datu-iturriak identifikatzea. - Salmenta-taldeko kideek enpresaren merkataritza-jarduerari buruzko informazioa biltzeko erabiliko dituzten txantiloak lantzea. - Marketineko informazio-sistemaren (MIS) informazioa, produktuaren edo zerbitzuaren briefingarena, salmenta-sarearena eta bezeroekiko harremanak kudeatzeko aplikazioarena (CRM) antolatzea. - Produktu, zerbitzu eta marken merkaturatzea erregulatzen duen erkidegoko, nazioko, autonomia-erkidegoko eta tokiko lege-araudia interpretatzea. - Norberaren enpresaren eta lehiakideen produktu edo zerbitzuei buruzko informazioa aztertzea, merkataritza-irizpideak aplikatuta. - Bezeroengandik eta salmenta-saretik lortutako informazioa antolatzea, erabilgarri dagoen informatika-tresna erabilita eta datuen babesa eta konfidentzialtasuna bermatuta. - Bezero errealen eta potentzialen fitxategi maisuak prestatzea datu garrantzizkoenekin, informatika-aplikazio egokia erabilita. - Bezeroen datu-basea eguneratzea, merkataritza-kontaktu bakoitzaren garrantzizko informazioa gehituta.
kontzeptuzkoak	- Barneko eta kanpoko informazio-iturriak.

	- Merkatuari, inguruneari eta lehiari buruzko informazioa. - Enpresari eta merkataritza-jardueri buruzko informazioa. - Produktuari, zerbitzuari edo produktu-gamari buruzko informazio garrantzizkoa. - Enpresaren merkataritza-jarduerari buruzko informazioa. - Bezeroengandik lortutako informazioa. Lortzeko prozedurak. - Saltzaileengandik eta salmenta-saretik lortutako informazioa. Lortzeko metodoak. - Egungo bezeroen eta bezero potentzialen fitxategiak lantzea. - Bezeroen datu-baseak eguneratzea eta mantentzea.
jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziatio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

2. ENPRESAREN MERKATARITZA KUDEAKETA OPTIMIZATZEN LAGUNDUKO DUTEN NEGOZIO AUKERA BERRIAK IDENTIFIKATZEA

prozedurazkoak	- Enpresaren irudi korporatiboari, salmenta-bolumenari eta merkaturatzen duen produktuari edo produktu-gamari buruzko datuak lortzeko erabilgarri dauden merkataritza-informazioaren <i>on line</i> eta <i>off line</i> iturriak kontsultatzea. - Salmentek eremuen, bezeroen edo merkatu-segmentuen, produktuen, marken edo produktu-lerroen arabera izan duten bilakaera aztertzea, eta merkatu-kuotak, joerak eta hazkunde-tasak edo jaitsiera-tasak kalkulatzeko. - Produktu edo zerbitzuen errentagarritasuna kalkulatzeko, kostuak eta lokagunea abiapuntu hartuta. - Jarduteko planaren indarguneak eta ahulguneak identifikatzeko, bezeroen ezaugarrien, erosketa-potentzialaren eta egindako eskaeren arabera. - Produktuen eskaintza eta eskaria konparatzea, merkatuaren aletasun-maila zein den, ordezkio produkturik baden eta sektorean zer berrikuntza teknologiko dauden zehazteko. - Produktuen ezaugarrien eta utilitateen eta enpresak zein lehiakideek garatutako merkataritza-, publizitate- eta sustapen-ekintzen analisi konparatiboa egitea. - Enpresaren merkatu-aukerak aztertzea, analisi-teknika egokiak aplikatuta, merkatu-nitxo berriak identifikatzeko. - Hornikuntzarik gabe edo asegabe dauden merkatu-nitxoak hautematea, enpresari aukerak eman diezazkioketenak, eta, horretarako, bezero errealeen eta potentzialen profila, erosketa-bolumena eta -maiztasuna, erosketa-potentziala, markarekiko leialtasun-maila eta produktua bereizteko ahalmena aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Salmenten ebaluazioaren azterketa: eremu geografikoen, bezero motaren, merkatu-segmentuen eta produktuen, marken edo produktu-lerroen arabera. - Produktuen, produktu-lerroen edo produktu-gamen errentagarritasuna kalkulatzeko teknika, kostuak eta lokagunea abiapuntu hartuta. - Norberaren eta lehiakideen produktuen analisi konparatiboa, merkataritza-irizpideak aplikatuta. - Produktuen eskaintzaren eta eskariaren analisi konparatiboa.

	- Merkatuaren egitura aztertzeke prozesua: egungo merkatua eta merkatu potentziala. - Merkatu-aukerak aztertzeke prozesua. Barneko eta kanpoko azterketa. AMIA analisia. Produktuaren bizi-zikloaren analisia. Produktuaren posizionamendu-mapak. - Enpresarentzat erakargarriak diren merkatu-segmentuak aztertzeke teknika. Bezero errealen eta bezero potentzialen profila. - Produktuaren merkataritza-estrategiak, hainbat irizpideren arabera.
jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziatio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko.

3. PRODUKTUAREN EDO ZERBITZUAREN SALMENTA PLANA ETA SALMENTA ARGUMENTARIOA LANTZEA

prozedurazkoak	- Produktuaren edo zerbitzuaren indar eta ahulezien inbentarioa eta hainbat bezero motarentzat dituen abantaila eta eragozpenena egitea. - Salmenta-argumentarioa lantzea, eta, horretarako, produktuaren indarguneak eta ahulguneak sartzea, lehiakideen produktuen aldean dituen abantailak nabarmentzea, bezeroaren arazoentzako konponbideak aurkeztea eta salmenta-teknika egokiak proposatzea. - Bezeroek izan litzaketen objektioak aurreikustea eta haiek ezeztatu edo gezurtatzeko teknika eta argudio egokiak definitzea. - Bezeroen objektioak eta iradokizunak atzeraelikadura-elementu gisa erabiltzea, produktuaren eta/edo salmenta-argumentarioaren alderdi jakin batzuk hobetzeko proposamenak egiteko. - Salmenta-helburuak eta haiek lortzeko beharrezkoak diren baliabideak definitzea, enpresaren marketin-planean ezarritakoaren arabera. - Helburuak, beharrezko baliabideak eta merkataritza-jarduneko ildoak jasotzen dituen salmenta-plana lantzea, ezarritako prozeduren eta salmenta-argumentarioaren arabera, informatika-aplikazio egokia erabilia. - Salmenta-argumentarioaren berezko salmenta-programa lantzea, eta, horretarako, salmenta-argumentarioa eta merkataritzako ekintza-plana bezero bakoitzaren ezaugarrietara, beharretara eta erosketa-potentzialera egokitzea, enpresak ezarritako helburuen arabera. - <i>On line</i> salmenta-argumentarioa eta objektioen tratamendua prestatzea, enpresaren merkataritza elektronikoko planaren arabera eta <i>on line</i> publizitateari eta merkaturatzeari buruzko lege-araudia errespetatuta.
kontzeptuzkoak	- Salmenta-argumentarioa: helburuak, edukia eta egitura. - Argudio motak: arrazionalak eta emozionalak. - Produktuaren deskribapena. Utilitateak, zehaztapen teknikoak, prezioa eta zerbitzua. - Produktuaren edo zerbitzuaren indar eta ahulezien inbentarioa. - Salmenta-argumentarioa lantzea, produktu moten, bezeroen tipologiaren eta banatzeko eta merkaturatzeko kanal motaren arabera. - Salmenta-teknikak: AIDA eredua (Arreta, Interesa, Nahia, Ekintza). SPIN metodoa (Egoera, Arazoa, Inplikazioa, Beharra). Zelev Noel entrenamendu-sistema.

	- Bezeroen objekzio posibleak ezeztatu edo gezurtatzeko teknikak eta argudioak. - Salmenta-plana marketin-planaren arabera lantzeko prozesua. - Salmenta-programa eta merkataritza-jarduneko lerro propioak gauzatzeko prozesua.
jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziazio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

4. PRODUKTU ERABILGARRITASUNA ETA ZERBITZUGINTZA BERMATZEKO BEHARREZKOA DEN INFORMAZIOA KUDEATZEA

prozedurazkoak	- Salmenta-puntuan estaldura-maila optimoa bermatzeko beharrezkoa den produktu kopurua eta/edo zerbitzuen liburuxkena kuantifikatzea, aurrekontua, produktuen txandakatze-indizea eta espazio erabilgarria kontuan hartuta. - Zerbitzua egiteko beharrezkoak diren baliabide eta produktuen eskaera formulatzea, bezeroen gogobetetasuna bermatuko duen produktu-erabilgarritasuna eta segurtasun-stocka ziurtatuta. - Saltokiko produktuen izakinen aldian behingo kontrola egitea, erabilgarri dauden baliabideen eta ezarritako prozeduraren arabera. - Erabilgarri dauden produktuen izakinak baloratzea, ezarritako irizpideak aplikatuta, lortutako informazioa baliagarria izan dadin salmenten merkataritza-kudeaketarako adierazle gisa. - Kontabilitate-inbentarioaren eta produktuen inbentario errealearen arteko desegokitasunak hautematea, galera ezezagunaren zergatikoak eta balioa aztertzea, eta salmenta-planaren barruko desegokitasunak minimizatuko dituzten ekintzak proposatzea. - Stock-haustura posiblearen, txandakatzearen eta salmenten urtarokotasunaren kostua baloratzea, besteak beste, bezeroak gogobetetzea eta leial bihurtzea lortzeko. - Erabilgarri dauden baliabideen arabera zerbitzua egiteko ahalmena baloratzea, egindako zerbitzuaren kalitatea bermatzeko.
kontzeptuzkoak	- Salmenta-metodoak edo -moduak: tradizionala, autozerbitzua, dendarik gabekoa, <i>on line</i> eta beste batzuk. - Saltokian estaldura-indize optimoa bermatzeko beharrezkoa den produktu kopurua eta/edo zerbitzuen liburuxkena kalkulatzeko. - Zerbitzua egiteko beharrezkoak diren baliabide eta produktuen eskaera, produktu-erabilgarritasuna eta bezeroen gogobetetasuna ziurtatzeko. - Produktuen izakinen aldian behingo kontrola, erabilgarri dauden baliabideen eta ezarritako prozeduraren arabera. - Kontabilitate-inbentarioaren eta produktuen inbentario errealearen arteko desegokitasunak. - Stock-hausturaren, txandakatzearen eta salmenten urtarokotasunaren kostua kalkulatzeko. - Erabilgarri dauden baliabideen arabera zerbitzua egiteko ahalmena, egindako zerbitzuaren kalitatea bermatzeko.



jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziatio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturki jokatzeko.
--------------	--

5. PRODUKTUA EDO ZERBITZUA SALTZEKO PROZESUA KUDEATZEA

prozedurazkoak	- Produktu edo zerbitzu bat saltzeko prozesuaren faseak eta salmenta-moduaren eta bezeroen ezaugarrien arabera garatu behar diren ekintzak identifikatzea. - Egungo bezeroak eta bezero potentzialak identifikatzea, bezeroak aztertzeke eta bilatzeko hainbat teknika erabilita. - Ohiko komunikazio-teknikak erabiltzea bezeroekin harremanetan jartzeko, informazioa bidaltzeko eta salmenta-elkarriketa hitzartzeko. - Salmenta-elkarriketak planifikatzea, eta, horretarako, erdietsi behar diren helburuak finkatzea, salmenta-argumentarioa bezeroaren ezaugarrietara eta profilerara egokitzea eta produktuaren aurkezpenean argudioak indartzeko beharrezkoa den laguntzako materiala prestatzea. - Produktuaren edo zerbitzuaren aurkezpene egitea, eta, eginkizun horretan, haren nolakotasunak azpimarratzea, lehiakideenengandik bereiztea argudio egokiaren bidez, eta informatika-aplikazio egokia erabiltzea. - Salmenta-teknikak erabiltzea bezeroekin eragiketaren alderdi jakin batzuk adosteko, jarduteko ezarritako muga barruan. - Bezeroen objektiboak asertibotasunez tratatzea, haiek ezeztatu edo gezurtatzeko teknika eta argudio egokiak erabilita. - Produktuaren edo zerbitzuaren salmenta amaitzea, ixte-teknika egokiak erabilita eta hitz gabeko komunikazioari arreta berezia eskainita. - Salmentan sortutako dokumentazioa lantzea eta artxibatzeko lanak egitea, bai eskuz bai informatikoki.
kontzeptuzkoak	- Salmenta-metodoak edo -moduak: autozerbitzua, tradizionala, dendarik gabekoa, <i>on line</i> eta beste batzuk. - Salmenta pertsonala. Saltzaileak salmenta pertsonalean duen funtzioa. - Merkataritza-harremanetako komunikazioa. Informazioa eta komunikazioa. - Komunikazio-prozesua. Elementuak. Komunikazioko zailtasunak. - Komunikazio motak: barnekoa eta kanpoko, formala eta informala, hitzezkoa eta hitz gabekoa. - Hitzeko komunikazioa. Jendaurrean hitz egiteko arauak. - Telefono bidezko komunikazioa. Teknologia berrien erabilera. - Idatzizko komunikazioa. - Hitzik gabeko komunikazioa. - Salmenta-prozesua: faseak. - Bezeroak aztertzeke eta bilatzeko metodoak. - Salmentaren prestakuntza: bisita hitzartzea eta prestatzea. - Elkarriketaren garapena eta salmenta ixtea. Salmenta-teknikak. - Salmentaren jarraipena. - Salmentaren kobrantza.

jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziazio-teknikak ezagutzea eta baloratzea, lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.
--------------	---

6. MERKATARITZA ERAGIKETA BATEN BALDINTZAK NEGOZIATZEKO PROZESUA DISEINATZEA	
prozedurazkoak	- Negoziazioa erabakiak hartzeko hautabide gisa aztertzea, salerosketa-eragiketen alderdi jakin batzuk negoziatzeko premia kontuan hartuta. - Negoziazio-prozesu batean eragina duten aldagaiak aztertzea, hala nola ingurunea, helburuak, denbora, beste alderdiaren informazioa, alderdien arteko botere-erlazioa eta negoziatioaren mugak. - Negoziatzeko estiloak ezaugarritzea, eta, kasu bakoitzean, haien abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Merkataritzako negoziatio-prozesu baten oinarritzko etapak eta fase bakoitzean garatu behar diren ekintzak identifikatzea. - Aldez aurretik definitutako negoziatio-prozesu bat eraginkortasunez prestatzeko plan estrategikoa eta beharrezkoak diren gainerako jarduerak lantzea. - Salerosketa-eragiketa baten baldintzak ustezko bezero batekin negoziatzea, eta, horretarako, negoziatio-teknika egokiak aplikatzea aldez aurretik finkatutako mugen barruan. - Zenbait suposiziotan hainbat negoziatio-taktika aplikatzea, enpresarentzat akordio onurazkoa lortzeko asmoz, ezarritako muga eta marjinen barruan.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-harremanetako negoziatioa. - Negoziazioa erabakiak hartzeko hautabide gisa. - Negozioaren oinarritzko aldagaiak: ingurunea, helburuak, denbora, informazioa, negoziatioaren mugak eta alderdien arteko botere-erlazioa. - Negoziatzeko hainbat estilo: jarrera gogorra/oldarkorra, jarrera otzana/lagunkoia, eta laguntzeko eta hitz egiteko jarrera. - Negoziatzaile onaren nolakotasunak. - Negozioan arrakasta lortzeko arauak. - Negozio-prozesu baten faseak. - Negozioaren prestakuntza. - Negozioaren garapena. - Ituna edo akordioa. - Negozioaren jarraipena. - Negoziatzeko estrategia eta taktikak.
jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negozio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

7. SALEROSKETA KONTRATUAK ETA ANTZEKO BESTE BATZUK LANTZEA

prozedurazkoak	- Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen lege-araudia interpretatzea. - Salerosketa-kontratua ezaugarritzea, hala nola esku hartzen duten elementuak, alderdien eskubideak eta betebeharrak, kontratuaren egitura eta edukia, eta bertan sartu ohi diren klausulak aztertzea. - Saltzailearen eta eroslearen artean hartutako erabakiak jasotzen dituen salerosketa-kontratua lantzea, testu-prozesadore bat erabiltuta. - Salerosketa-kontratu bereziak aztertzea. - Epekako salerosketako kontratua, hura erregulatzen duen araudia eta formalizatzeko exijitzen diren baldintzak aztertzea. - Kontsignazio-salmentako kontratua ezaugarritzea, eta hura formalizatzea bidezkoa egiten duten hainbat suposizio aztertzea. - Hornidura-kontratua ezaugarritzea, eta material eta zerbitzu jakin batzuen hornikuntzarako zein kasutan den beharrezkoa aztertzea. - <i>Leasing</i> eta <i>renting</i> kontratuak enpresaren ibilgetua finantzatzeko modu gisa aztertzea. - Merkataritzako arbitraje-prozedura gatazkei eta betetzen ez diren kontratuei konponbidea aurkitzeko modu gisa aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Kontratua: ezaugarriak eta oinarrizko eskakizunak. Kontratu motak. - Salerosketa-kontratua. Kontratuaren ezaugarriak, eskakizunak eta elementuak. - Salerosketa erregulatzen duten arauak: salerosketa zibila eta merkataritzako salerosketa. - Salerosketa-kontratuaren eraketa: eskaintza eta eskaintzaren onarpena. - Alderdien betebeharrak: saltzailearen eta eroslearen betebeharrak. - Salerosketa-kontratu baten klausula orokorrak. - Epekako salerosketako kontratua. - Hornidura-kontratua. - Estimazio-kontratua edo kontsignazio-salmentakoa. - Salerosketa-kontratu bereziak. - Garraioko eta aseguruako kontratuak. - <i>Leasing</i> eta <i>renting</i> kontratuak. - <i>Factoring</i> eta <i>forfeiting</i> kontratuak. - Kontratua ez betetzearen ondoriozko gatazken ebazpena: auzibidea eta arbitraje-bidea.
jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziazio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturik jokatzea. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

8. BEZEROEKIKO HARREMANAK KUDEATZEKO LANAK PLANIFIKATZEA

prozedurazkoak	- Saldu ondoko jarraipena behar izaten duten merkataritza-egoerak eta hura gauzatzeko beharrezkoak diren ekintzak identifikatzea. - Bezeroekiko harremanari eusteko eta haien erabateko
----------------	--

	gogobetetasuna bermatzeko gauzatu behar diren saldu ondoko zerbitzuak eta bezeroari arreta egitekoak ezaugarritzea. - Saldu ondoko zerbitzuen eta bezeroari arreta egitekoen kalitate-kontrola egiteko erabili behar diren irizpideak eta prozedurak deskribatzea. - Produktu edo zerbitzu baten salmenta-prozesuan sor daitezkeen gatazka, kexa eta erreklamazio motak eta haien izaera identifikatzea. - Gorabeheraren bat izan denean, haren frogak izan direnetik konponbidea aurkitzeaz arduratzen denak jardun arteko prozedura eta beharrezkoa den dokumentazioa deskribatzea. - Bezeroen kexa eta erreklamazioei konponbidea aurkitzeko aplikatzen daitezkeen teknikak eta prozedurak identifikatzea. - Bezeroen leialtasuna lortzeko programa baten parte izan daitezkeen bezeroak hautatzea, merkataritza-irizpideen eta enpresan erabilgarri dagoen informazioaren arabera, eta, hala badagokio, bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresna (CRM) erabiltzea. - Bezeroen leialtasuna lortzeko plana lantzea, erabilgarri dagoen informatika-aplikazioa erabilia.
kontzeptuzkoak	- Salmentaren jarraipena eta bezeroarentzako arreta. - Saldu ondoko zerbitzua. - Bezeroa, kontsumitzailea eta erabiltzailea informatzeko zerbitzua eta hari arreta egitekoa. - Kontsumitzailea eta erabiltzailea babesteko indarrean dagoen araudia. - Bezeroen kexen eta erreklamazioen kudeaketa. - Marketin erlazonala eta bezeroekiko harremanari dagokiona. - Bezeroekiko harremanen kudeaketa. - Bezeroak, kontsumitzailea eta erabiltzailea informatzeko eta haiei arreta egiteko zerbitzuaren kalitate-kontrola. - Bezeroen leialtasuna lortzeko estrategiak eta teknikak. - Leialtasuna lortzeko programak. - Bezeroekiko harremanak kudeatzeko informatika-aplikazioak (CRM).
jarrerazkoak	- Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Negoziazio- eta kudeaketa-teknikak ezagutzea eta baloratzea; bidezkoa bada, zati bateko espezializazioa bere gain hartzea, gainerakoarekiko lotura galdu gabe. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko. - Talde-lanetan elkartasunez parte hartzea eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziak

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak arestian azaldu diren zortzi eduki-multzoekin erlazionatuta daude:

- 1. multzoa. Merkataritza-estrategiak definitzeko eta salmenta-plana lantzeko beharrezkoa den informazioa lortzea, eta erabilgarri dauden informazio-sistematariko edozeinetatik bildutako datuak antolatzea.
- 2. multzoa. Enpresaren merkataritza-kudeaketa optimizatzen lagunduko duten negozio-aukera berriak identifikatzea, eta, horretarako, analisi-teknika eta -prozedura egokiak aplikatzea.
- 3. multzoa. Produktuaren salmenta-plana eta salmenta-argumentarioa lantzea, eta, horretarako, produktuaren merkatuko posizionamendua hobetzen, bezeroen leialtasuna lortzen eta salmentak gehitzen lagunduko duten proposamenak egitea.
- 4. multzoa. Salmenta-plana gauzatzeko behar izaten den produktu-erabilgarritasuna eta zerbitzugintza bermatzeko beharrezkoa den informazioa kudeatzea, eta, horretarako, ezarritako irizpideak eta prozedurak aplikatzea.
- 5. multzoa. Produktua edo zerbitzua saltzeko prozesua kudeatzea, salmenta- eta ixte-teknika egokiak erabilita, salmenta-planaren arabera eta enpresak jarduteko ezarritako marjinen barruan.
- 6. multzoa. Merkataritza-eragiketa baten baldintzak negoziatzeko prozesua diseinatzea, eta, horretarako, negoziazio-teknikak aplikatzea bezeroarekin eta hornitzailearekin akordio batera iristeko, enpresak ezarritako mugen barruan.
- 7. multzoa. Salerosketa-kontratuak eta antzeko beste batzuk lantzea, salmenta- eta negoziazio-prozesuan hartutako erabakiak jasota.
- 8. multzoa. Bezeroekiko harremanak kudeatzeko lanak planifikatzea, eta bezeroari arreta egiteko saldu ondoko zerbitzua antolatzea, enpresak ezarritako irizpide eta prozeduren arabera.

Egokia izan daiteke modulu honen sekuentziazioa multzoen xehetasunean aurkeztutako ordenaren arabera egitea. Hala ere, **"Salmenta- eta negoziazio-teknikak"** eta **"Salmenta-taldeek antolamendua"** moduluen arteko lotura dela-eta, lankidetzan aritzea proposatzen denez, litekeena da zenbait kasutan sekuentziazio hori aldatzeko proposatzea, hala nola bi modulu horien 3. multzoaren kasuan.

Era berean, modulu honetako eta zikloa osatzen dutenetako prozedurazko atalak aztertu ondoren, komenigarritzat jotzen da informatika-aplikazioak aztertzeke eta aplikatzeko tresna moduan erabiltzea.

Hori dela-eta, kurtsoaren lehenengo hiru hilekoan datu-baseekin eta testu-prozesadoreekin kudeatzeko lanak irakastea eta/edo berrikustea komeni da. Aplikazio horiek bereziki erabilgarriak izango dira salmenta-plana garatzeko eta azaltzeko, eta gero planean izan diren desbideratzeak kontrolatzeko. Prozedurazko eduki horiek, era berean, garatu ahal izateko aplikazioak erabili beharra duten gainerako moduluek erabiltzeko prest egongo dira.

Komenigarria da, halaber, ikasleei orientabideak ematea bezeroekiko harremanak kudeatzeko (CRM) aplikazio komertzialen gainean (doakoak batzuk), izan ere jarraipen-jarduera guztiak bultzatuko bailituzkete, bezeroen leialtasuna lortzea eta, aldi berean, salmenta-taldeek egiten duten lana kontrolatzea izanik helburu, 8. multzoan deskribatzen den moduan.

2) Alderdi metodologikoak

Funtsezkoa da negoziazioarekin erlazionatutako dokumentazioa egin beharra nabarmentzea, eta, horretarako, IKTak erabiltzea, bereziki aipatuz lankidetzatresnak, bilera birtualak, web mintegiak (*webinar*), mintegiak...

Modulu honetan bereziki nahigarri eta aberasgarritzat jotzen da ikasleek negoziazio-prozesuaren garapena jorratzea, hau da, negoziazioak planteatzea, garatzea eta hobetzeko ebaluatzea. Konpetentzia egoki eskuratzea da helburua.

Zikloko irakasle taldeak moduluen arteko koordinazioa jorratu beharko luke, modulu gehienetatik jorratzen diren edukietariko asko zeharkakoak baitira erabat. Bereziki garrantzizkoa da modulu hauekin koordinatzea:

- *Salmenta-taldean antolamendua*
- *Marketin-politikak*
- *Marketin digitala*
- *Biltegiatzeko logistika*
- *Hornitzeko logistika*
- *Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzeko proiektua*

Ikasleen lankidetzat sustatzea komeni da, PBL metodologiaren bitartez.

Ikaslearen bakarkako konpetentzien ikaskuntza kasu praktikoen azterketarekin indartuko da. Horretarako, lan-taldeak sortzea proposatzen da, lehentasunez lan egiteko modu gisa, edukien barruan aurkeztutako jarrerazko balio jakin batzuk susta daitezela.

Ahal den neurrian, proposatzen da hainbat mintegi eta hitzaldi (web mintegiaren bidezko *on line* hitzaldiak barne) egitea salmenta-taldeak ardurapean dituzten profesionalekin, modulu honetan ikasitakoa praktikan berrets dezakete-eta. Ahal izanez gero, mintegi horietakoren batean *role-playing* bat egin daiteke profesional horiekin, aldeztu aurretik planifikatutako jardura batean oinarrituta.

Modulu honetan bereziki nahigarri eta aberasgarritzat jotzen da ikasleek ahozko aurkezpenak egitea IKTak euskarri gisa erabilia.

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

3) Jardura esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Salmenta-plana lantzeko beharrezkoa den informazioa lortzea:
 - Autoanalisirako fitxa bat garatzea eta aplikatzea.
 - Bezero posiblearen profila identifikatzeko fitxa bat lantzea.
 - Ratioak aztertzea eta desbideratzeak hautematea.
 - Produktuaren posizionamendu-mapa lantzea.
 - Ibilbide eraginkorrak lantzea eta aplikatzea.
 - AMIA analisia lantzea.
- ✓ Negoziazio-prozesua definitzea:
 - Salmenta-argumentario bat lantzea.
 - Talde-dinamika ebaluatzea.
 - *Role-playing* bezalako teknikak praktikan jartzea.
 - Hitzezko eta hitz gabeko komunikazioko dinamiken garapena grabatzea.
 - Negoziazioa hitz gabeko portaerari buruzko bideo bat aztertzea.
- ✓ Salmenta-prozesua kudeatzea:
 - Negoziazio bati buruzko bideo bat aztertzea.
 - Merkataritzako elkarrizketa bat aplikatzeko oinarritzko gidoia egitea, bezero mota kontuan hartuta.
 - Briefing bat lantzea.
 - Lehentasunak ezartzeko fitxa bat betetzea, agenda eraginkorrak garatzera bideratua.
- ✓ Salerosketa-kontratuak lantzea:
 - Salerosketarekin batera doan dokumentazioa betetzea.



- Merkataritzako rapportak egitea.
- Kexa eta erreklamazioei konponbidea aurkitzeko proposamen bat lantzea.
- Telefono-dei baten garapena grabatzea.

5. lanbide-modulua

MARKETIN POLITIKAK

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Marketin-politikak
Kodea:	0930
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	198 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	12
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC2185_3: Marketin-plana eta -politikak definitzen eta haien jarraipena egiten laguntzea.
Helburu orokorrak:	2 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkatu-aukerak ebaluatzen ditu, produktu bat merkaturatzeko, merkatu berrietan sartzeko edo produktu edo zerbitzuaren posizionamendua hobetzeko, eta, horretarako, *marketing mix*-eko aldagaiak eta merkatuaren joerak eta bilakaera aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Produktu edo zerbitzuaren eskaintzari eta eskariari buruz erabilgarri dauden datuak aztertu ditu, eta lehiakideenekin eta produktu ordezeko eta osagarrienekin konparatu ditu.
- Salmentek produktuen, produktu-lerroen edo marken arabera, edo bezero motaren arabera izan duten bilakaerari eta joerari buruzko informazioa aztertu du, eta merkatu-kuota eta aldakuntza-tasak kalkulatu ditu, informatika-aplikazio egokia erabilita.
- Bezero errealeen eta potentzialen profila eta erosteko ohiturak aztertu ditu, produktua edo zerbitzua haien erosteko ohitura, behar eta motibazioetara egokitzeko.
- Enpresari merkataritza-aukerak eman diezazkioketen merkatu-nitxoak identifikatu ditu, azterketa-teknika egokiak aplikatuta.
- erosketa-potentziala duten eta merkataritzaren aldetik enpresarentzat erakargarriak diren bezero-taldeak edo -segmentuak identifikatu ditu, irizpide

hauek erabilia: erosketa-bolumena eta -maiztasuna, leialtasun-maila, markarekiko identifikazioa eta produktua bereizteko ahalmena, besteak beste.

- f) Egindako datu-analisen ondorioak jasotzen dituzten txostenak egin ditu, informatika-aplikazio egokia erabilia.

2. Produktuaren politika definitzen du, eta, horretarako, produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak, atributuak eta baliagarritasuna aztertzen ditu, haren xede diren bezeroen beharretara eta profilerara egokitzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktuaren edo zerbitzuaren atributuak identifikatu ditu, haren izaeraren, baliagarritasunaren eta ase ditzakeen beharren arabera, eta haren xede den kontsumitzailearen pertzepzioa eta erosteko arrazoiak kontuan hartuta.
- b) Enpresak merkaturatzen dituen produktuen eta haien lerro, familia eta kategorien datu-base bat landu du, eta haien ezaugarri teknikoei, erabilerei, aurkezpenari, ontziari eta markari buruzko informazio garrantzitsua sartu du bertan.
- c) Produktuak edo zerbitzuak lehiakideenekin konparatzeko azterketa bat egin du, eta, besteak beste, ezaugarri teknikoak, baliagarritasuna, aurkezpena, marka eta ontzia konparatu ditu.
- d) Produktuaren, zerbitzuaren edo produktu-gamaren merkatuko posizionamendua zehaztu du, eta, horretarako, hainbat ratio, hazkunde-tasa, merkatu-kuotak, hazkunde/merkatu-partaidetza matrizea (BCG eredua) eta beste zenbait analisi-teknika erabili ditu.
- e) Hainbat produkturen bizi-zikloa aztertu du, zikloaren zein fasetan dauden zehazteko.
- f) Produktu edo zerbitzuei buruzko informazioa eguneratu du, eta, horretarako, salmenta-saretik, banatzaileengandik eta dendetatik edo bezero-taldeengandik bildu du informazioa, informatika-tresna egokia erabilia.
- g) Produktu-politikan izan litezkeen merkataritza-estrategiak definitu ditu, produktuaren bizi-zikloa eta haren xede den bezeroaren profila kontuan hartuta.
- h) Produktuei, zerbitzuei edo produktu-lerroei buruzko txostenak egin ditu, marka-irudia, posizionamendua eta izan litezkeen merkataritza-estrategiak aztertuta.

3. Produktu edo zerbitzuen prezio-politika definitzen du, eta, horretarako, kostuak, eskaria, lehia eta prezioen eraketan eta kalkuluan esku hartzen duten gainerako faktoreak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu edo zerbitzuen prezioei eta merkaturatzeari buruz indarrean dagoen lege-araudia identifikatu du, enpresaren prezio-politikan aplikatzeko.
- b) Produktuaren salmenta-prezioa zehazten duten faktoreak identifikatu ditu, eta, horretarako, fabrikazio- eta banaketa-kostuak, komisioak, marjinak eta deskontuak aintzat hartu eta produktuaren bizi-zikloa, posizionamendua eta hura merkaturatzeko estrategia kontuan hartu ditu.
- c) Fabrikazio- eta merkaturatze-kostuetan izandako aldakuntzek produktuaren azken salmenta-prezioan eta salmenta-bolumenean duten eragina ebaluatu du, produktuaren edo zerbitzuaren eskariaren elastikotasuna aztertuta.
- d) Produktuaren salmenta-prezioa fabrikazio- eta banaketa-kostuen dokumentua abiapuntu hartuta kalkulatu du.
- e) Produktuaren edo zerbitzuaren marjina gordina kalkulatu du, kostuaren osagaiak, lokagunea eta merkatuaren joera aztertuta, eta marjinetan izan litezkeen hobekuntzak proposatu ditu.
- f) Produktuaren edo zerbitzuaren prezioa lehiakideenekin konparatzeko azterketa bat egin du, eta prezioen arteko alde zergatikoak aztertu ditu.

- g) Prezio-politikan dauden estrategiak aztertu ditu, kostuak, produktuaren bizi-zikloa, lehiakideen prezioak eta xede duen merkatu-segmentuaren ezaugarriak kontuan hartuta.
- h) Produktuen, zerbitzuen edo produktu-lerroen prezioei buruzko txostenak egin ditu, erabakiak hartzeko.

4. Produktu, zerbitzu edo produktu-gama bakoitzerako banaketa-kanal eta modu egokiena hautatzen du, eta, horretarako, erabilgarri dauden banaketa-aukerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-banaketaren funtzioak identifikatu ditu, eta *marketing mix*-aren barruan duen garrantzi estrategikoa baloratu du.
- b) Dauden salmenta-moduak ezaugarritu ditu, sektorearen, produktu edo zerbitzu motaren eta bezero motaren arabera.
- c) Dauden banaketa-kanalak bitartekari kopuruaren eta motaren, haien arteko elkartze-mailaren eta betetzen dituzten funtzioen arabera sailkatu ditu.
- d) Merkataritza-banaketako hainbat egitura konparatzeko azterketa bat egin du, eta, horretarako, kanalaren mailak eta bitartekari kopurua eta mota aztertu ditu eta *on line* banaketaren aukera baloratu du.
- e) Banaketa-kanal egokiena hautatu du, norberaren eta besteren banaketa-estrategia eta lortu nahi den merkatuaren estaldura kontuan hartuta.
- f) Merkataritzako bitartekotzako kontratu motak aztertu ditu, fabrikatzaileen eta banaketa- eta salmenta-sarearen arteko harremana formalizatzen dutenak.
- g) Merkataritza-banaketaren kostua kalkulatu du, hura osatzen duten elementu guztiak kontuan hartuta.
- h) Merkataritza-banaketari buruzko txostenak egin ditu, kostuen azterketen datuak, denborak, erabilgarri dauden bitartekariak eta estrategia bideragarriak abiapuntu hartuta, erabakiak hartzeko.

5. Produktu eta zerbitzu berriak merkaturatzeko edo merkaturan iraunarazteko eta, hartara, irudi korporatiboa eta marka-irudia indartzeko komunikazio-ekintza egokienak hautatzen ditu, eta, horretarako, erabilgarri dauden aukerak ebaluatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Komunikazio-politikaren helburuak definitu ditu, helburuko publikoaren ezaugarriak edo erdietsi nahi diren *target*-ak kontuan hartuta.
- b) Komunikazioaren *mix*-a osatzen duten ekintza motak eta moduak ezaugarritu ditu.
- c) Komunikazioko ekintza motak eta tresnak bereizi ditu, helburuko publikoa, irudi korporatiboa eta antolakundearen helburuak eta estrategiak kontuan hartuta.
- d) Hainbat komunikazio-ekintza konparatzeko azterketa bat egin du, aurreikusitako inpaktuaren, helburuen, aurrekontuaren eta bitartekoen eta komunikabideen merkaturan erabilgarri dauden euskarrien arabera.
- e) Komunikazio-ekintzen maiztasuna, aldia eta epeak definitu ditu, helburuko publikoaren gaineko inpaktuaren efizientziaren eta eraginkortasunaren, aurreko ekintzen lorpenen, lehiakideen ekintzen eta aurrekontu erabilgarriaren arabera.
- f) Antolakundeak komunikazio-ekintzak gauzatzeko edo kontratatzeke duen ahalmena ebaluatu du, baliabide erabilgarrien eta erabili behar diren komunikabideen arabera.
- g) Produktu berriak merkaturatzeko edo merkaturan iraunarazteko eta, hartara, irudi korporatiboa eta marka-irudia indartzeko komunikazio- eta sustapen-ekintza egokienak hautatu ditu.
- h) Helburuak eta *target*-ak edo helburuko publikoa eta erabilgarri dauden bitartekoen azterketa jasotzen dituen komunikazio-politikaren oinarrizko txostena egin du.

6. Komunikazio-ekintzak gauzatzeko edo kanpoan kontratatzeko produktu, zerbitzu edo marken briefingak egiten ditu, eta, horretarako, *marketing mix*-eko aldagaiak, merkataritza-helburuak eta bezeroen profila erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu, zerbitzu edo marka baten briefingaren helburuak eta xedea definitu ditu, marketin-ekintzak garatzeko.
- b) Briefingaren egitura eta hura osatzen duten elementuak ezaugarritu ditu, marketin-ekintza motaren eta haren hartzaillearen arabera.
- c) Produktuaren, zerbitzuaren edo markaren oinarritzko informazioa edo briefinga lantzeko behar izaten diren datuak hautatu ditu, aurrera eramango den ekintza motaren arabera.
- d) Behar bezala ezaugarritutako briefing batean bildutako informazioa aztertu du, informazio horren xedea adierazi du eta garrantzizko ondorioak atera ditu.
- e) Komunikazio-ekintza jakin baterako produktu edo zerbitzu baten briefinga idatzi du, jasotako zehaztapenen arabera eta informatika-tresnak eta aurkezpenekoak erabilia.

7. Marketin-plana lantzen du, eta, horretarako, produktuaren oinarritzko informazioa, prezioa, banaketa eta komunikazioa hautatu, eta *marketing mix*-eko aldagaiak elkarrekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-plangintzako prozesuaren etapak edo faseak ezaugarritu ditu eta marketin-planaren baliagarritasuna identifikatu du.
- b) Aztertuko diren oinarritzko informazioa edo datuak hautatu ditu.
- c) Egoeraren kanpoko zein barneko analisia (AMIA) egin du, estatistika-teknika eta informatika-aplikazio egokiak erabilia.
- d) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu eta haiek erdiesteko marketin-estrategia egokienak hautatu ditu.
- e) Produktuaren, prezioaren, banaketaren eta komunikazioaren politiken ekintzak eta haien arteko erlazioak ezarri ditu.
- f) Aurrekontua landu du, eta aurreikusitako politikak aurrera eramateko beharrezkoak diren finantza-baliabideak eta giza baliabideak eta plana praktikan jartzeko behar den denbora zehaztu ditu.
- g) Marketin-plana idatzi eta aurkeztu du, informatika-tresna egokiak erabilia.

8. Marketin-planean ezarritako merkataritza-politika eta -ekintzen jarraipena eta kontrola egiten du, eta haien garapena eta aurreikusitako helburuen lortpen-maila ebaluatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Marketin-planeko politiken jarraipena egiteko eta haiek kontrolatzeko prozedurak ezarri ditu, eta, horretarako, inplikaturako sail eta agenteengandik eta salmenta-banaketa-saretik bildu du informazioa.
- b) Marketin-ekintzak kontrolatzeko prozesuan lortutako informazioa eguneratu du, aplikazioak eta informazio-sistemak erabilia: marketineko informazio-sistema (MIS), bezeroekiko harremanak kudeatzeko aplikazioa (CRM) eta beste zenbait.
- c) Marketin-planaren ekintzak kontrolatzeko ratioak kalkulatu ditu, beste sail batzuetatik, salmenta-saretik eta marketineko informazio-sistematik (MIS) lortutako informazioa abiapuntu hartuta.
- d) Lortutako emaitzak marketin-planean aurreikusitako helburuekin konparatu ditu, eta plana gauzatzean izan diren desbideratzeak zehaztu ditu.

- e) Merkataritza-politikak eta -ekintzak gauzatzean izan diren desbideratzeak eta egin diren akatsak konpontzeko neurri zuzentzaileak proposatu ditu.
- f) Marketin-plana kontrolatzeko eta ebaluatzeko txostenak egin ditu, jarraipen-prozesuan lortutako informazioa, hautemandako desbideratzeak eta neurri zuzentzaileen proposamena bilduta.

c) Oinarrizko edukiak:

1. ENPRESA BATEN MERKATU AUKERAK EBALUATZEA	
prozedurazkoak	- Produktu edo zerbitzuaren eskaintzari eta eskariari buruz erabilgarri dauden datuak aztertzea, eta lehiakideenekin eta produktu ordeko eta osagarrienekin konparatzea. - Salmentek produktuen, produktu-lerroen edo marken arabera, edo bezero motaren arabera izan duten bilakaerari eta joerari buruzko informazioa aztertzea, eta merkatu-kuota eta aldakuntza-tasak kalkulatzeko, informatika-aplikazio egokia erabilita. - Bezero errealeen eta potentzialen profila eta erosteko ohiturak aztertzea, produktua edo zerbitzua haien erosteko ohitura, behar eta motibazioetara egokitzeko. - Enpresari merkataritza-aukerak eman diezazkioketen merkatu-nitxoak identifikatzea, azterketa-teknika egokiak aplikatuta. - Erosketa-potentziala duten eta merkataritzaren aldetik enpresarentzat erakargarriak diren bezero-taldeak edo -segmentuak identifikatzea, irizpide hauek erabilita: erosketa-bolumena eta -maiztasuna, leialtasun-maila, markarekiko identifikazioa eta produktua bereizteko ahalmena, besteak beste. - Egindako datu-analisien ondorioak jasotzen dituzten txostenak egitea, informatika-aplikazio egokia erabilita.
kontzeptuzkoak	- Marketinaren kontzeptua eta edukia. - Marketinak ekonomian dituen funtzioak. - Marketina enpresaren kudeaketan. - Marketin motak. - Marketin estrategikoa. Merkatu-aukeren azterketa. - Merkatua segmentatzeko estrategiak. - Marketin operatiboa. <i>Marketing mix</i>-eko aldagaiak. - <i>Marketing mix</i>-eko politiken definizioa eta garapena. - Zerbitzuen marketina.
jarrerazkoak	- Sortzen diren arazoen aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

2. PRODUKTUAREN EDO ZERBITZUAREN POLITIKA DEFINITZEA	
prozedurazkoak	- Produktuaren edo zerbitzuaren atributuak identifikatzea, haren izaeraren, baliagarritasunaren eta ase ditzakeen beharren arabera, eta haren xede den kontsumitzailearen pertzepzioa eta erosteko

	arrazoiak kontuan hartuta. - Enpresak merkaturatzen dituen produktuen eta haien lerro, familia eta kategorien datu-base bat lantzea, eta haien ezaugarri teknikoiei, erabilerei, aurkezpenari, ontziari eta markari buruzko informazio garrantzitsua sartzeari bertan. - Produktuak edo zerbitzuak lehiakideenekin konparatzeko azterketa bat egitea, eta, besteak beste, ezaugarri teknikoak, baliagarritasuna, aurkezpena, marka eta ontzia konparatzea. - Produktuaren, zerbitzuaren edo produktu-gamaren merkatuko posizionamendua zehaztea, eta, horretarako, hainbat ratio, hazkunde-tasa, merkatu-kuotak, hazkunde/merkatu-partaidetza matrizea (BCG eredu) eta beste zenbait analisi-teknika erabiltzea. - Hainbat produkturen bizi-zikloa aztertzea, zikloaren zein fasetan dauden zehazteko. - Produktu edo zerbitzuei buruzko informazioa eguneratzea, eta, horretarako, salmenta-saretik, banatzaileengandik eta dendetatik edo bezero-taldeengandik biltzea informazioa, informatika-tresna egokia erabilita. - Produktu-politikan izan litezkeen merkataritza-estrategiak definitzea, produktuaren bizi-zikloa eta haren xede den bezeroaren profila kontuan hartuta. - Produktuei, zerbitzuei edo produktu-lerroei buruzko txostenak egitea, marka-irudia, posizionamendua eta izan litezkeen merkataritza-estrategiak aztertuta.
kontzeptuzkoak	- Produktua marketin-tresna gisa. Ezaugarriak eta atributuak. Produktu motak. - Produktuaren dimentsioa. - Produktuaren bizi-zikloa. - Produktuaren politika. Helburuak. - Produktu, zerbitzu edo marken zorroaren azterketa. - Produktuen politikako estrategiak. - Produktu berriak sortzea eta merkaturatzea. - Produktuak dibertsifikatzea. - Produktua edo zerbitzua bereiztea. - Marka. Xedea eta lege-arautzea. Marka motak. Estrategiak. - Produktu, zerbitzu eta marken irudia eta posizionamendua. - Produktuei buruzko txostenak egitea, informatika-tresnak erabilita.
jarrerazkoak	- Sortzen diren arazoen aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

3. PREZIO POLITIKA DEFINITZEA

prozedurazkoak	- Produktu edo zerbitzuen prezioei eta merkaturatzeari buruz indarrean dagoen lege-araudia identifikatzea, enpresaren prezio-politikan aplikatzeko. - Produktuaren salmenta-prezioa zehazten duten faktoreak identifikatzea, eta, horretarako, fabrikazio- eta banaketa-kostuak, komisioak, marjinak eta deskontuak aintzat hartu eta produktuaren bizi-zikloa, posizionamendua eta hura merkaturatzeko estrategia kontuan hartzea. - Fabrikazio- eta merkaturatze-kostuetan izandako aldakuntzek produktuaren azken salmenta-prezioan eta salmenta-bolumenean duten eragina ebaluatzea, produktuaren edo zerbitzuaren eskariaren
----------------	---

	- elastikotasuna aztertuta. - Produktuaren salmenta-prezioa fabrikazio- eta banaketa-kostuen dokumentua abiapuntu hartuta kalkulatzeko. - Produktuaren edo zerbitzuaren marjina gordina kalkulatzeko, kostuaren osagaiak, lokagunea eta merkatuaren joera aztertuta, eta marjinetan izan litezkeen hobekuntzak proposatzeko. - Produktuaren edo zerbitzuaren prezioa lehiakideenekin konparatzeko azterketa bat egitea, eta prezioen arteko aldeen zergatikoak aztertzea. - Prezio-politikan dauden estrategiak aztertzea, kostuak, produktuaren bizi-zikloa, lehiakideen prezioak eta xede duen merkatu-segmentuaren ezaugarriak kontuan hartuta. - Produktuen, zerbitzuen edo produktu-lerroen prezioei buruzko txostenak egitea, erabakiak hartzeko.
kontzeptuzkoak	- Produktuaren prezioa marketin-tresna gisa. - Produktu edo zerbitzu baten prezioaren osagaiak. - Prezioak finkatzeko prozesua. Horretan eragina duten faktoreak. - Prezio-politika. Helburuak. - Prezioen alorreko lege-araudia. - Prezioak finkatzeko metodoak: kostuetan, lehiari eta merkatuaren eskarian oinarritzen direnak. - Prezio-politikako estrategiak. - Prezio psikologikoen estrategia. - Produktu baten kostuak kalkulatzeko eta salmenta-prezioa zehazteko, kalkulatu-erria erabilita. - Prezioei buruzko txostenak egitea, informatika-tresna egokiak erabilita.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzeko, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturik jokatzea.

4. BANAKETA KANALA ETA MODUA HAUTATZEA

prozedurazkoak	- Merkataritza-banaketaren funtzioak identifikatzeko, eta <i>marketing mix</i>-aren barruan duen garrantzi estrategikoa baloratzea. - Dauden salmenta-moduak ezaugarritzea, sektorearen, produktu edo zerbitzu motaren eta bezero motaren arabera. - Dauden banaketa-kanalak bitartekari kopuruaren eta motaren, haien arteko elkartzeko-mailaren eta betetzen dituzten funtzioen arabera sailkatzea. - Merkataritza-banaketako hainbat egitura konparatzeko azterketa bat egitea, eta, horretarako, kanalaren mailak eta bitartekari kopurua eta mota aztertzea eta <i>on line</i> banaketaren aukera baloratzea. - Banaketa-kanal egokiena hautatzea, norberaren eta besteren banaketa-estrategia eta lortu nahi den merkatuaren estaldura kontuan hartuta. - Merkataritzako bitartekotzako kontratu motak aztertzea, fabrikatzaileen eta banaketa- eta salmenta-sarearen arteko harremana formalizatzen dutenak. - Merkataritza-banaketaren kostua kalkulatzeko, hura osatzen duten elementu guztiak kontuan hartuta. - Merkataritza-banaketari buruzko txostenak egitea, kostuen azterketen datuak, denborak, erabilgarri dauden bitartekariak eta estrategia
----------------	--

	bideragarriak abiapuntu hartuta, erabakiak hartzeko.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-banaketa marketin-tresna gisa. - Banaketa-kanalak. Kontzeptua, egitura eta motak. - Merkataritzako bitartekariak. Bitartekari motak eta haien funtzioak. - Banaketa-politika. Helburuak. - Banaketa-kanala eta modua hautatzea baldintzatzen duten faktoreak. - Salmenta-metodoak: salmenta tradizionala, autozerbitzua eta dendarik gabekoa, besteak beste. - Banatzeko merkataritza-moduak: denda independentea, elkartua eta integratua. - Banaketa-estrategiak. Fabrikatzailearen eta salmenta-sarearen eta -puntuen arteko harremana. - Merkataritzako bitartekotzako kontratuak eta moduak. - Frankizia-kontratua. - Banaketa-kostuak: egitura eta kalkulua. - Banaketari buruzko txostenak egitea, informatika-aplikazioak erabilia.
jarrerazkoak	- Sortzen diren arazoen aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

5. KOMUNIKAZIO EKINTZAK HAUTATZEA

prozedurazkoak	- Komunikazio-politikaren helburuak definitzea, helburuko publikoaren ezaugarriak edo erdietsi nahi diren <i>target</i>-ak kontuan hartuta. - Komunikazioaren <i>mix</i>-a osatzen duten ekintza motak eta moduak ezaugarritzea. - Komunikazioko ekintza motak eta tresnak bereiztea, helburuko publikoa, irudi korporatiboa eta antolakundearen helburuak eta estrategiak kontuan hartuta. - Hainbat komunikazio-ekintza konparatzeko azterketa bat egitea, aurreikusitako inpaktuaren, helburuen, aurrekontuaren eta bitartekoen eta komunikabideen merkatuan erabilgarri dauden euskarrien arabera. - Komunikazio-ekintzen maiztasuna, aldia eta epeak definitzea, helburuko publikoaren gaineko inpaktuaren efizientziaren eta eraginkortasunaren, aurreko ekintzen lorpenen, lehiakideen ekintzen eta aurrekontu erabilgarriaren arabera. - Antolakundeak komunikazio-ekintzak gauzatzeko edo kontratatzeke duen ahalmena ebaluatzea, baliabide erabilgarrien eta erabili behar diren komunikabideen arabera. - Produktu berriak merkaturatzeko edo merkatuan iraunarazteko eta, hartara, irudi korporatiboa eta marka-irudia indartzeko komunikazio-eta sustapen-ekintza egokienak hautatzea. - Helburuak eta <i>target</i>-ak edo helburuko publikoa eta erabilgarri dauden bitartekoen azterketa jasotzen dituen komunikazio-politikaren oinarritzko txostena egitea.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-komunikazioko prozesua. Oinarritzko elementuak. - Komunikazioaren <i>mix</i>-a: motak eta moduak. - Komunikazio-politikak. - Publizitatea.

	- Salmenten sustapena. - Harreman publikoak. - Zuzeneko marketina. - Marketin erlazonala. - Merchandisinga. - Salmenta pertsonala. - <i>On line</i> marketina. - Komunikazio-politikari buruzko txostenak egitea, informatika-aplikazioak erabilia.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Pertsonen arteko komunikazio-moduak antzematea, komunikazioa zein egoeratan sortzen den kontuan izanda. - Beste kultura batzuetako pertsonetikiko harremanak dakarren aberastasuna baloratzea. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea.

6. PRODUKTU, ZERBITZU EDO MARKEN BRIEFINGAK EGITEA

prozedurazkoak	- Produktu, zerbitzu edo marka baten briefingaren helburuak eta xedea definitzea, marketin-ekintzak garatzeko. - Briefingaren egitura eta hura osatzen duten elementuak ezaugarritzea, marketin-ekintza motaren eta haren hartzailearen arabera. - Produktuaren, zerbitzuaren edo markaren oinarritzko informazioa edo briefinga lantzeko behar izaten diren datuak hautatzea, aurrera eramango den ekintza motaren arabera. - Behar bezala ezaugarritutako briefing batean bildutako informazioa aztertzea, informazio horren xedea adieraztea eta garrantzizko ondorioak ateratzea. - Komunikazio-ekintza jakin baterako produktu edo zerbitzu baten briefinga idaztea, jasotako zehaztapenen arabera eta informatika-tresnak eta aurkezpenekoak erabilia.
kontzeptuzkoak	- Produktu edo zerbitzu baten briefinga: helburuak eta xedea. - Briefingaren egitura. - Hura osatzen duten elementuak eta informazioa. - Briefing bat informatika-aplikazioak erabilia egitea.
jarrerazkoak	- Sortzen diren arazoen aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

7. MARKETIN PLANA LANTZEA

prozedurazkoak	- Merkataritza-plangintzako prozesuaren etapak edo faseak
----------------	---



	ezaugarritzea eta marketin-planaren baliagarritasuna identifikatzea. - Aztertuko diren oinarritzko informazioa edo datuak hautatzea. - Egoeraren kanpoko zein barneko analisia (AMIA) egitea, estatistika-teknika eta informatika-aplikazio egokiak erabilia. - Lortu nahi diren helburuak ezartzea eta haiek erdiesteko marketin-estrategia egokienak hautatzea. - Produktuaren, prezioaren, banaketaren eta komunikazioaren politiken ekintzak eta haien arteko erlazioak ezartzea. - Aurrekontua lantzea, eta aurreikusitako politikak aurrera eramateko beharrezkoak diren finantza-baliabideak eta giza baliabideak eta plana praktikan jartzeko behar den denbora zehaztea. - Marketin-plana idaztea eta aurkeztea, informatika-tresna egokiak erabilia.
kontzeptuzkoak	- Marketinaren plangintza: xedea eta helburuak. - Marketin-plana: ezaugarriak, baliagarritasuna eta egitura. - Egoeraren analisia: barneko eta kanpoko analisia. AMIA analisia. - Helburu orokorrak eta marketinekoak ezartzea. - Marketin-estrategiak hautatzea. - <i>Marketing mix</i>-eko ekintzak eta politikak. Haien arteko erlazioa. - Aurrekontua. - Marketin-plana gauzatzea eta kontrolatzea. - Marketin-plana idaztea eta aurkeztea, informatika-aplikazioak erabilia. - Zerbitzuetarako marketin-plana.
jarrerazkoak	- Sortzen diren arazoen aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiaturi jokatzeko.

8. MARKETIN PLANEKO POLITIKEN ETA EKINTZEN JARRAIPENA ETA KONTROLA

prozedurazkoak	- Marketin-planeko politiken jarraipena egiteko eta haiek kontrolatzeko prozedurak ezartzea, eta, horretarako, inplikaturako sail eta agenteengandik eta salmenta- eta banaketa-saretik biltzea informazioa. - Marketin-ekintzak kontrolatzeko prozesuan lortutako informazioa eguneratzea, aplikazioak eta informazio-sistemak erabilia: marketineko informazio-sistema (MIS), bezeroekiko harremanak kudeatzeko aplikazioa (CRM) eta beste zenbait. - Marketin-planaren ekintzak kontrolatzeko ratioak kalkulatzeko, beste sail batzuetatik, salmenta-saretik eta marketineko informazio-sistematik (MIS) lortutako informazioa abiapuntu hartuta. - Lortutako emaitzak marketin-planeari aurreikusitako helburuekin konparatzea, eta plana gauzatzean izan diren desbideratzeak zehaztea. - Merkataritza-politikak eta -ekintzak gauzatzean izan diren desbideratzeak eta egin diren akatsak konpontzeko neurri zuzentzaileak proposatzea. - Marketin-plana kontrolatzeko eta ebaluatzeko txostenak egitea, jarraipen-prozesuan lortutako informazioa, hautemandako desbideratzeak eta neurri zuzentzaileen proposamena bilduta.
----------------	---

kontzeptuzkoak	- Marketin-planeko ekintzen jarraipena eta kontrola. - Kontrol-ratio ohikoenak kalkulatzeko, kalkulu-orriak erabilia. - Izandako desbideratzeak kalkulatzeko eta neurri zuzentzaileak proposatzeko.
jarrerazkoak	- Sortzen diren arazoen aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzeko, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. - Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Proposatzen den ibilbide didaktikoak hiru zati ditu:

Lehenik, 1. multzoa. Ahaleginak egingo dira ikaslea enpresa-ingurunean kokatzeko, gai izan dadin enpresaren merkatu-aukeren ebaluazioa egiteko hainbat parametroren azterketaren bitartez (eskaintzak, eskariak, lehia, produktuaren bilakaera, joerak, erosteko ohiturak, merkatu-nitxoak, eta abar). Horretarako, "marketinaren" kontzeptua azalduko da, baita marketinak enpresan betetzen duen eginkizuna eta marketin-estrategiak eta -politikak azaldu ere.

Bigarren fasean, 2., 3., 4. eta 5. multzoak. Multzo horietan marketin-politikak garatuko dira:

- Produktu-politika: asmoa da "produktua" zer den azaltzea, eta nola egin behar den enpresa baten produktuaren azterketa lehiakideen produktuen aldean. Markaren garrantzia. 2. multzoa.
- Prezio-politika: asmoa da prezioak produktu baten merkaturatzean duen garrantzia ulertzea eta prezioan eragina duten parametroen kalkuluak egiten ikastea, eta produktuaren eta prezioaren arteko erlazioa aztertzea. 3. multzoa.
- Banaketa-politika: asmoa da banaketa-kanalak, merkataritzako bitartekotza, salmenta-metodoak, banaketa-estrategiak, kostua eta abar ezagutzea, produktu mota bakoitzarentzako banaketa-kanalak zein diren bereizteko gai izateko. 4. multzoa.
- Komunikazio-politika: asmoa da komunikazioak enpresaren barruan duen garrantzia ulertzea, eta enpresak bere produktua ezagutzera emateko eta salmentak areagotzeko aurrera eramán ditzakeen komunikazio eta sustapen motak ezagutzea. 5. multzoa.

Hirugarren fasean, asmoa da publizitate-agentzia baterako briefing bat lantzeko beharrezkoa den gaitasuna eskuratzea (6. multzoa). Fase honetan, gainera, lehenengo bi faseetan ikasitakoarekiko paraleloan, merkataritza-plangintza egokia egiteko beharrezkoa den gaitasuna eskuratuko da, marketineko aldagaiek sortzen dituzten efektuak elkarrekin erlazionatuta (7. multzoa). Aldi berean, marketin-politiken jarraipena eta kontrola egingo da, baita marketineko aurrekontua osatzen duten kontu-sailen ebaluazio ekonomikoa ere (8. multzoa).



2) Alderdi metodologikoak

- Modulu hau egituratu eta antolatzean, eduki-multzoetan adierazitako prozedurek irakasteko prozesua bideratzea proposatzen da. Eduki mota horretan arreta berezia jartzea izan daiteke, beharbada, erdietsi nahi diren helburuekin koherentziarik handiena gordetzen duen aukera. Horrek ez du esan nahi kontzeptuzko eta jarrerazko edukiak gutxienesten direnik, ezinbestekotzat jotzen baitira sustatzen diren jakintzak erabilerakoak izan daitezen, eduki horiek prozedura haiek menderatzearen ondorio diren premien mende jarri behar direla baizik.
- Kontzeptuzko edukien ikaskuntza kasu praktikoen azterketarekin indartuko da. Horretarako, lan-taldeak sortzea proposatzen da, lehentasunez lan egiteko modu gisa. Halaber, bereziki nahigarri eta aberasgarritzat jotzen da ahozko aurkezpenak egitea, "beldur eszenikoa" galtzeko, eta teknologia berrien laguntzaz baliatzea.
- Horrenbestez, moduluaren jakintza globalak finkatuko dituen eta moduluko ikaskuntzaren emaitzak ebaluatuko dituen marketin-plan bat egin behar da, talde-lanean jardunez.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Produktu-lerroen merkatuko egoera aztertzea, eta produktu berriak merkaturatzeko aukera eta merkaturatzearen ezaugarriak ebaluatzea.
- ✓ Produktuen prezioak eta kostuak aztertzea, eta, horretarako, haien eraketan esku hartzen duten aldagaiak erlazionatzea eta metodo estatistikoak eta ekonomikoak aplikatzea.
- ✓ Banaketa-kanalen egitura definitzen duten faktoreak aztertzea.
- ✓ Produktu eta marken briefing bat egitea marketin-planak garatzeko.
- ✓ Enpresan gara daitezkeen hainbat publizitate-ekintza aztertzea.
- ✓ *Marketing mix*-ean esku hartzen duten aldagaiak erlazionatzea eta ondorioak ateratzea.
- ✓ Marketin-planen ezarpena ebaluatzea eta kontrolatzea.

6. lanbide-modulua

MARKETIN DIGITALA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Marketin digitala
Kodea:	0931
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	198 ordu
Kurtoa:	1.a
Kreditu kop.:	11
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoak)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	3 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Sare publiko, erdipubliko eta pribatuetarako sarbideak eta konexioak administratzen ditu, eta, horretarako, Internet sare publikoan espezializatutako nabigatzaileak eta informazio-bilatzaileak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Interneten funtzionamenduaren eta erabileraren funtsezko kontzeptuak identifikatu ditu.
- Internetekin konektatzeko sistemak ebaluatu ditu.
- Interneten informatika-sistamarako sarbidea konfiguratu du.
- Intraneten eta estraneten berezko ezaugarriak egiaztatu ditu.
- Interneten zehar mugitzeko programa nabigatzaile nagusiak erabili ditu.
- Informazio-bilaketa selektiboak egin ditu aplikazio espezifiko bidez.
- Gaika espezializatutako bilatzaileak eta bilaketa aurreratuko beste aplikazio batzuk erabili ditu.

2. Interneteko hainbat zerbitzu eta protokolo kudeatzen ditu, eta, horretarako, posta elektronikoko programak eta fitxategiak transferitzekoak maneiatzen ditu, besteak beste.

Ebaluazio-irizpideak:

- Posta elektronikoa konfiguratzeko elementuak identifikatu ditu.
- Posta elektronikoa webetik zuzenean erabili du.

- c) Posta elektronikoko bezero-programak erabili ditu mezuen bidalketa eta harrera kudeatzeko.
- d) Fitxategiak bezero-ordenagailu batetik zerbitzari batera transferitzeko sare-protokoloa (FTP) identifikatu du.
- e) Fitxategiak partekatu ditu parekoen arteko (peer to peer edo P2P) ordenagailu-sare baten bitartez.
- f) Doako softwarea deskargatu du, erabiltzeko denbora-mugak dituen eta mugarik gabekoa.
- g) Besteak beste, bideoak, musika eta bideojokoak deskargatu ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Faktura-formatu elektroniko gutxi-asko korapilatsuak identifikatu ditu (EDIFACT, XML, PDF, HTML, DOC, XLS, GIF, JPEG edo TXT, besteak beste).
- b) Ordenagailuen arteko transmisio telematikoa ezarri du.
- c) Transmisio telematikoen osotasuna eta egiazkotasuna bermatu du sinadura elektroniko aitortu baten bitartez.
- d) Faktura elektronikoak jaulkitzeko aplikazio espezifikoak erabili ditu.
- e) Interneten ohikoak diren tresnak erabili ditu, gure enpresaren eta erakunde publikoen eta beste erakunde batzuen arteko harremanari buruzkoak.
- f) Interneten erabiltzen diren orotariko hainbat tresna probatu ditu.
- g) Gure informatika-tresnerian biltegitratutako datuen osotasun eta segurtasunerako kaltegarriak diren programak identifikatu ditu.
- h) Gure enpresako informazioa babesteko beharrezkoak diren segurtasun-hesiak aplikatu ditu.

4. Interneteko beste erabiltzaile batzuekiko harremanetan jarraitu beharreko estrategia zehazten du, enpresa-esparruko programa espezifikoak, komunikazio-foroak eta sare sozialak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

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

5. Interneteko erabiltzaileentzako web orri erakargarriak eraikitzen ditu, posizionamenduko, erabilerraztasuneko eta pertsuasioko irizpideak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hipertestua markatzeko lengoia (HTML) gehien erabiltzen diren sententziak idatzi ditu.

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

6. *On line* merkatuan marketin digitaleko plana diseinatzen du, eta, horretarako, konponbide estrategikoak definitzen ditu marka komertziala garatzeko ekintza espezifikoaren inplementazioaren bidez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren merkataritza-helburuak lortzeko aukera emango duen marketin digitaleko plana prestatu du.
- b) *On line* marketineko eta posizionamenduko prozesuak definitu ditu.
- c) *On line* publizitatea eta sustapena egiteko bete behar diren jarraibideak ezarri ditu.
- d) Bilatzaileen marketina konfiguratzeko elementuak identifikatu ditu.
- e) Marketin elektronikoaren erronkak ebaluatu ditu: ordainbideekiko konfiantza, arazo logistikoak eta segurtasuna.
- f) Sarearen bitartez bezeroak kudeatzeko eta haien leialtasuna lortzeko beharrezkoak diren zereginak egin ditu.
- g) Marketin digitalean bezeroekin komunikatzeko eta harremanetan jartzeko joera berriak identifikatu ditu.
- h) Marketin-ekintzak egin ditu gailu mugikorren bitartez.

7. Enpresaren merkataritza elektronikoko politika definitzen du, eta *on line* salmentak egiteko beharrezkoak diren ekintzak ezartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) *On line* negozio bat sortzeko edo egokitzeko beharrezkoak diren parametroak ezarri ditu.
- b) Merkataritza elektronikora zuzendutako erakartze-ekintzak definitu ditu.
- c) Interneten dauden negozio-ereduak ezagutu ditu.
- d) Denda birtual bat diseinatu du.
- e) Hartutako eskaeren kudeaketa eta prozesu logistiko osoa planifikatu du.
- f) Merkataritza elektronikoa alderdi juridikoak eta datuen babesari dagozkionak identifikatu ditu.
- g) Erabiliko diren ordainbideak ezarri ditu.
- h) Eragiketen pribatutasuna eta erasoezintasuna bermatuko duten segurtasun-sistemak hautatu ditu.
- i) Egun dauden mota guztietako negozio elektronikoak identifikatu ditu.

c) Oinarrizko edukiak

1. SAREETARAKO SARBIDEAK ETA KONEXIOAK ADMINISTRATZEA	
prozedurazkoak	- Interneten funtzionamenduaren eta erabileraren funtsezko kontzeptuak identifikatzea.

	- Internetekin konektatzeko sistemak ebaluatzea. - Interneten informatika-sistamarako sarbidea konfiguratzeko. - Intraneten eta estraneten berezko ezaugarriak egiaztatzea. - Interneten zehar mugitzeko programa nabigatzaile nagusiak erabiltzea. - Informazio-bilaketa selektiboak egitea aplikazio espezifiko bidez. - Gaika espezializatutako bilatzaileak eta bilaketa aurreratuko beste aplikazio batzuk erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Sarrera. Internet zer den eta zer jatorri duen. - Funtzionamendua: zerbitzariak eta bezeroak, TCP/IP protokoloa, World Wide Web, Interneteko domeinuak. - Internetekin konektatzeko moduak. - Sarbidearen konfigurazioa. - Intranetak eta estranetak. - Nabigatzailea eta haren funtzionamendua: nabigatzaileak erabiltzen. - Interneten informazioa bilatzea. - Bilatzaileak: bilaketa-tresnak eta indizeak, bilatzaile tematikoak, multibilatzaileak eta metabilatzaileak. - Oinarriko kontzeptuak: eragileekiko bilaketa, bilaketa-sintaxi bereziak, bilaketa aurreratuko aukera, zerbitzu gehigarrietan txertatzea eta tresna espezifikoak.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarria).

2. INTERNETEKO HAINBAT ZERBITZU ETA PROTOKOLO KUDEATZEA

prozedurazkoak	- Posta elektronikoa konfiguratzeko duten elementuak identifikatzea. - Posta elektronikoa web orritik zuzenean erabiltzea. - Posta elektronikoko bezero-programak erabiltzea mezuen bidalketa eta harrera kudeatzeko. - Fitxategiak bezero-ordenagailu batetik zerbitzari batera transferitzeko sare-protokoloa (FTP) identifikatzea. - Fitxategiak partekatzea parekoen arteko (peer to peer edo P2P) ordenagailu-sare baten bitartez. - Erabiltzeko denbora-mugak dituen doako softwarea eta mugarik gabekoa deskargatzeko programak erabiltzea. - Besteak beste, bideoak, musika eta bideojokoak deskargatzea.
kontzeptuzkoak	- Posta elektronikoa: zer den eta nola funtzionatzen duen. - Web posta: kontu bat sortzea, eta irakurtzeko, erantzuteko eta bidaltzeko oinarriko funtzioak egitea. - Zabor-posta. - POP3 posta: zer den eta nola erabili behar den. - POP3 posta bidaltzeko, hartzeko eta mantentzeko eragiketen kudeaketa. - Fitxategi-transferentzia: zer den eta nola erabiltzen den. - FTP zerbitzariak. FTP aplikazioak. - P2P sareak (<i>peer to peer</i>): aplikazioak. - Deskargak: musika, bideoak eta softwarea. - <i>Freeware</i> eta <i>shareware</i>. - Ahots-konexio telefonikoak.

jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarriena). - Sortzen diren arazoen aurrean, eta talde-lana hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea.
--------------	---

3. FAKTURAZIO ELEKTRONIKOA ETA BESTE ADMINISTRAZIO ZEREGIN BATZUK TELEMATIKOKI EGITEA	
prozedurazkoak	- Faktura-formatu elektroniko gutxi-asko korapilatsuak identifikatzea (EDIFACT, XML, PDF, HTML, DOC, XLS, GIF, JPEG edo TXT, besteak beste). - Ordenagailuen arteko transmisio telematikoak ezartzea. - Transmisio telematikoaren osotasuna eta egiazkotasuna sinadura elektroniko aitortu baten bitartez bermatzen duten prozedurak ezartzea. - Faktura elektronikoak jaulkitzeko aplikazio espezifikoak erabiltzea. - Interneten ohikoak diren tresnak erabiltzea, enpresaren eta erakunde publikoen eta beste erakunde batzuen arteko harremanari buruzkoak. - Interneten erabiltzen diren orotariko hainbat tresna erabiltzea. - Gure informatika-tresnerian biltegitratutako datuen osotasun eta segurtasunerako kaltegarriak diren programak identifikatzea. - Enpresako informazioa babesteko beharrezkoak diren segurtasun-hesiak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	- Faktura elektronikoa: alderdi orokorrak, erabiltzeko baldintzak eta lege-araudia. - Segurtasuna: sinadura elektroniko aitortua. - Fakturazio elektronikoko programak. - Beste enpresekiko eta erakunde publikoekiko harremana: banku elektronikoa, Gizarte Segurantzarekiko izapideak eta Ogasunarekiko zerga-harremanak, besteak beste. - PDF fitxategiak bistaratzeko eta inprimatzeko programak. - Beste hainbat aplikaziotan artean, musika, bideoak, filmak, telebista-programak eta audioliburuak erreproduzitzeko, antolatze eta sinkronizatzeko programak. - Interneteko segurtasuna: publizitate-erauntsia (<i>spam</i>), informatika-birusak, <i>spyware</i> eta <i>phishing</i>. - Biruskontrakoak, suebakiak eta espioikontrakoak.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarriena). - Sortzen diren arazoen aurrean, eta talde-lana hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea.

4. INTERNETEKO BESTE ERABILTZAILE BATZUEKIKO HARREMANETAN JARRAITU BEHARREKO ESTRATEGIA ZEHATZEA

prozedurazkoak	- Web programak erabiltzea testu-ziberberriketak egiteko. - Berehalako mezularitzako programak erabiltzea. - Harremanetan jartzea Interneteko beste erabiltzaile batzuekin eztabaida- eta iritzi-foroen bitartez. - Soinua bakarrik edo soinua eta irudia erabiltzen duten ahozko komunikazio-sistemak aplikatzea. - Kontaktuak ezartzea gai zehatzei buruz eduki profesionaleko blog tematikoen bitartez. - Komunikazioak, publizitatea eta salmentak egitea Interneteko beste erabiltzaile batzuekin sare sozialen bitartez. - Merkataritzako jardueraren, produktuen eta prozesuen ikus-entzunezko edukiak eta argazkiak sortzea.
kontzeptuzkoak	- Berriketa- edo txat-taldeak: IRC programak eta <i>webchat</i> programak. - Berehalako mezularitzako zerbitzua. - Internet bidezko telefonia. - Bideokonferentzia. - Foroak: foro batean irakurtzea eta idaztea. - Eztabaida-taldeak. - Sare sozialak. - Weblogak, blogak edo bitakorak. - Enpresentzako sare sozialak. - Sare sozial bateko orri bati elementuak gehitzea. - Sare sozial bateko orri batean argazkiak eta ikus-entzunezko elementuak erabiltzea. - Orri bati aplikazio profesionalak gehitzea. - Kanpoko blogak eta RSS. - Talde interesgarri baten bilaketa. - Eragin handiko kontaktuen sare bat sortzea. - Sare sozialetan erosteko eta saltzeko prozesua.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarriena). - Sortzen diren arazoen aurrean, eta talde-lana hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea.

5. WEB ORRIAK ERAIKITZEA

prozedurazkoak	- Hipertestua markatzeko lengoaiari (HTML) gehien erabiltzen diren sententziak idaztea. - Web orriak osatzen dituzten fitxategiak modu errazean sortzeko aukera ematen duten programa komertzialak erabiltzea. Erreferentzia moduan, WordPress erabili ahal izango da orri horiek, blogak eta abar egiteko. - Domeinu propioa edo doako ostatatzea duten web orrien helbidea erregistratzea.
----------------	--

	- Zeregin horretan espezializatutako programen bidez sortutako web fitxategiak Internet zerbitzarira bidaltzea. - Testuak, irudiak eta soinua txertatzeko programa espezifikoak erabiltzea. - Merkataritza elektronikorako web eraginkor bat eraikitzea. - Eskainitakoan interesatutako eta orientatutako trafikoa sortzeko gai diren esteka interesgarriak sartzea webean.
kontzeptuzkoak	- Web orri baten egitura. - HTML lengoaia. - Web editore ohikoenekin web orriak sortzea. - Web orriak ostatatzeko zerbitzaria hautatzea. - Web orriak FTP bidez argitaratzea. - Bilatzaileetan alta egitea. - Diseinu grafikoko programak eta weberako beste zenbait utilitate. - <i>On line</i> katalogoa. - <i>On line</i> dendaren kuxako fluxuak eta finantzaketa. - Gune beroak eta erabiltzailearen guneak. - <i>On line</i> erosketa-orga.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarriena). - Sortzen diren arazoen aurrean, eta talde-lana hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea.

6. MARKETIN DIGITALEKO PLANA DISEINATZEA

prozedurazkoak	- Enpresaren merkataritza-helburuak lortzeko aukera emango duen marketin digitaleko plana prestatzea. - <i>On line</i> marketineko eta posizionamenduko prozesuak definitzea. - <i>On line</i> publizitatea eta sustapena egiteko bete behar diren jarraibideak ezartzea. - Bilatzaileen marketina konfiguratzeko duten elementuak identifikatzea. - Marketin elektronikoen erronkak ebaluatzea: ordainbideekiko konfiantza, arazo logistikoak eta segurtasuna. - Sarearen bitartez bezeroak kudeatzeko eta haien leialtasuna lortzeko beharrezkoak diren zereginak egitea. - Marketin digitalean bezeroekin komunikatzeko eta harremanetan jartzeko joera berriak identifikatzea. - Marketin-ekintzak egitea gailu mugikorren bitartez. - Marketin-plana aurkezpen-programa batekin aurkeztea eta komunikatzea. - Marketin-planari esleitutako helburuak kontrolatzeko egitura bat kalkulu-orrian egitea eta mantentzea.
kontzeptuzkoak	- Marketin digitaleko planaren garapena. - <i>On line</i> bezeroaren portaera. - Webaren <i>on line</i> eta <i>off line</i> sustapena. - Bilatzaileetako posizionamendu-tresnak: <i>e-mail marketing</i>, SEM, SEO

	eta antzeko orrietako kanpainak. - Erakartze-politikak: marka bat sortzeko prozesua. - Estatistiken analisia eta emaitzen neurtzea. - Afiliazioko marketina. - Marketin erlazionala eta bezeroekiko harremanaren kudeaketa (CRM). - Marketin gurutzatua (<i>cross-marketing</i>). - Marketin birala. - Bana-banako marketina (<i>one-to-one marketing</i>). - Marketin mugikorraren (<i>mobile marketing</i>) aplikazioak eta LTD, besteak beste. - Kalkulu-orria eta aurkezpenak: erabiltzaile mailako utilitate nagusiak.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarriena). - Sortzen diren arazoen aurrean, eta talde-lana hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea.

7. ENPRESA BATEN MERKATARITZA ELEKTRONIKOKO POLITIKA DEFINITZEA

prozedurazkoak	- <i>On line</i> negozio bat sortzeko edo egokitze beharrezkoak diren parametroak ezartzea. - Merkataritza elektronikora zuzendutako erakartze-ekintzak definitzea. - Interneten dauden negozio-ereduak ezagutzea. - Denda birtual baten diseinua egitea. - Hartutako eskaeren kudeaketa eta prozesu logistiko osoa planifikatzea. - Merkataritza elektronikoa alderdi juridikoak eta datuen babesari dagozkionak identifikatzea. - Erabiliko diren ordainbideak ezartzea. - Eragiketen pribatutasuna eta erasoezintasuna bermatuko duten segurtasun-sistemak hautatzea. - Egun dauden mota guztietako negozio elektronikoak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Denda birtual baten ideia eta diseinua. - Negozio digitaleko ereduek: atari horizontalak, B2B eta B2C, besteak beste. - Domeinua hautatzea eta erregistratzea. - Web erakusleirua. Katalogo elektronikoa. - <i>On line</i> saldutako salgaien kontrol logistikoa. - Erreklamazioa bezeroaren leialtasuna lortzeko tresna gisa. - Erreklamazioaren finantza-garrantzia. - Ordainbide elektronikoak. - Gogoetaldiak eta ezeztatzeak. - Kriptografia: gako simetrikoa, gako asimetrikoa eta gako bakarreko zifratzea. - Sinadura. - Ziurtagiri digitalak. - Enkriptatzea. - Negozio elektronikoak: <i>e-shop</i>, <i>e-mail</i>, <i>e-procurement</i>, <i>e-marketplace</i> eta <i>e-auction</i>, besteak beste.

jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Talde-lanaren helburuak lortzeko (zeregina, burutzapena, eta abar) norberak egindako ahalegina ezagutzea. - Ideiak ekartzeko eta taldeak jarraitu beharreko prozedurak adosteko prestasuna eta ekimen pertsonala (zereginen banaketa komenigarriena). - Sortzen diren arazoen aurrean, eta talde-lana hobetzeko elementu gisa ere, konponbide teknikoak bilatzeko interesa izatea.
--------------	---

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Kontuan izanik bai aztergai dugun zikloaren egungo banaketaren hainbat modulutan eta bai lan-esparruan helburu orokorreko informatika-aplikazioak behar izaten direla, edukien barruan sartzeari eta gero irakastea iradokitzen da. Modulu honetan, zehazki, kalkulu-orriekin edo aurkezpen-programekin lan egitea azpimarratuko da, aplikazio horiek oso lagungarriak izango baitira multzoetako prozedurazko eduki asko lantzeko.

Eduki-multzoei ekin aurretik, adierazitako informatika-aplikazioen ikuspegi globala ematen hasiko ginateke. Aplikazio horiei buruzko jakintza-maila ebaluatzea proposatzen da, ikasleek modulu guztietan fidagarritasunez erabili ahal izateko beharrezkoa den ordutegi-multzoa zehazteko.

Modulu honen sekuentziazio espezifikoari Internet sarearen alderdi esanguratsuenak azaltzen eman dakioke hasiera, ikasleek sarean "nabigatzeko" aukera izan dezaten. Horretarako, **1. multzoko** edukiak kontuan hartuko dira, nabigatzaile eta bilatzaile espezializatuei dagokienez.

Ondoren, egokia izan daiteke **2. multzoko** edukiak garatzea, Interneteko zerbitzuen eta protokoloen kudeaketari buruzkoak, hain zuzen ere. Modulu honek prozedurazko balio handia duenez, posta elektronikoaren kudeaketa eta sare-protokoloak (FTP, fitxategiak P2P bidez partekatzea) bezalako alderdietan praktikak eta erakustaldiak garatzea gomendatzen da. Praktika horien barruan, halaber, ikasleak beren **web orri** bat sortzen has daitezke, **5. multzoko** kontzeptuzko planteamenduak oinarri hartuta.

Jarraian, **3. multzoan** deskribatutako fakturazio elektronikoari, administrazio-zeregin telematikoei, segurtasunari eta sinadura elektroniko aitortuari buruzko alderdiak kontuan hartuko ditu sekuentziazioak. Modulu honek prozedurazko balio handia duenez, **on line denda** sortzeko lanekin has daiteke, azaldutako segurtasun-kontzeptuak aplikatuta.

Ondoren, praktiken garapenarekin jarraituz, sare profesional eta sozialetan hainbat **profil** sortzea proposatzen da, baita blog bat garatzea eta web orrietan zein profiletan sortutako foroen bitartez hedatzea ere. Horretarako, **4. multzoko** edukiak hartuko ditugu oinarri.

Aipatutako praktika guztiak finkatzeko, web orria behin betiko sortuko da, proiektu global baten barruan eta **5. multzoan** gomendatutako egiturari jarraituz, eginkizun horretan alderdi guztiak jorratuko dira-eta: edukien interakzioa, **on line denda** barnean hartzea eta

hartarako sarbidea, baliabideen antolaera, katalogoa, ordaintzeko modua, erosketa-orga, eta abar.

Aurreko multzoetan ikasitako guztia lerrokatzeko, jarraibideak ezarriko dira ikasleek marketin digitaleko plan bat egiten eta garatzen jakin dezaten, betiere **6. multzoan** adierazitakoak kontuan hartuta. Ildo horretan, *on line* bezeroa aztertzea, SEO-SEM tresnak analizatzea, *on line* posizionamendua eta *on line* marketineko aplikazioak erabiltzea praktika gomendatuak dira.

Azkenik, komenigarria da ikasleek **7. multzoan** deskribatutako enpresa baten merkataritza elektronikoko politika garatzen jakitea. Definitutako kontzeptuak *on line* dendaren behin betiko bertsioan praktikoki aplikatzekoak izango dira.

2) Alderdi metodologikoak

Modulua emateaz arduratuko diren irakasleek ikasleen ikasteko prozesuaren jarraipen hurbilekoa eta bana-banakoa egin beharko dute. Horretarako, haiek erakusten dituzten aurrerapenak eta zailtasunak idatziz jaso beharko dituzte sistematikoki. Hala, behar diren zuzenketak egin ahal izango dituzte, eta irakatsitako edukiak ikasleek behar bezala asimilatu dituzten eta multzo bakoitzean islatutako jarrerazko edukiarekin pareka daitezkeen jarrerak eta balioak zuzen inplementatu diren egiaztatu eta kontrolatu.

Web orri bat eta *on line* denda bat sortzeko aukera aipatzen da. Horrek beste modulu batzuekiko interakzioa edo elkarreragina ahalbidetuko luke, zeren, arestian aipatu den moduan, logistika (biltegia), finantzaketa edo produktu-hautapena bezalako alderdiak landu beharko bailirateke. Horrek aukera emango luke, gainera, titulua osatzen duten moduluen ikuspegi orokorra izateko.

Ikasleek ulertu behar dute zein garrantzitsua den ezer egin baino lehen dena planifikatzea, marketin digitaleko plana lantzea, eta, gero, desbideratzerik gabe praktikan jartzen kontzentratzea. Plan hori **landu eta komunikatu** egin behar da, erabiltzaile-mailako helburu orokorreko aplikazioak eta Internet erabilia sustapen-kanal moduan.

Azpmarratzekoa da modulu hau zein garrantzitsua den eta zer-nolako aukerak eskaintzen dituen moduluen arteko interakzio edo elkarreraginerako, **sor litekeen web orriaren eta on line dendaren bitartez**, arestian aipatu den moduan. Era berean, titulua osatzen duten moduluetan erabiltzekoak izango diren **informatika-aplikazioen** inplementazioa gogoan izan behar da.

Azpmarratu beharra dago zein garrantzitsua den marketin digitaleko plana antolakundearen errealitatera egokitzea, eta argi utzi behar da haren plan estrategikoak bideratuko duela plangintza.

Komenigarritzat jotzen da, beti, lehenbizi multzoaren kontzeptuzko alderdiaren aurkezpena egitea. Multzoko kontzeptuak ikusi ondoren, komenigarria izan daiteke **kasu praktiko bat edo egoera jakin bat oinarri hartzea**, eta multzo bakoitzean dagozkion aplikazio espezifikoak sartzea. Kasu edo egoera horiek etengabe eta sekuentzialki garatuko dira kurtso osoan zehar. **Lan-taldeak sortzea** proposatzen da, **lehentasunez lan egiteko modu gisa**, edukien barruan aurkeztutako jarrerazko balio jakin batzuk susta daitezen.

Ahal dela, inguruan aurki daitezkeen benetako hainbat adibide praktiko aurkeztuko dira. Irakasleen eskuetan dago, adierazitako ataletariko bakoitzean puntakoak edo berritzaileak diren enpresekiko harremanen bitartez, ikasleak adibide praktiko horien bidez (web orria, bloga, bezeroarentzako arreta, trazabilitatea, eskaeren eta biltegiaren

kudeaketa) enpresen errealitatera (puntako enpresak edo jorratutako kontzeptuzko eremuetako adibide balioudunak) hurbiltzeko aukera.

Ahal den heinean bederen, enpresa horietako langileak ikastetxera ekartzeko ahaleginak egingo dira. Helburua da ikasleak inguruan duten errealitatera hurbiltzea, eta, modu horretan, irakatsitako edukien aplikagarritasuna ahalbidetzea eta ikasleen lanbide-proiektzioa hobetzea. Bisitaldi, erakusketa edo hitzaldi horiek, gainera, motibazio gehigarria ekar dezakete, iradokitzen diren edukien ikuspegi hurbilekoa eta erreala proiektatu eta globalizatzen baitute.

Era berean, tresna eta aplikazio teknologiko berrienak erabiltzen hastea proposatzen da: errealitate handitua, QR-bidi kodeak, telefono-aplikazioak, eta abar. Aplikazio horiek orokorrean erabiltzeak ikasleak motibatuko ditu, eta oso baliagarria izango da irakatsitako kontzeptuen adibideak jartzeko eta haiek indartzeko.

Web orriak, blogak eta abar sortzeko, WordPress edo antzekoak erabiltzea proposatzen da. Izan ere, doakoak izateaz eta erraz instalatzeaz gain, SEO-SEM teknikei buruzko posizionamenduaren kontzeptuak eta tresnak lantzeko aukera ematen dute.

Marketin digitaleko planaren barruan jasotako posizionamendu-lanerako (SEO-SEM) praktika hauek gomendatzen dira:

- o SEO (Search Engine Optimization - bilaketa-tresnen optimizazioa).
- o Blog bat garatzea (erreferentzia moduan WordPress edo antzekoa).
- o Aldian behingo mantentze-lanak. Posizionatzeko teknika.
- o Bihurketa-ratioak.
- o Leialtasuna lortzea. *E-mail marketing* kanpainak. Salmenta-indarrak kudeatzea.
- o SEM (Search Engine Marketing - bilaketa-tresnetako marketina).
- o *Adword* kanpainak. Google Analytics.
- o *Cross marketing*, *afiliazioko marketina*, *marketin erlazonala*, *marketin birala*, *bana-banako marketina* (*one-to-one marketing*), *marketin mugikorraren* (*mobile marketing*) aplikazioak eta LTD.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Modulu honetan, ikaslea ingurunera eta teknikari gisa garatuko dituen lanbide-jardueretara egokitu beharraren ondorioz, esparru honetan izandako azken aurrerapen teknologikoen jakintza zabala izan beharko du amaieran.

Interneten moldatzen jakitea, informazio-iturri gisa erabiltzea, haren bilaketa-sistematika ezagutzea eta baliabide gisa erabiltzeko (proiektua) zer den baliagarria eta zer ez bereizteko gaitasun kritikoa izatea, horietatik izango dira ikasgelan sustatu beharko diren gaitasunak. Era berean, aurrerapen horiek ebaluazio-jardueren bidez neurtu beharko dira, baita talde-lanaren garapenarekin zehaztu ere.

- ✓ Helburu orokorreko informatika-aplikazioak erabiltzea:
 - Kalkulu-orria eta aurkezpenak erabiltzea.
 - Marketin digitaleko planaren aurkezpenean eta posizionamendu-kanpainen estatistikei buruzko kalkuluetan aplikatzea.
- ✓ Internet sarea konfiguratzea:
 - Egun dauden nabigatzaileak erabiltzea eta haien ezaugarri nagusiak eta gehitu beharreko plugin-ak deskribatzea.
- ✓ Internet protokoloak erabiltzea:
 - Posta elektronikoko programak, FTP zerbitzariak eta P2P sareak konfiguratzea.
 - Doako softwarea edo proba modukoa deskargatzeko plataformak ebaluatzea.



- ✓ Faktura elektronikoa egitea:
 - Merkataritza-harremanean edo erakunde publikoekiko harremanean sinadura elektronikoa praktikoki aplikatzea.
 - Fakturazio elektronikoko programak inplementatzea (segurtasun-protokoloak aztertzea).
- ✓ Profilak sortzea eta Internet bidez hedatzea:
 - Sare sozialen erabilera bereganatzea; egingarritasuna; emango zaion erabileraren araberako profilak sortzea (profesionala, soziala).
 - Sare sozialetan erabiltzeko tresna espezifikoak erabiltzea (marketin birala, eta abar).
 - Erabilera berriko tresna teknologikoekin praktikak egitea: QR-bidi kodeak, errealitate handitua, eta abar.
- ✓ Marketin digitaleko plana egitea eta antolakunde baten merkataritza elektronikoko politikan islatzea:
 - Web orri bat sortzea eta kudeatzea: *on line* katalogoa, kutxako fluxuak eta negozioaren finantzaketa, logistika, segurtasuna eta bezeroaren jardueraren jarraipena egitea gure web orrian.
 - *On line* denda bat sortzea eta kudeatzea: gure web orriaren barruko elkarrekintza.
 - Marketin digitaleko plana lantzea eta bai web orriari eta bai *on line* dendari aplikatzea.
 - Posizionatzeko tresnak erabiltzea.
 - Gaitutako prozedura guztietan segurtasuna egiaztatzea: webgunean, *on line* dendan, marketineko tresnetan, eta abar.

7. lanbide-modulua

ENPRESAREN KUDEAKETA EKONOMIKOA ETA FINANTZARIOA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa
Kodea:	0623
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	198 ordu
Kurtoa:	1.a
Kreditu kop.:	12
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC2183_3: Errepideko garraioaren jardura ekonomikoa eta finantzarioa kudeatzea.
Helburu orokorrak:	1 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Enpresak sortzeko ekimenei eta aukerei buruzko informazioa biltzen du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- "Kultura ekintzailearen" kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia ebaluatu du.
- Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jardura ekintzailean arrakasta lortzeko.
- Enpresaren oinarritzko funtzioak banan-banan deskribatu ditu eta guztiak multzoan aztertu ditu sistema integral baten modura.
- Enpresaren ingurune orokorraren osagai nagusiak identifikatu ditu: ingurune ekonomikoa, soziala, demografikoa eta kulturala.
- "Enpresa-kulturaren" eta "irudi korporatiboaren" kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura ebaluatu ditu.
- Enpresaren gizarte-erantzukizunaren fenomenoak eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia azaldu ditu.
- Balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatu ditu.
- ETE baten bideragarritasun ekonomikoari eta finantzarioari buruzko azterketa egin du.

2. Enpresaren forma juridikoa ezartzen du, indarrean dagoen araudiarekin bat etorriz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresen forma juridikoak ebaluatu ditu.
- b) Enpresa eratzeko eta abian jartzeko gastuak, forma juridikoen ondorio direnak, kalkulatu ditu, eta, horretarako, indarrean dagoen legeria kontsultatu du.
- c) Enpresa bat sortzeko jaso daitezkeen laguntza edo diru-laguntza ofizialei buruzko informazioa lortu du.
- d) Azterketa konparatibo bat abiapuntutzat hartuta, forma juridikorik egokiena hautatu du, kostuak, erantzukizuna eta betebeharrak juridikoak baloratu ondoren.
- e) Administrazio eta erakunde eskudunetan lortutako informazioa abiapuntutzat hartuta, enpresa eratzeko egin behar diren izapide juridikoak eta administratiboak zehaztu ditu.
- f) Enpresa bat abian jartzeko eskatzen diren administrazio-izapideak, baimenak, lizentziak eta, hala badagokio, lanbide-trebakuntza zehaztu ditu.
- g) Enpresaren jardura ekonomikoan aritzearen ondorio diren lan- eta zerga-betebeharrak identifikatu ditu.
- h) Sindikatuen, enpresa-batzordeen, langileen ordezkarien, lan-ikuskatzaileen eta dagokien sektorean esku hartzen duten beste gizarte-erakunde batzuen funtzioak aztertu ditu.
- i) Kaudimen-gabeziako, porroteko eta ordainketa-etendurako egoerak eta kaudimen-gabeziako kasuetako hartzekodunen konkurtsoko prozedura aztertu ditu, baita enpresaburuaren erantzukizuna ere.

3. Inbertsioak eta hornidurak finantzatzeko beharrezkoak diren baliabideak lortzeko izapideak antolatzen ditu, eta, horretarako, izan litezkeen finantza-aukerak ebaluatu ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Aktiboak eskuratzeko eta berritzeko laguntza eta diru-laguntza publikoak lortzeari buruzko informazioa ematen duten erakundeak identifikatu ditu.
- b) Enpresaren inbertsioak eta gainerako eragiketak finantzatzeko finantza- eta kreditu-tresnarik ohikoenei buruzko informazioa lortu du.
- c) Finantza-erakunde batean kreditu bat edo mailegu bat lortzeko exijitzen diren prozedurari, eskakizunei, bermeei eta dokumentazioari buruzko informazioa aztertu du.
- d) Ibilgailuak eta beste ibilgetu batzuk erosteko *leasing* eta renting eragiketetan exijitutako eskakizunak eta bermeak aztertu ditu eta kostuak kalkulatu ditu.
- e) "Interes nominalaren" eta "interes efektiboaren" kontzeptuak eta urteko tasa baliokidea (UTB) bereizi ditu, bai inbertsioetan eta bai finantza-tresnetan (maileguak eta kredituak).
- f) Mailegu bat amortizatze kuotak eta kostuak kalkulatu ditu, amortizazio-sistema erabilien bidez.
- g) Ibilgailuak, makineria eta beste aktibo batzuk erosteko finantza-aukerarik onurazkoena hautatu du, kostu, arrisku eta bermeen arabera.
- h) Garraio bereziko eragiketa jakin batzuk egiteko behar diren abalak, fidantzak eta banku-bermeak eskatzeko baldintzak eta prozedura aztertu ditu.
- i) Kalkulu-orriak erabili ditu hainbat finantza-eragiketa funtzio egokien bidez aztertzeko.

4. Ibilgailuak eta beste aktibo batzuk salerosteko eta/edo alokatzeko formalitateak zehazten ditu, eta, horretarako, inbertsioen eta horniduren premiak eta beharrezkoak diren finantza-baliabideak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ibilgailuen, instalazioen, makineriaren eta beste aktibo batzuen premiak eta enpresetan beharrezkoak diren hornidurak zehaztu ditu.
- b) Jardueran aritzeko beharrezkoak diren ibilgailuak, makineria eta ibilgetuak salerostearen edo alokatzearen artean dauden funtsezko desberdintasunak aztertu ditu.
- c) Inbertsio-plan baten aldagaiak identifikatu ditu, eta norberaren eta besteren finantzaketa eta epe laburrerako eta epe luzerako inbertsioen berreskurapena bereizi ditu.
- d) Horniduren, mantentze-zerbitzuen eta ordezeko piezen beharrak eta hornikuntza-sistemen ondorio diren kostuak zehaztu ditu.
- e) Hainbat inbertsio-plan ebaluatu ditu, kostuak eta sarrera-aurreikuspenak abiapuntu hartuta.
- f) Lehen eta bigarren eskuko merkatuen eta ibilgailuak eta beste aktibo batzuk alokatzekoen abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- g) Harremanetan jarri da, *on line* eta *off line*, hainbat hornitzaile potentzialekin, eta jasotako zehaztapenen arabera eskaintzak eta aurrekontuak aurkezteko eskatu die.
- h) Ibilgailuak, makineria eta instalazioak erosteko eta berritzeko aukerak ebaluatu ditu, erosketa-aurrekontuen eta ordaintzeko baldintzen azterketa konparatiboa abiapuntutzat hartuta.

5. Produktuen eta egindako zerbitzuen fakturak, ordainagiriak eta haiek kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak egiten ditu, eta, horretarako, fakturatzeko merkataritza- eta zerga-arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza- eta zerga-arauak eta produktuen eta/edo zerbitzuen fakturazioa arautzen duten merkataritzako usadioak interpretatu ditu, fakturazio elektronikoa ere barne dela.
- b) Garraio-zerbitzuak zergapetzen dituzten zergak eta kasu bakoitzean aplikatzekoak diren karga-tasak identifikatu ditu.
- c) Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) alderdiak eta nazioko eta nazioarteko produktuak eta/edo zerbitzuak fakturatzeko ezarritako betebeharrak interpretatu ditu.
- d) Produktuen salmentaren eta/edo zerbitzugintzaren fakturazioa egin du, informatika-aplikazio egokiak erabilia.
- e) Dauden ordainbideen eta kobrantza-bideen ezaugarriak, kobratzeko eta negoziatzeko kudeaketaren kostuak eta arriskuak aztertu ditu.
- f) Bezeroen ordaingabeak kudeatu ditu, indarrean dagoen araudian aintzat hartutako eskakizunak eta epeak betez.
- g) Dibisazko eragiketak ordaintzeko eta kobratzeko baldintzak gainbegiratu ditu.

6. Enpresaren kontabilitate- eta zerga-prozesua kudeatzen du, eta, horretarako, indarrean dagoen merkataritza- eta zerga-araudia eta Kontabilitate Plan Orokorraren printzipioak eta arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Balantzearen kontu-sailak bereizi ditu, eta haien erlazio funtzionala aztertu du: aktiboa (finkoa eta zirkulatzaila), pasiboa (finkoa eta zirkulatzaila) eta ondare garbia.
- b) "Inbertsioa", "gastua eta ordainketa", "sarrera eta kobrantza" kontzeptuak bereizi ditu.

- c) Egindako eragiketak erregistratu ditu eta emaitza kalkulatu du, Kontabilitate Plan Orokorren printzipio orokorren eta balorzio-arauen arabera.
- d) Ibilgailuen eta ibilgetuko gainerako elementuen amortizazioa zehaztu du, indarrean dagoen zerga-araudiaren eta Kontabilitate Plan Orokorren arabera.
- e) Urteko kontuak prestatu ditu ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorren arabera.
- f) Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) aplikatzearen eta kudeatzearen ondorio diren zerga-betebeharrak identifikatu ditu.
- g) Ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga likidatzeko egin behar diren kudeaketak ezarri ditu, hura erregulatzen duen araudia interpretatuta.
- h) Ibilgailu jakin batzuen gaineko zergak eta azpiegitura jakin batzuk erabiltzeagatik ordaindu behar diren tasak, kanonak eta erabilera-eskubideak identifikatu ditu.
- i) Mozkinak zergapetzen dituzten zergei dagozkien zerga-betebeharrak zehaztu ditu, enpresaren forma juridikoaren arabera: PFEZ eta Sozietateen gaineko Zerga.
- j) Kontabilitateko informatika-aplikazio bat erabili du.

7. Inbertsioen errentagarritasuna eta enpresaren kaudimena eta eraginkortasuna zehazten ditu, erabilgarri dauden datu ekonomikoak eta kontabilitate-informazioa aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Kontabilitate-informazioaren aplikazioak eta utilitateak eta finantzetako egoera-orriak erabili ditu enpresa eraginkortasunez kudeatzeko.
- b) Egindako inbertsioen eta norberaren eta besteren finantza-baliabideen arteko beharrezko oreka-erlazioak baloratu ditu, eta oinarritzko finantzaketa eta zirkulatzailarena bereizi ditu.
- c) Inbertsioen errentagarritasuna ebaluatzeko metodo ohikoenak aplikatu ditu: barne-errendimenduaren tasa (BET), balio eguneratu garbia (BEG) eta itzulera-tasa.
- d) Ibilgetuko elementuen eskuratze-balioa, balio-bizitza, egungo balioa, birjartze-balioa eta hondar-balioa kalkulatu ditu.
- e) Diruzaintzako fluxuak edo *cash-flow* eta batez besteko heltze-aroa kalkulatu ditu.
- f) Lokagunea edo errentagarritasun-atalasea kalkulatu du.
- g) Finantzetako egoera-orriak balantzearen eta emaitza-kontuaren bitartez aztertzeko ratio nagusiak eta finantza-adierazleak kalkulatu ditu.
- h) Kalkulu-orriak erabili ditu finantza-ratioak zehazteko eta enpresaren errentagarritasuna kalkulatzeko.

c) Oinarritzko edukiak

1. ENPRESAK SORTZEKO EKIMENEI ETA AUKEREI BURUZKO INFORMAZIOA BILTzea

prozedurazkoak

- "Kultura ekintzailearen" kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertzea.
- Norberaren ekimena, sormena, prestakuntza eta lankidetzak baloratzea, jardura ekintzailean arrakasta lortzeko.
- Enpresaren oinarritzko funtzioak identifikatzea eta guztiak multzoan aztertzea sistema integral baten modura.
- Enpresaren ingurunearen osagaiak identifikatzea: ingurune ekonomikoa, soziala, demografikoa eta kulturala.
- "Enpresa-kulturaren" eta "irudi korporatiboaren" kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura aztertzea.
- Enpresaren gizarte-erantzukizunaren fenomenoak eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia aztertzea.
- Balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatzea.
- ETE baten bideragarritasun ekonomikoari eta finantzarioari buruzko azterketa egitea.

kontzeptuzkoak	- Enpresa-plana: negozioaren ideia. - Ekintzaileen funtsezko faktoreak: ekimena, sormena eta prestakuntza. - Enpresaren oinarritzko funtzioak. - Enpresa sistema gisa. - ETE baten ingurune orokorra eta espezifikoa. - ETEaren eta ingurunearen arteko erlazioak. - ETEaren eta gizartearen arteko erlazioak.
jarrerazkoak	- Lan profesionala baloratzea eta jardueraren bilakaera aurkitzeko jakin-mina izatea, kokatuta dagoen prozesu teknologikoaren funtsezko osagai gisa. - Aurkezten dizkiguten ekimenak (edo ekarpenak) positiboki baloratzea. - Ordena eta garbitasuna baloratzea eta lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea, bai prozesuaren faseetan eta bai produktua aurkeztean.

2. ENPRESA BATEN FORMA JURIDIKOA EZARTZEA

prozedurazkoak	- Garraioko eta logistikako enpresen forma juridikoak aztertzea. - Enpresa eratzeko eta abian jartzeko gastuak, forma juridikoen ondorio direnak, zehaztea, eta, horretarako, indarrean dagoen legeria kontsultatzea. - Bidaiarien garraioko eta salgaien garraioko eta logistikako enpresak sortzeko jaso daitezkeen laguntza edo diru-laguntza ofizialak identifikatzea. - Azterketa konparatibo bat abiapuntutzat hartuta, forma juridikorik egokiena hautatzea, kostuak, erantzukizuna eta betebeharrak juridikoak baloratu ondoren. - Administrazio eta erakunde eskudunetan lortutako informazioa abiapuntutzat hartuta, enpresa eratzeko egin beharreko izapide juridikoak eta administratiboak zehaztea. - Errepideko garraioko enpresa bat abian jartzeko eskatzen diren administrazio-izapideak, baimenak, lizentziak eta lanbide-trebakuntza identifikatzea. - Garraioaren eta logistikaren esparruko enpresaren jardura ekonomikoan aritzearen ondorio diren lan- eta zerga-betebeharrak identifikatzea. - Sindikatuen, enpresa-batzordeen, langileen ordezkarien, lan-ikuskatzaileen eta garraioaren sektorean esku hartzen duten beste gizarte-erakunde batzuen funtzioak aztertzea. - Kaudimen-gabeziako, porroteko eta ordainketa-etendurako egoerak eta kaudimen-gabeziako kasuetako "hartzekodunen konkurtsoko" prozedura aztertzea, baita enpresaburuaren erantzukizuna ere.
kontzeptuzkoak	- Enpresa eta enpresaburua. - Enpresa motak. - Banako enpresa. Erantzukizun juridikoa eta betebeharrak formalak. - Sozietate zibilak eta ondasun-erkidegoak. - Merkataritzako sozietatea. Sozietate motak. - Sozietate anonimoa, sozietate mugatua eta bestelakoak. - Lan-sozietateak: anonimoa eta mugatua. - Lan elkartuko kooperatibak eta garraio-kooperatibak. - Garraioaren esparruan eskumenak dituzten organismoak eta erakundeak. - Errepideko garraioko enpresa bat eratzeko eta abian jartzea:



	eskakizunak, betebeharrak formalak eta egin beharreko tramiteak (lizentziak eta baimenak). - Logistika-zerbitzuetako enpresa bat eratzea eta abian jartzea. - Errepideko garraioko eta/edo logistikako enpresak eratzeak eta abian jartzeko diru-laguntza ofizialak eta laguntzak. - Garraioko eta/edo logistikako enpresa baten zerga- eta lan-betebeharrak.
jarrerazkoak	- Lan profesionala baloratzea eta jardueraren bilakaera aurkitzeko jakin-mina izatea, kokatuta dagoen prozesu teknologikoaren funtsezko osagai gisa. - Aurkezten dizkiguten ekimenak (edo ekarpenak) positiboki baloratzea. - Ordena eta garbitasuna baloratzea eta lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea, bai prozesuaren faseetan eta bai produktua aurkeztean.

3. FINANTZA BALIABIDEAK LORTZEKO IZAPIDEAK ANTOLATZEA

prozedurazkoak	- Garraioaren eta logistikaren esparruan aktiboak eskuratzeko eta berritzeko laguntza eta diru-laguntza publikoak lortzeari buruzko informazioa ematen duten erakundeak identifikatzea. - Garraioko/logistikako enpresetan inbertsioak eta gainerako eragiketak finantzatzeko finantza- eta kreditu-tresnarik ohikoenak identifikatzea. - Finantza-erakunde batean kreditu bat edo mailegu bat lortzeko exijitzen diren prozedura, eskakizunak, bermeak eta dokumentazioa aztertzea. - Ibilgailuak eta beste ibilgetu batzuk erosteko <i>leasing</i> eta <i>renting</i> eragiketetan exijitutako eskakizunak eta bermeak eta haien kostuak aztertzea. - Interes nominalaren eta interes efektiboaren kontzeptuak eta urteko tasa baliokidea (UTB) bereiztea, bai inbertsioetan eta bai finantza-tresnetan (maileguak eta kredituak). - Mailegu bat amortizatzeak kuotak eta kostuak kalkulatzeko, amortizazio-sistema erabiliaren bidez. - Ibilgailuak, makineria eta beste aktibo batzuk erosteko finantza-aukerak ebaluatzea, eta finantza-kostuen, arrisku-mailaren eta finantza-erakundeek exijitutako bermeen arabera enpresarentzat onurazkoena dena hautatzea. - Garraio bereziko eragiketa jakin batzuk egiteko behar diren abalak, fidantzak eta banku-bermeak eskatzeko baldintzak eta prozedura aztertzea. - Kalkulu-orriak erabiltzea hainbat finantza-eragiketa funtzio egokien bidez kudeatzeko.
kontzeptuzkoak	- Inbertsioa eta finantzaketa: enpresaren egitura ekonomikoa eta finantza-egitura. - Garraioko eta/edo logistikako enpresa baten inbertsio-premiak. - Norberaren eta besteren finantzaketa-iturriak. Barruko eta kanpoko finantzaketa. - Garraioaren eta logistikaren jarduerako diru-laguntza ofizialak eta finantza-laguntzak. - Epe luzerako finantzaketa. Garraioaren eta logistikaren esparruko finantza-produktuak: maileguak eta jesapenak, <i>leasing</i> eta <i>renting</i>, eta bestelako finantzaketa-moduak. - Epe laburrerako finantzaketa: merkataritza-kredituak eta ordainketa-geroratzeak, banku-kredituak, merkataritzako efektuen negoziazioa

	eta <i>factoring</i>. - Kalkulu-orria eta bestelako informatika-aplikazioak maneiatzea finantza-kostuak kalkulatzeko eta maileguak eta bestelako finantza-produktuak amortizatzen.
jarrerazkoak	- Aurkezten dizkiguten ekimenak (edo ekarpenak) positiboki baloratzea. - Ordena eta garbitasuna baloratzea eta lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea, bai prozesuaren faseetan eta bai produktua aurkeztean. - Zeregin bat egiteko ezarritako (aurreikusitako) epeetako konpromisoa izatea. - Zeregin hauek betetzeko informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzeko eta sartzeko prestasuna izatea eta informazioa zehaztasun eta konfidentzialtasunez maneiatzea.

4. IBILGAILUAK ETA BESTE AKTIBO BATZUK EROSTEKO EDO ALOKATZEKO FORMALITATEAK ZEHATZTEA

prozedurazkoak	- Bidaiarien eta salgaien garraioko eta/edo logistikako enpresetan ibilgailuen, instalazioen, makineriaren eta beste aktibo batzuen premiak eta beharrezkoak diren hornidurak zehaztea. - Jardueran aritzeko beharrezkoak diren ibilgailuak, makineria eta ibilgetuak salerosteari edo alokatzearen artean dauden funtsezko desberdintasunak aztertzea. - Inbertsio-plan baten aldagaiak identifikatzea, eta norberaren eta besteren finantzaketa eta epe laburrerako eta epe luzerako inbertsioen berreskurapena bereiztea. - Erregai-horniduraren, ibilgailuen mantentze-zerbitzuen eta ordeko piezen beharrak eta hornikuntza-sistemen ondorio diren kostuak zehaztea. - Inbertsio-planak ebaluatzea, kostuak eta sarrera-aurreikuspenak abiapuntu hartuta, eta BEG eta BET kalkulatzeko, komenigarriena hautatzeko. - Lehen eta bigarren eskuko merkatuen eta ibilgailuak alokatzeko abantailak eta eragozpenak aztertzea, enpresaren beharrak estaltzeko. - Harremanetan jartzea, <i>on line</i> eta <i>off line</i>, hainbat hornitzaile potentzialekin, eta jasotako zehaztapenen arabera eskaintzak eta aurrekontuak aurkezteko eskatzea. - Ibilgailuak, makineria eta instalazioak erosteko eta berritzeko aukerak ebaluatzea, erosketen aurrekontuen eta ordaintzeko baldintzen azterketa konparatiboa abiapuntutzat hartuta.
kontzeptuzkoak	- Ekipamendu- eta inbertsio-premiak zehaztea. - Errepideko garraioko enpresa batean ibilgailuen eta horniduren erosketak eta alokatzeak kudeatzea, zerbitzu mota eta haren ahalmena eta egin beharreko ibilbideak kontuan hartuta. - Inbertsioak aztertzea eta hautatzea. Ibilgailuak eta beste ibilgetu batzuk erosteko edo alokatzeko erabakia. - Hornitzaileak bilatzea eta eskaintzak eta aurrekontuak eskatzea. - Erosteko eta alokatzeko baldintzak eta aurrekontuak: kantitatea, kalitatea, prezioak, deskontuak, entrega-epeak, zergak, ordaintzeko baldintzak eta finantzaketa. - Ibilgailuak eta beste ekipamendu batzuk erosteari eta alokatzeari buruzko dokumentuak egitea, informatika-tresna egokiak erabiltzea: kontratuak egitea eta eskaerak formulatzea. - Hornitzaileen datu-baseak sortzea eta mantentzea: hornitzaileen fitxategi maisua, altak eta bajak, datuak sartzeko eta eguneratzea.

	- Erosketak kudeatzeko informatika-aplikazio bat erabiltzea.
jarrerazkoak	- Ordena eta garbitasuna baloratzea eta lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea, bai prozesuaren faseetan eta bai produktua aurkeztean. - Informazio garrantzitsua, konparagarria eta inguruabar aldakorretara etengabe egokitzen ari dena bilatzea, eta erabilitako iturriak eta bideak kritikoki baloratzea.

5. KOBRANTZEN ETA ORDAINKETEN DOKUMENTUAK, FAKTURAK ETA ORDAINAGIRIAK EGITEA

prozedurazkoak	- Merkataritza- eta zerga-arauak eta garraioko eta logistikako zerbitzuen fakturazioa arautzen duten merkataritzako usadioak interpretatzea. - Faktura elektronikoak igortzeko eta hartzeko eskakizunak eta araudia interpretatzea, eta fakturazio elektronikoak ekartzen dituen abantailak eta onurak aztertzea. - Bidaia-eragile garraioko eta salgaien garraioko eta logistikako zerbitzuak zergapetzen dituzten zergak eta kasu bakoitzean aplikatzekoak diren karga-tasak identifikatzea. - Garraioari eta logistikari aplikatzekoak diren Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) alderdiak eta nazioarteko zerbitzuak (erkidego barrukoak eta erkidegoaz kanpokoak) fakturatzeko ezarritako betebeharrak interpretatzea. - Garraioko eta/edo logistikako eragiketak fakturatzeko, informatika-aplikazio egokiak erabiltzea. - Dauden ordainbideen edo kobrantza-bideen ezaugarriak, kobratzeko eta negoziatzeko kudeaketaren kostuak eta arriskuak aztertzea: txekueak, banku-transferentziak, ordainagiri normalizatuak, kanbio-letrak eta zor-agiriak. - Bezeroen ordaingabeak kudeatzea, indarrean dagoen araudian aintzat hartutako eskakizunak eta epeak betetz. - Dibisazko eragiketak ordaintzeko eta kobratzeko baldintzak gainbegiratzea, finkatutako baldintzen, kanbio-tasaren, komisioen eta hitzartutako dokumentazioaren arabera.
kontzeptuzkoak	- Aurrekontuak egitea. - Zerbitzuen fakturazioa eta fakturen sortzapena: ezaugarriak eta lege-eskakizunak, ereduak eta faktura motak, fakturak betetzea eta igortzea. - Fakturak merkataritza- eta zerga-araudiaren arabera kontserbatzea eta erregistratzea. - Garraioko eta logistikako eragiketen fiskalitatea: Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) eta errepideko garraioari buruzko beste zerga batzuk. - Erkidego barruko eragiketak: ezaugarriak eta zerbitzuen fakturazioa. - Ordaintzeko eta kobratzeko bideak eta dokumentuak: txekua, banku-transferentzia, ordainagiri normalizatua, kanbio-letra eta zor-agiria, besteak beste. - Bezeroen datu-baseak sortzea eta mantentzea: bezeroen fitxategi maisua, bezeroen altak eta bajak, datuak sartzea eta eguneratzea. - Fakturazioko informatika-aplikazio bat maneiatzea.
jarrerazkoak	- Kalitate-irizpideak aplikatzeko interesa izatea eta ongi egindako lana positiboki baloratzea, aurreikusitako zereginak eraginkortasunez betetz. - Talde-lanean parte hartzea eta hartarako prestasuna izatea, eta

ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

6. ENPRESETAN KONTABILITATE ETA ZERGA PROZESUA KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- Balantzearen kontu-sailak bereiztea, eta haien erlazio funtzionala aztertzea: aktiboa (finkoa eta zirkulatzailea), pasiboa (finkoa eta zirkulatzailea) eta ondare garbia. - "Inbertsioa", "gastua eta ordainketa", "sarrera eta kobrantza" kontzeptuak bereiztea, egindako eragiketak erregistratzea eta emaitza kalkulatzeko, Kontabilitate Plan Orokorren printzipio orokorren eta balorazio-arauen arabera. - Ibilgailuen eta ibilgetuko gainerako elementuen amortizazioa zehaztea, indarrean dagoen zerga-araudiaren eta Kontabilitate Plan Orokorren arabera. - Urteko kontuak ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorren arabera prestatzea, emaitza-kontuaren kontu-sail nagusiak bereizita, eta kontu horren saldoaren esanahia interpretatzea (zerga aurreko eta ondorengo mozkinak). - Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) aplikatzearen eta kudeatzearen ondorio diren zerga-betebeharrak identifikatzea, eta zergaren hiru hilez behingo eta urteko autolikidaziorako beharrezkoa den dokumentazioa egitea. - Ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga likidatzeko egin behar diren kudeaketak ezartzea, hura erregulatzen duen araudia interpretatuta. - Ibilgailu jakin batzuen gaineko zergak eta azpiegitura jakin batzuk erabiltzeagatik ordaindu beharreko tasak, kanonak eta erabilerak eskubideak identifikatzea. - Mozkinak zergapetzen dituzten zergei dagozkien zerga-betebeharrak zehaztea, enpresaren forma juridikoaren arabera: PFEZ eta Sozietateen gaineko Zerga. - Kontabilitateko informatika-aplikazio bat erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresaren kontabilitate-betebeharrak. Merkataritza- eta zerga-araudia. - Enpresaren ondarea: aktiboa, pasiboa eta ondare garbia. - Kontuak. Terminologia eta egitura eta motak. - Kontabilitate-liburuak eta erregistro-liburuak. - ETE-entzako Kontabilitate Plan Orokorra. - Kontabilitate-zikloa. Kontabilitate-idatzoharrak, amortizazioak eta doikuntzak, emaitzaren kalkulua eta ekitaldiaren itxiera. - Urteko kontuak: galdu-irabazien kontua, egoera-balantzea, ondare garbian izandako aldaketen egoera-orria eta memoria. - Ekitaldiko emaitza. - Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ). - Sozietateen gaineko Zerga. - Balio Erantsiaren gaineko Zerga. - Ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga. - Ibilgailu jakin batzuen gaineko zergak, bidesariak, tasak eta azpiegitura jakin batzuk erabiltzeagatik ordaindu beharreko kanonak. - Finantza-kontabilitateko informatika-aplikazio bat maneiatzea kontabilitate-erregistrorako eta urteko kontuak prestatzeko.
jarrerazkoak	- Kalitate-irizpideak aplikatzeko interesa izatea eta ongi egindako lana positiboki baloratzea, aurreikusitako zereginak eraginkortasunez betez.

- Talde-lanean parte hartzea eta hartarako prestasuna izatea, eta ahalegina taldeak eskatzen duenera egokitzea.

7. INBERTSIOEN ERRENTAGARRITASUNA ZEHAZTEA

prozedurazkoak

- Kontabilitate-informazioaren aplikazioak eta utilitateak eta finantzetako egoera-orriak aztertzea, enpresa eraginkortasunez kudeatzeko.
- Egindako inbertsioen eta norberaren eta besteren finantza-baliabideen arteko beharrezko oreka-erlazioak baloratzea, eta oinarritzko finantzaketa eta zirkulatzailarena bereiztea.
- Inbertsioen errentagarritasuna ebaluatzeko metodo ohikoenak aplikatzea: barne-errendimenduaren tasa (BET), balio eguneratu garbia (BEG) eta itzulera-tasa.
- Ibilgailu-flota ebaluatzea eta eskuratzeko-balioa, balio-bizitza, egungo balioa, birjartze-balioa eta hondar-balioa ebaluatzea.
- Diruzaintzako fluxuak edo *cash-flow* eta batez besteko heltze-aroa edo inbertitutako dirua berreskuratzeko behar den denbora zehaztea.
- Lokagunea edo errentagarritasun-atalasea kalkulatzeko.
- Finantzetako egoera-orriak balantzearen eta emaitza-kontuaren bitartez aztertzea eta ratio nagusiak eta finantza-adierazleak kalkulatzeko.
- Kalkulu-orriak erabiltzea finantza-ratioak zehazteko eta enpresaren errentagarritasuna kalkulatzeko.

kontzeptuzkoak

- Enpresa-kudeaketari aplikatzeko den enpresaren kontabilitate-informazioa eta informazio ekonomikoa eta finantzarioa interpretatzea.
- Lokagunea edo errentagarritasun-atalasea.
- Inbertsioen ebaluazioa eta errentagarritasunaren kalkulua.
- Batez besteko heltze-aroa.
- Emaitzak aztertzea eta interpretatzea.
- Enpresaren finantzetako egoera-orriak aztertzea.
- Finantza-ratio nagusiak.
- Analisi ekonomikoa. Errentagarritasuneko eta eraginkortasuneko ratioak.
- Kalkulu-orria eta beste informatika-aplikazio batzuk erabiltzea ratioak kalkulatzeko eta enpresaren analisi ekonomiko eta finantzarioa egiteko.

jarrerazkoak

- Aurkezten dizkiguten ekimenak (edo ekarpenak) positiboki baloratzea.
- Ordena eta garbitasuna baloratzea eta lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea, bai prozesuaren faseetan eta bai produktua aurkeztean.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Modulu honen ("**Garraioko eta logistikako enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa**") asmoa da heziketa-ziklo honetako ikasleek enpresako kontabilitate- eta finantza-prozesuak eta bertan erabiltzen diren kontabilitate-euskarriak ulertzea.

Eduki-multzoen sekuentziazioan, egokia izan daiteke edukien atalean erabiltzen den ordena berari jarraitzea. Eskematikoki laburbilduta, hona hemen proposatzen den edukien sekuentziazioa:

1. Negozio-ideia enpresa-errealitate bihurtu aurreko enpresa-plana egitea, sarritan finantzaketa-eskaerak edo diru-laguntzak eskuratzeko urratsa izaten dena.
 - a. Erabakiak hartzeko (inbertsioak, lineak, ekipamenduak...) hil edo bizikoak diren informazio-iturri guztiak (sektoreko agenteak, lehiakideak, datu-baseak, merkataritza-ganberak, aldizkari espezializatuak...) identifikatzea eta eguneratuta mantentzea.
 - b. Antolakundearen jardura orientatzea, kudeaketa-sistema batez hornitzeko, eta prozesu operatibo nagusiak definitzea.
 - c. Planaren atal nagusiak identifikatzea eta garatzea: negozio-lerroak, estaltzen dituen premiak, merkatu-segmentua, lehia-abantailak, erabili beharreko teknologia, bezeroek antzematen duten balioa.
2. Enpresaren forma juridikoa eta erantzukizunak ezartzea:
 - a. Enpresa zibilen eta merkataritzakoen oinarritzko ezaugarriak aztertzea.
 - b. Enpresen sorreran esku hartzen duten erakundeak.
 - c. Izapide eta formalitate legalak.
3. Finantza-baliabideak eta inbertsioak aztertzea eta erosteko edo alokatzeko formalitateak zehaztea:
 - a. Balantzean jasota dauden enpresaren egitura ekonomikoak eta finantzarioak, finantza-alderdia bereziki nabarmenduta.
 - b. Finantza-arloaren atalak.
 - c. Epe luzerako finantzaketaren eta epe laburrerakoaren arteko desberdintasuna.
 - d. 2. atalean ("Finantza-baliabideak eta inbertsioak aztertzea...") ikusitako finantzaketa-premiei loturik dauden inbertsio-premiak zehaztea.
 - e. Erosteke edo alokatzeko erabakia, bere aldaerekin, eskaini behar den balio erantsiaren premiara baldintzatua.
 - f. Finantzaketak zein inbertsioak errealitate bihurtzeko beharrezkoak diren dokumentuak egitea.
4. Epe laburra aztertzea, kobrantza eta ordainketekin:
 - a. Faktura behar bezala betetzat eman ahal izateko kontuan hartu behar diren eskakizun guztiak.
 - b. Fakturekin batera doazen zergak, zehazki BEZa, bai nazioko eragiketetan, eta bai erkidego barrukoetan eta hirugarren herrialdeekiko eragiketetan.
 - c. Fakturetarako adierazitakoa bera kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuetara eramatea.
 - d. BEZa berreskuratzea.
5. Kontabilitate Plan Orokorrekin erlazionatutako kontabilitate-prozesua eta plan orokorraz bestelako kontabilizazio-metodoak aztertzea:
 - a. Ogasunak onartutako kontabilitate-metodoak, zerga-oinarriaren kalkuluan oinarritzen direnak.

- b. Hautatutako kontabilitate-metodoaren arabera bete beharreko kontabilitate-liburuak edo kontabilitate-obligazioak.
 - c. Kontabilitate-zikloa, kontabilitate-liburu bakoitza laburki azalduta.
 - d. Garraioaren eta/edo logistikaren sektoreari datxezkion zergak, tokiko edo probintziako esparrukoak.
6. Inbertsioen errentagarritasuna aztertzea, haien orekak eta hartzen diren arriskuak bilatuz:
- a. Balantzearen orekak bilatzea.
 - b. Emaizta-kontuaren atalak bilatzea eta balio erantsiaren sorreraren arabera beheranzko ordenan eraikitzea.
 - c. Enpresaren egoera kokatzeko aukera ematen duten ratioak, lokagunea eta batez besteko heldze-aroa.

Urteko kontuek aukera ematen dute gaur-gaurkoak diren eta etorkizunean kezka sortuko duten gaietariko batzuei buruzko galderak egiteko:

- Segurtasuna eta ingurumena.
- Laneko babesak.

2) Alderdi metodologikoak

Metodologiaren ikuspuntutik, komenigarria da ikasleak hiru alderdi hauek ulertzea:

- Alde batetik, nazioko eta nazioarteko agintariek exijitutako eskakizun ofizialak, salgaien eta/edo bidaiarien garraioko eta logistikako enpresetan lanbidean jarduteko beharrezkoak direnak.
- Bestetik, enpresako erantzukizuna, haren erregimen juridikoaren mende dagoena.
- Azkenik, kontabilitatea enpresaren egoera ebaluatzen duen elementu gisa.

Hasieran orientazio hori emanda, garrantzizkoa izango da agintariek exijitutako eskakizun ofizialen azterketa zorrotza aipatzea.

Ondoren, garrantzitsua izango litzateke ikasleei Merkataritza Erregistroaren garrantzia ikusaraztea, hori baita nolabaiteko garrantzia duten enpresa guztiek garraioko eta logistikako enpresak mugitzen diren lehia inperfektuko egoera konpontzeko argitara eman behar duten informazioa jasotzen duen erakunde publikoa.

Azkenik, enpresaren kontabilitate-prozesua burutzea, haren erantzukizuna ebaluatu eta definitzen duen tresna gisa, zeren helburua izan behar baita ikasleak garraioko enpresa batean kontabilitatea kudeatzeko prozesu bat garatzeko trebatzea.

Modulu hau garatzeko, suposizio errealetan oinarritzea aholkatzen da, horretarako Merkataritza Erregistroa harturik enpresen kontuen euskarri ofizialtzat.

Euskarri horren laguntzarekin, taldean/gelan enpresak sortzeko hezkuntza-praktika egin daiteke, enpresaren jardura guztiak garatuta azken analisira arte, enpresaren irudi zehatzean oinarritutako kudeaketa eraginkor orok izan behar dituen orekak uler ditzaten ikasleek.

Nolanahi ere, modulu honetan teoria eta praktika oso loturik daude, eta sektoreko enpresen kasu errealek (esate baterako, Merkataritza Erregistrotik jasotakoak) erabiltzea

funtsezkoa da ikasleen jakin-min logikoa lortzeko, horrek eramango baititu ikasleak bere buruari ikaskuntza interaktibo bihurtuko duten galderak egitera. Ikasleen parte-hartze aktiboak pisu handia hartzen du. Baina parte-hartze hori talde-metodologia batean kokatu behar da, taldea baita jarduten duena eta gainerako taldeekin harremanetan dagoena.

Modulu honek datu errealetan oinarritutako erabakiak hartzen laguntzen die ikasleei, nahiz eta erabiliko den zenbaki-mordoak ikasleen frustrazioa ekar dezakeen. Irakasleek egoera hori erabil dezakete ikasleei laguntzeko erabakiei aurre egin behar dietenean.

Une oro, oroimenean oinarritutako ikuspegia saihestu behar da, eta informazioan oinarritutako ikaskuntza bilatu, garrantzizkoa izan behar baita ikasleei iritziak oinarri onarekin ematea ahalbidetzeko: esate baterako, egokia izan daiteke kontabilitate-komplexutasuna ulertu ahal izateko beharrezkoa dena jasoko duten taulak egitea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Komenigarria izan daiteke jarduera hauek azpimarratzea:

- ✓ Merkataritza Erregistrotik jasotako urteko kontuak deskribatzea. Hainbat kontabilitate-dokumentutan antolatuta daude eta zerrenda komun hau izango lukete:
 - Gordailatutako kontabilitate-dokumentuak identifikatzea.
 - Akordioa ziurtatzea.
 - Urteko kontuak:
 - Balantzea.
 - Galdu-irabaziak.
 - Ondare garbian izandako aldaketen egoera-orria.
 - Eskudiru-fluxuen egoera-orria.
 - Memoria.
 - Kontu-ikuskapeneko txostena.
 - Kudeaketa-txostena.
 - Autozorroaren txostena.
 - Ingurumen-txostena.

Horien artean, komenigarria izango litzateke balantzea, galdu-irabaziak eta urteko kontuen memoria nabarmentzea.

- ✓ Oinarrizko dokumentazioa ezagutzea:
 - Beharrezkoak diren araudiak alderdi zehatzetan aztertuta:
 - Erregimen juridikoetan: erantzukizuna, siglak, kapital minimoa, bazkide kopurua, zuzeneko fiskalitatea, diruz lagundu daitezkeen egitateak eta erakundeak.
 - Sorreran: erakundeak, gutxi gorabeherako kostuak, Internet erabiltzea, SLNEaren (enpresa berria sozietate mugatua) kasuan esaterako.
 - Kontabilitatea eramateko sistemetan: zenbatespen motak, bakoitzaren jarduera eta kontabilitate- eta erregistro-betebeharrak, adibide batekin.
 - Kostuen behatoki bat erabilita: Eusko Jaurlaritzarena (OTEUS-Euskadiko Garraio Behatokia), Sustapen Ministerioarena, Generalitatearena edo beste batzuk.
 - Oinarrizko ratioak kalkulatu: erabilgarritasuna, diruzaintza, kaudimena, zorpetzea, errentagarritasuna eta besteren bat.

Ebaluaziorako alderdi nabarmenenei dagokienez, multzo bakoitzean honako hauek izango lirateke:

- ✓ Enpresak sortzeko ekimenei eta aukerei buruzko informazioa biltzea:
 - Enpresa-plana egitea.

- Izan litezkeen finantzaketa-iturriak eta erkidegoek enpresak sortzeko eta lehiakortasuna hobetzeko esparruan urtero deitzen dituzten diru-laguntzak aztertzea.
- Etorkizuneko enpresaren prozesu operatiboak argi eta garbi definitzea.
- ✓ Garraioko eta/edo logistikako enpresaren forma juridikoa ezartzea:
 - Garraioko eta logistikako enpresa motaren arabera erantzukizun juridikoen eta betebeharrak formalen taula bat egitea.
 - Kostuen, erantzukizunen eta betebeharrak juridikoen azterketa konparatibo batean oinarrituta forma juridikoa hautatzea ahalbidetuko duten ebaluazio-jarduerak diseinatzea.
- ✓ Finantza-baliabideak lortzeko kudeaketa ezaugarritzea:
 - Sektoreko enpresen urteko kontuak erabiltzea garraioko eta logistikako enpresen inbertsioak finantzatzeko finantza- eta kreditu-tresnari ohikoenak identifikatzeko.
 - Ibilgetuak erosteko eragiketen eta *leasing* eta *renting* eragiketen kostuak, eskakizunak eta bermeak, interesak eta urteko tasa baliokidea (UTB) identifikatzea ahalbidetuko duten taulak egitea.
- ✓ Ibilgailuak eta beste aktibo batzuk erosteko eta/edo alokatzeko formalitateak zehaztea:
 - Hornikuntza-sistemen ondorio diren hornidura eta zerbitzuen premiek exijitzen dituzten inbertsioak ulertzea ahalbidetuko duten ebaluazio-jarduerak diseinatzea.
 - Hainbat hornitzailearen eskaintzak eta aurrekontuak aztertzeko jarduerak diseinatzea, erosketa-aurrekontuen eta ordainketa-baldintzen azterketa konparatiboa egiteko.
- ✓ Garraioaren eta logistikaren jardueran kobrantzak eta ordainketak fakturatzea eta kudeatzea:
 - Kostuen behatokiak datuak erabiltzea garraioko eta logistikako zerbitzuak zergapetzen dituzten zergak eta kasu bakoitzean aplikatzekoak diren tasak identifikatzeko.
 - Sektoreari aplikatzekoak diren BEZari buruzko alderdiak eta nazioarteko zerbitzuak fakturatzeko betebeharrak interpretatzea ahalbidetuko duen taula bat egitea.
- ✓ Garraioko eta logistikako enpresetan kontabilitate- eta zerga-prozesua kudeatzea:
 - Indarrean dagoen zerga-araudian ibilgetuen zerga-alorreko iraupen-denbora bilatzea, eta amortizazioa indarrean dagoen zerga-araudiaren arabera eta Kontabilitate Plan Orokorren arabera egiteko kalkuluak konparatzeko taula bat egitea.
 - Balantzearen urteko kontuak eta emaitza laburtuak prestatzea, eta kontuen saldoaren esanahia interpretatzea (garrantzi berezia emanez zerga aurreko eta ondorengo mozkinen artean dagoen azkeneko aldeari).
 - Emaitza-kontua enpresaren balio erantsiaren eraikuntza gisa interpretatzea, eta zergaren (BEZ) hiru hilez behingo eta urteko autolikidaziorako prozesua ulertzea ahalbidetuko duen dokumentazioa egitea.
- ✓ Inbertsioen errentagarritasuna zehaztea:
 - Balantzeak interpretaziorik xumeenean aztertzea, urteko kontuetan bildutako kontabilitate-informazioa baloratzeko eta enpresaren kudeaketa eraginkorra antzemateko.
 - Errentagarritasun-ratioak eta horien bikoiztea kalkulatzeko, inbertsioen eta beste aktibo batzuen errentagarritasunak ebaluatu ahal izateko.

8. lanbide-modulua

BILTEGIRATZEKO LOGISTIKA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Biltegitratzeko logistika
Kodea:	0625
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	100 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC1014_3: Biltegia aurreikusitako irizpideen eta jarduera-mailen arabera antolatzea. UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.
Helburu orokorrak:	14 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Biltegitratzeari buruzko araudi espezifikoak zerrendatzen du, eta salgai bereziak kontratatzeko eta tratatzeko arauak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Biltegitratzeko eta banatzeko jarduerak araupetzen dituzten arauak aztertu ditu.
- Gordailu-kontratua betetzean araudia aplikatu du.
- Produktuen biltegitratzeari buruzko nazioko eta nazioarteko arauak ezaugarritu ditu.
- Besteak beste, aduanako gordetegia, zona eta gordetegi frankoa eta lokal baimenduna ezaugarritzen dituzten alderdiak aztertu ditu.
- Biltegi batean egin behar diren formalitateak eta izapideak definitu ditu.
- Biltegian nazioarte-mailan homologa daitezkeen kalitate-sistemak planifikatu ditu.

2. Biltegitratze-prozesua jarduera motaren eta salgai-bolumenaren arabera antolatzen du, eta, horretarako, espazioak eta manipulazio-denborak optimizatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:



- a) Biltegi-zerbitzuen baldintzak eta modalitateak hainbat aldagairen arabera aztertu ditu.
- b) Biltegi-zerbitzu-prozesu logistikoaren azpi-prozesuak sekuentziatu ditu.
- c) Biltegiaren oinplanoko diseinua egin du, egin behar diren eragiketen eta mugimenduen arabera: administrazioa, harrera, bidalketa, biltegi-zerbitzua, prestakuntza, *picking*, korridoreak eta *cross-docking*, besteak beste.
- d) Mantentzeko tresneria, bitartekoak eta erremintak hautatu ditu, biltegiaren eta biltegi-zerbitzuko salgaien ezaugarrien arabera, irizpide ekonomikoak, kalitatekoak eta zerbitzuari dagozkionak aplikatuta.
- e) Biltegi-zerbitzu-espazioak optimizatzeko metodoak eta teknikak aplikatu ditu.
- f) Salgaiak lokalizatzeko eta manipulatzeko denborak laburtzeko metodoak erabili ditu.
- g) Biltegi-zerbitzuko salgaiak ontziratzeko eta enbalatzeko hainbat sistema modular hautatu ditu.
- h) Biltegi-zerbitzuaren arriskuak prebenitzeko prozedurak zehaztu ditu.

3. Biltegiaren aurrekontua prestatu eta kontrolatzen du, eta, horretarako, kostuen esleipenetik datozen desbideratzeak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Biltegi-zerbitzuen gutxi gorabeherako aurrekontu bat egiteko kontuan hartu beharreko kontu-sailak eta kontzeptuak zehaztu ditu.
- b) Biltegiaren funtzionamendu-kostua aldi berean behin kalkulatu du.
- c) Adierazle edo estandar ekonomiko optimoak identifikatu ditu: orduko kostua eta zerbitzuko kostua, besteak beste.
- d) Biltegi-kostuak kalkulatu ditu, presaren, entrega-epeen, salgaien prestakuntzaren, *co-packing*-aren eta paletizazioaren arabera, besteak beste.
- e) Aurreikusitako kostuen gaineko desbideratzeak aztertu ditu, haien zergatikoa eta jatorria identifikatu du, eta neurri zuzentzaileak proposatu ditu enpresak ezarritako prozeduren arabera.
- f) Biltegi-zerbitzuko gastuen aurrekontua prestatu du, jardueraren kostuak eta ezarritako zerbitzu-maila kontuan harturik, kalkulu-orri informatikoak erabilia.
- g) Biltegiaren funtzionamendu-kostuak aldi berean behin kalkulatu ditu, kalkulu-orri informatikoak erabilia.

4. Biltegi-zerbitzuko stockak kudeatzen ditu, eta haien hornikuntza eta bidalketa ziurtatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dauden inbentario motak eta horietariko bakoitzaren helburua sailkatu ditu.
- b) Batez besteko stockaren, stock minimoaren eta stock optimoaren kontzeptuak aplikatu ditu, eta haien kalkuluan esku hartzen duten aldagaiak eta izakinen txandakatzeko-abiadura identifikatu ditu.
- c) Biltegi-zerbitzuko izakinen beharrezko unitateak aurreikusi ditu, stock-hausturak saihesteko.
- d) Biltegi-zerbitzuko izakinen baloratu ditu hainbat metodo erabilia.
- e) Biltegi-zerbitzuko izakinen kontrolatu ditu, eta inbentarioko desbideratzeak identifikatzeko eta neurri zuzentzaileak planteatzeko ezarritako arauak eta prozedura gainbegiratu ditu.
- f) Bezeroek egindako salgaien eskaerei erantzuteko eta haiek bidaltzeko beharrezkoak diren zereginak egin ditu.
- g) Produktuen (EAN kodea), hornitzaileen, bezeroen eta/edo zerbitzuen altak, bajak eta aldaketak informatika-tresnen bidez erregistratu ditu.

- h) Informatika-aplikazio orokorrak erabili ditu stockak kudeatzeko, eta aplikazio espezifikoak materialak identifikatzeko, eskaerak kudeatzeko, erauzteko eta biltegiko irteerak erregistratzeko.

5. Alderantzizko logistikari lotutako eragiketak kudeatzen ditu, eta, horretarako, itzulitako salgaiei eman behar zaien tratamendua zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Alderantzizko logistikarekin zerikusia duten jarduerak itzultze-politikaren edo bezeroekin erdietsitako akordioen arabera aztertu ditu.
- Itzulitako salgaiekin egin behar diren ekintzak aurreikusi ditu: konpontzea, birziklatzea, ezabatzea edo bigarren mailako merkatuetan berrerabiltzea.
- Itzulitako salgaiak zaharkitzea eta/edo kutsatzea saihesteko beharrezkoak diren neurriak definitu ditu.
- Indarrean dauden osasun- eta ingurumen-araudiak aplikatu ditu.
- Itzultzeko ontziak salgai berria entregatzearekin batera biltzeko lanak diseinatu ditu, indarrean dagoen araudia aplikatuta.
- Karga-unitateak eta/edo -tresneria kate logistikoaren beste eragiketa batzuetan berrerabiltzeko sailkatu ditu, hutsean garraiatzea saihesteko.
- Ontzi eta enbalaje motak zehaztapenei, gomendioei eta indarreko araudiari jarraituz berrerabiltzeko sailkatu ditu.

6. Biltegian egindako prozesuak gainbegiratzen ditu, eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko sistemak eta langileak prestatzeko/birziklatzeko planak ezartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Biltegian kalitate-sistema bat ezartzeko beharrezkoak diren elementuak aztertu ditu, enpresaren eta/edo bezeroen jarraibideak betez.
- Prozesuak eta biltegitratze-sistemak etengabe hobetzeko kalitate- eta segurtasun-sistemak ezartzea aurreikusi du.
- Biltegiko prozesuak eta protokoloak betetzea baloratu du, enpresaren kalitate-plana edo -eskuliburua abiapuntutzat hartuta.
- Salgaiaren ezarpena eta irati-maiztasuneko sistemen edo bestelako berrikuntza teknologikoen bidezko jarraipena baloratu du.
- Salgaien trazabilitatea ziurtatzeko eta hari buruzko araudia betearazteko beharrezkoak diren elementuak ikertu ditu, biltegiak kudeatzeko sistemak erabilia.
- Biltegi-zerbitzuaren eraginkortasuna eta kalitatea hobetzeko ereduak prestatuak baten helburuak finkatu ditu.
- Hasierako eta etengabeko prestatuntzaren bakarkako zein talde osoko premiak hauteman ditu.
- Zereginak kudeatzeko programak eta kronogramak erabili ditu zereginak, denborak eta langileak kontrolatzeko, eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak bete ditu.

c) Oinarrizko edukiak

1. BILTEGIRATZEARI BURUZKO ARAUDI ESPEZIFIKOA ZERRENDATZEA	
prozedurazkoak	- Biltegitratzeko eta banatzeko jarduerak araupetzen dituzten arauak aztertzea.



	- Gordailu-kontratua erregulatzen duen araudia identifikatzea. - Produktuen biltegitratzeari buruzko nazioko eta nazioarteko arauak aplikatzea. - Besteak beste, aduanako gordetegia, zona eta gordetegi frankoa eta lokal baimenduna ezaugarritzen dituzten alderdiak aztertzea. - Biltegi batean egin beharreko formalitateak eta izapideak identifikatzea. - Biltegian nazioarte-mailan homologa daitezkeen kalitate-sistemak ezartzea.
kontzeptuzkoak	- Gordailu-kontratuaren eta biltegitratzeko eta banatzeko jardueraren lege-esparrua. - Salgai berezietarako araudi espezifikoak: salgai arriskutsuak eta galkorrak, besteak beste. - Nazioarteko merkataritzako biltegitratze-erregimenak.
jarrerazkoak	- Aldaketa-egoera batean agertzen diren prestakuntza-beharak modu positiboan aintzat hartzeko prest egotea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

2. BILTEGIKO PROZESUA ANTOLATZEA

prozedurazkoak	- Besteak beste, produktuen, bezeroen, produkzioaren plangintzaren edo salgaien helmugaren arabera biltegitratzeko sistemen baldintzak eta modalitateak baloratzea. - Prozesu logistikoa hainbat azpiprozesutan egituratzea: salgaiak hartzea, biltegitratzea, birjartzea, berriz kokatzea eta bidaltzea. - Biltegi eremuak egin beharreko eragiketen eta mugimenduen arabera banatzea: administrazioa, harrera, bidalketa, biltegitratzea, prestakuntza, <i>picking</i>, korridoreak eta <i>cross-docking</i>, besteak beste. - Mantentzeko tresneria, bitartekoak eta erremintak hautatzea, biltegiaren eta biltegitratutako salgaien ezaugarrien arabera, irizpide ekonomikoak, kalitatekoak eta zerbitzuari dagozkionak aplikatuta. - Biltegitratze-espazioak optimizatzeko metodoak eta teknikak aplikatzea. - Salgaiak lokalizatzeko eta manipulatzeko denborak laburtzeko metodoak erabiltzea. - Biltegi salgaiak ontziratze eta enbalatzeko hainbat sistema modular hautatzea. - Biltegian arriskuak prebenitzeko prozedurak zehaztea.
kontzeptuzkoak	- Fabrikazioko, banaketako eta zerbitzuetako enpresetan biltegiak antolatzea. - Biltegi motak. Biltegitratze-sistema motak aztertzea: abantailak eta eragozpenak. - Sistema modularrak. Karga-unitateak: paleta eta edukiontzia. - Salgaien jarraipena egiteko sistemak: irrati-maiztasuneko terminalak, kodifikazioa eta barra-kodeen irakurgailuak, besteak beste. Terminal eramangarriak eta ahotsa ezagutzeko sistemak. - Biltegian jarduerak eta salgai-fluxuak antolatzea: administrazioa, harrera, biltegitratzea, mugimenduak eta eskaeren prestakuntza eta banaketa. <i>Cross-docking</i>.

	- Enbalajea kudeatzea. - Biltegietaiko segurtasun- eta higie-ne-araudia. Instalazioak: orokorrak eta espe-zifikoak.
jarrerazkoak	- Aldaketa-egoera batean agertzen diren prestakuntza-beharrak modu positiboan aintzat hartzeko prest egotea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

3. BILTEGIAREN AURREKONTUA PRESTATZEA ETA KONTROLATZEA

prozedurazkoak	- Biltegi-zerbitzuaren gutxi gorabeherako aurrekontu bat egiteko kontuan hartu beharreko kontu-sailak eta kontzeptuak zehaztea. - Biltegiaren funtzionamendu-kostuak al-dian behin kalkulatzeko honako hauek kontuan hartuta: administrazio-kostuak, espazioak erabiltzekoak, operatiboak, zaharkitzapenekoak eta narriadurakoak, finantzarioak eta bestelakoak. - Adierazle edo estandar ekonomiko optimoak identifikatzea: orduko kostua eta zerbitzuko kostua, besteak beste. - Biltegi-kostuak kalkulatzeko, presaren, entrega-epeen, salgaien prestakuntzaren, <i>co-packing</i>-aren eta paletizazioaren arabera, besteak beste. - Aurreikusitako kostuen gaineko desbideratzeak aztertzea, haien zergatikoa eta jatorria identifikatu du, eta neurri zuzentzaileak proposatu ditu enpresak ezarritako prozeduraren arabera. - Biltegiko gastuen aurrekontua prestatzea, jardueraren kostuak eta ezarritako zerbitzu-maila kontuan harturik, kalkulu-orri informatikoak erabilia. - Biltegiaren funtzionamendu-kostuak al-dian behin kalkulatzeko, kalkulu-orri informatikoak erabilia.
kontzeptuzkoak	- Biltegiratze-kostuak: haien kalkuluan esku hartzen duten aldagaiak. - Eroste-ko kostua. - Biltegiratutako unitateko kostua. - Kalkulu-orriak datuak prozesatzeko tresna gisa.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

4. BILTEGIKO STOCKAK KUDEATZEA

prozedurazkoak	- Dauden inbentario motak eta horietariko bakoitzaren helburua sailkatzea. - Batez besteko stockaren, stock minimoaren eta stock optimoaren kontzeptuak aplikatzea, eta haien kalkuluan esku hartzen duten aldagaiak eta izakinen txandakatze-abiadura identifikatzea. - Biltegiko izakinen beharrezko unitateak aurreikustea, stock-hausturak saihesteko. - Biltegiko izakinen baloratzea hainbat metodo erabilia.
----------------	--



	- Biltegiko izakinak kontrolatzea, eta inbentarioko desbideratzeak identifikatzeko eta neurri zuzentzaileak planteatzeko ezarritako arauak eta prozedura gainbegiratzea. - Bezeroek egindako salgaien eskaerei erantzuteko eta haiek bidaltzeko beharrezkoak diren zereginak egitea. - Produktuen (EAN kodea), hornitzaileen, bezeroen eta/edo zerbitzuen altak, bajak eta aldaketak informatika-tresnen bidez erregistratzea. - Informatika-aplikazio orokorrak erabiltzea stockak kudeatzeko, eta aplikazio espezifikoak materialak identifikatzeko, eskaerak kudeatzeko, erauzteko eta biltegiko irteerak erregistratzeko.
kontzeptuzkoak	- Stocken kudeaketa. - Kontrol ekonomikoa. Gorabeheren kontrola. - Bezeroaren eskaeraren zikloa. - Biltegiko izakinak baloratzeko irizpideak. - Biltegiaren alderdi guztiak integratuko dituen softwarea, besteak beste testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea eta kronogramak erabilia. - Biltegiak eta izakinak kudeatzeko programa espezifikoak: kaien kudeaketa, biltegien kudeaketa, hornikuntzen kudeaketa, izakinen kudeaketa eta etiketak egitea, besteak beste. - Erosketak/biltegia/salmentak kudeatzeko programak: artikuluen kudeaketa, biltegiaren kudeaketa, fabrikazioaren kudeaketa eta salmenten kudeaketa, besteak beste.
jarrerazkoak	- Aldaketa-egoera batean agertzen diren prestakuntza-beharrak modu positiboan aintzat hartzeko prest egotea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

5. ALDERANTZIZKO LOGISTIKARI LOTUTAKO ERAGIKETAK KUDEATZEA

prozedurazkoak	- Alderantzizko logistikarekin zerikusia duten jarduerak itzultze-politikaren edo bezeroekin erdietsitako akordioen arabera aztertzea. - Itzulitako salgaiekin egin beharreko ekintzak aurreikustea: konpontzea, birziklatzea, ezabatzea edo bigarren mailako merkatuetan berrerabiltzea. - Itzulitako salgaiak zaharkitzea eta/edo kutsatzea saihesteko beharrezkoak diren neurriak definitzea. - Indarrean dauden osasun- eta ingurumen-araudiak aplikatzea. - Itzultzeko ontziak salgai berria entregatzearekin batera biltzeko lanak diseinatzea, indarrean dagoen araudia aplikatuta. - Karga-unitateak eta/edo -tresneria kate logistikoaren beste eragiketa batzuetan berrerabiltzeko sailkatzea, hutsean garraiatzea saihesteko. - Ontzi eta enbalaje motak zehaztapenei, gomendioei eta indarreko araudiari jarraituz berrerabiltzeko sailkatzea.
kontzeptuzkoak	- Itzultzeak. - Itzultzeei lotutako kostuak. - Karga-unitateak eta -tresneria berrerabiltzea. - Berriz erabiltzeko enbalajeak eta edukiontziak.
jarrerazkoak	- Biltegiratze-zeregina enpresako funtsezko atal gisa baloratzeko. - Biltegia kudeatzeko teknika berrien aurrean prestasuna eta ekimena

	izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea.
--	--

6. BILTEGIAN EGINDAKO PROZESUAK GAINBEGIRATZEA	
prozedurazkoak	- Biltegian kalitate-sistema bat ezartzeko beharrezkoak diren elementuak aztertzea, enpresaren eta/edo bezeroen jarraibideak betez. - Prozesuak eta biltegiratze-sistemak etengabe hobetzeko kalitate- eta segurtasun-sistemak ezartzea aurreikustea. - Biltegiko prozesuak eta protokoloak betetzea baloratzea, enpresaren kalitate-plana edo -eskuliburua abiapuntutzat hartuta. - Salgaiaren ezarpena eta irratimaiztasuneko sistemen edo bestelako berrikuntza teknologikoen bidezko jarraipena baloratzea. - Salgaien trazabilitatea ziurtatzeko eta hari buruzko araudia betearazteko beharrezkoak diren elementuak ikertzea, biltegiak kudeatzeko sistemak erabiltzea. - Biltegi-zerbitzuaren eraginkortasuna eta kalitatea hobetzeko ereduak prestakuntza-plan baten helburuak finkatzea. - Hasierako eta etengabeko prestakuntzaren bakarkako zein talde osoko premiak hautematea. - Zereginak kudeatzeko programak eta kronogramak erabiltzea zereginak, denborak eta langileak kontrolatzeko, eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak betetzea.
kontzeptuzkoak	- Biltegiko kalitate-sistemak. - Pertsonentzako eta salgaiarentzako segurtasun-sistemen aplikazioa. - Biltegiko lan-taldearen hasierako eta etengabeko prestakuntza-planak: helburuak eta prestakuntza-metodoak. - Prestakuntza-planen ebaluazioa. - Biltegiko prozesuak edo azpiprozesuak automatizatzeari eta informatizatzeari aplikatutako teknologia berriak.
jarrerazkoak	- Biltegiratze-zeregina enpresako funtsezko atal gisa baloratzea. - Biltegia kudeatzeko teknika berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Eduki-multzoen aurkezpenak modulu honetan jorratzen den lanbide-kultura azaltzeko irizpideei erantzuten dienez gero, ez zaio zorrozki jarraitu behar prestakuntza-prozesuetan. Aitzitik, ikasle bakoitzak gaitasunak lortzeko eta edukiak asimilatzeke irizpideak aintzat hartuko dituen ibilbide didaktiko bat ezarri behar da, hautatutako eduki antolatzaile motaren arabera.

Modulu hau egituratu eta antolatzean, edukietan adierazitako prozedurek irakasteko prozesua bideratzea proposatzen da. Eduki mota horretan arreta berezia jartzea izan



daiteke, beharbada, ikasleengan garatu nahi diren lanbide-gaitasunekin koherentziarik handiena gordetzen duen aukera.

Horrek ez du esan nahi kontzeptuzko eta jarrerazko edukiak gutxiesten direnik, ezinbestekotzat jotzen baitira sustatzen diren jakintzak erabilerakoak izan daitezen, eduki horiek prozedura haiek menderatzearen ondorio diren premien mende jarri behar direla baizik.

Modulu honen edukiak jorratzerakoan, komenigarritzat jotzen da eduki antolatzaile batean oinarrituta egituratzea. Eduki antolatzaile hau proposatzen da: Produktuak biltegiratzeko prozesua kudeatzea. Eduki antolatzaile horrek aukera emango du moduluan inplikaturako prozedurak kateatzeko eta, horrela, irakatsi eta ebaluatzen jarduerak programatzeko euskarri izango den oinarritzko egitura eratzeke, jarduera horietan komenigarriak diren kontzeptuzko eta jarrerazko edukiak integratuta.

Proposatzen den ibilbide didaktikoak hiru etapa ditu. Etapa horiek elkarren segidan jorra daitezke, edo, komenigarriago irizten bazaio, programazioan zehar tartekatuta. Hona hemen etapak:

- ✦ **Lehenengo etapari** ("Lege-esparrua, biltegiko salgaien araudi espezifikoa eta biltegiratze-erregimenak") programazioaren laurdena eskaintzen zaio gutxi gorabehera, eta 1. multzoan aintzat hartutako edukiak jorratzen ditu.
- ✦ **Bigarren etapari** ("Biltegiko prozesua antolatzea, aurrekontu-desbideratzeak identifikatzea, stockak kudeatzea eta biltegian egindako prozesuak gainbegiratzea") programazioaren bi laurden eskaintzen zaizkio gutxi gorabehera, eta 2., 3. eta 4. multzoetan aintzat hartutako edukiak jorratzen ditu. Horrela, etapa honetako ibilbide didaktikoak hiru fase edo jarduera esanguratsu izango lituzke:
 - Antolatzeko prozesua.
 - Aurrekontu-desbideratzeak identifikatzeko prozesua.
 - Stockak kudeatzeko prozesua.

Prozesu bakoitza jorratzerakoan, didaktikoki egituratzea proposatzen da, ikasleek une oro izan dezaten produktuen biltegiratzerako lehen hurbilketa orokor batean eskuratutako prozesuaren ikuspegi globala.

- Etapa honen **lehenengo faseak** ("Antolatzeko prozesua") biltegian produktuen ordena behar bezala kontrolatzeko beharrezkoak diren ekintzak ditu ardatz egituratzaileak: hartzen den salgaia identifikatzea, produktu horiekin batera etortzen den dokumentazioa kontrolatzea eta katalogatzea, eta gero biltegiratzeko sailkatzea. Lehenengo fase honen garrantzia dauden salgai motak ezaugarrien arabera behar bezala identifikatzean datza, hori izango baita gerora hartu behar diren erabaki guztiak (salgaiak sailkatzea, biltegiratzea, aplikatu beharreko segurtasun- eta higiene-neurriak, salgaiak kudeatzea, eta etiketatzea eta enbalatzea) zehaztuko dituzten faktoreetariko bat. Horretarako, komenigarria izan daiteke hasiera batean errazak eta gero eta zailagoak izango diren kasuak aztertzea. Baina kasu horiek ibilbide didaktikoaren hurrengo faseetan erabiltzeko aukera eman beharko dute, produktuak biltegiratzeko prozesu osoa suposizio berean aztertu ahal izateko, horrela lortuko baita modulu honen profesionaltasunaren ikuspegi zuzena izatea.
- **Bigarren fasearen** ("Aurrekontu-desbideratzeak identifikatzeko prozesua") asmoa da biltegi-zerbitzuaren gutxi gorabeherako aurrekontu bat egiteko kontu-sailak zehaztea eta biltegiratze-kostua, erosteko kostuak eta biltegiratutako unitateko kostuak zehaztea. Horretarako, komenigarria izan daiteke suposizioak erabiltzea edo kasuak aztertzea eta haien irudikapen grafikoa egitea, ikasleak

aurrera egin ahala gero eta korapilatsuagoak izango diren suposizio sinpleetatik abiatuta.

- **Hirugarren fasearen** ("Stockak kudeatzeko prozesua") asmoa da, bestalde, kontrol fisikoa, ekonomikoa eta gorabeheren kontrola biltegiaren alderdi guztiak integratuko dituen *softwarearen* bitartez egitea.
- **Hirugarren etapari** ("Alderantzizko logistikari lotutako eragiketak kudeatzea eta biltegian egindako prozesuak gainbegiratzea") programazioaren laurdena eskaintzen zaio gutxi gorabehera, eta 5. eta 6. multzoetako edukiak jorratzen ditu. Horrela, etapa honetako ibilbide didaktikoak bi fase edo jarduera esanguratsu izango lituzke:
 - Etapa honen **lehenengo fasearen** ("Alderantzizko logistikari lotutako eragiketak kudeatzea") asmoa da itzultzeak, horien kostuak eta itzulitako salgaiak berrerabiltzeko aukera aztertzea eta kontrolatzea, eta itzulitako salgaiak zaharkitzea eta kutsatzea saihesteko beharrezkoak diren neurriak zehaztea.
 - **Bigarren fasearen** ("Biltegian egindako prozesuak gainbegiratzea") asmoa da, bestalde, pertsonen zein salgaiei zuzendutako biltegiko kalitate-sistemak zehaztea. Horretarako, prestakuntza-planak ezarriko dira eta automatizatzeko eta informatizatzeko teknologia berriak aplikatuko dira.

Jarduera horiekin zerikusia duten informatika-euskarriak menderatzea moduluaren profesionaltasunaren oinarritzko elementua da.

Halaber, interesgarria izango litzateke bi fase edo prozesu horiek batera jorratzea sintesi edo laburpen moduko unitateetan, betiere haietarik bakoitzean behar adinako jakintzak finkatu ondoren. Horretarako, ikuspegi integratuagoa sustatuko da eta egoera ahalik eta errealean aztergai izango dituzten eta ikasleei erabakiak hartzean neurri handiagoan inplikatzeko eskatuko dieten jarduerak planteatuko dira.

Moduluaren programazioaren bi faseetan, lanbide-orientazioarekin zerikusia duten edukiak lehenengo jardueretatik sartzeari gomendatzen da, horietan aski garbi taxutu baitaiteke azpian den lanbide-eginkizuna eta, gainera, lagungarria izan baitaiteke dagokion konpetentzia-esparrua zehatz samar mugatzeko.

2) Alderdi metodologikoak

Komeni da ondoko jarraibideak betetzea:

- Kontzeptuzko edukiak prozedurak garatzeko euskarri bat eraikitzen aurkitzen dute zentzu nagusia. Ikasleek lanpostuan aurkituko dituzten egoera ohikoenei erantzun ahal izateko behar bezain zabal jorratu beharko dira: biltegiko espazio fisikoa banatzea, bitartekoak zehaztea, dokumentazioa kontrolatzea, antolamendu-sistema eraginkorra diseinatzea edo zereginak banatzea. Kontuan hartu behar dira, halaber, nagusiki epe ertainean espero diren aldaketak, osasun-legeriari, biltegia egokitzen duten materialei eta salgaien manipulazioan aplikatu daitezkeen teknologiarik dagozkienak.
- Bestalde, arauari, balioari eta jarrerari buruzko edukiak prozeduren garapenetan jorratu beharko dira, multzo honen izaera profesionalizatzailea zehazten dutenak azpimarratuta, bereziki salgaien segurtasunari, higieneari eta babesari buruzko arauak errespetatzeari dagozkion edukiak eta biltegitratze-prozesuaren produktibitatea areagotu dezaketen hobekuntzei buruzko proposamenak.



- Adierazitako prozeduretariko asko behar bezala ezaugarritutako suposizioetan kokatzen dira, edo haien konplexutasuna ezarriko duen definizio-maila duten kasuen azterketan. Erabakiak justifikatzeko eta aukerak proposatzeko prozedura nabarmendu beharra dago, prozeduren multzoaren aplikazioaren amaiera gisa, bereziki biltegiaren banaketa espazialarekin eta produktua enbalatzearekin eta etiketatzearekin zerikusia duen guztiari dagokionez, horiek baitira, multzo honi dagokionez, ikasleei autonomia-mailarik handiena izateko aukera emango dieten jarduerak. Helburua da ikasleak erabaki gero eta konplexuagoetan erabakiak hartzen inplikatzeko, jakintza berriak eskuratzen dituzten heinean eta gero eta erantzukizun handiagoa eska dakiekeen neurrian.
- Edukiak zehazten dituzten datuak eta suposizioak ikastetxearen inguruko enpresa adierazgarrienetara edo ikasleak lanbideratzeko aukera eman dezaketenetara egokitu behar dira. Komeni da erabili beharreko aldagaien definizio-maila arreta handiz erregulatzea, profesional honek biltegien kudeaketaren esparruan izango duen benetan esku hartzeko ahalmena kontuan hartuta, eskatzen zaizkion eskurantzak eta konpetentziak gainditu gabe.
- Aholkatzen da funtsean aurkezpenekoa izan behar duen hasierako unitate didaktiko batekin hastera. Hala, ikasleek ulertuko dute salgaiak biltegitratzea zein garrantzitsua den enpresaren jardueren multzoan, helburuak zein diren eta zein inguruetan kokatzen den.
- Ikaslea motibatuzeko, bizi den hirian edo probintzian kokatuko ditu irakasleak modulu honekin zerikusia duten enpresarik adierazgarrienak. Ikasleek identifikatu egingo dituzte eta enpresaren bat edo beste bisitatuko dute. Horrela, ikasleak jardueran nahasita ikusiko du bere burua, eta lanpostu bakoitzean erdietsi ahal izango duen erantzukizun-maila eta jarduteko autonomia-maila behatuko du.
- Amaitzeko, komenigarria izango da moduluko gaiekiko ikasleen motibazioa eta interesa finkatuko duten jarduerak aintzat hartzea. Horrela, ikasleek errazago identifikatuko dute beren trebakuntzaren xede diren eginkizunekin lotuta dagoen profesionaltasuna, eginkizun horien ondorio den lanbide-nortasuna bere egingo dute eta egingo dutenaren eta exijituko zaienaren ikuspegi globala eta integratua erdietsiko dute.
 - Ildo horretan, interesgarria izan daiteke irakasleek berek ekarritako suposizioetatik abiatuta eztabaidak egiteko aukera aintzat hartzea, laneko eginkizunen eta lanbide-jarduerarik garrantzizkoenen ondorio diren arauen, balioen eta moduen inguruan. Gainera, oso baliagarria izan daiteke modulu honek eman diezaiekeenari buruz ikasleek dituzten itxaropenak ezagutzeko, eta heziketa-zikloarekin lotuta egon daitezkeen lanpostuak, haien betebeharrak eta eskubideak eta abar aztertzeko. Hain zuzen ere, izan daitekeen aniztasunari erantzun diezaioke informazio horrek.
 - Aldi berean, guztiz gomendagarria da irakasleak jarduera esanguratsu eta sinpleenetako bat egitea, hala nola izakinen inbentario bat egitea, edo produkturen bat biltegian hartzea eta kokatzea, ikasleak behin betiko motibatzen ahalegintzeko.
- Kontzeptuzko egitura duen unitate didaktikoren bat ezartzen bada, izakin eta biltegi motak jorratzerakoan edo biltegitratze-kostuak zehazten dituzten aldagaiekin zerikusia duten alderdiak lantzerakoan, gomendagarria da edukiak ulermen-zailtasun txikienez handienekora antolatzea, eta, ahal den neurrian, ikasleen esku-hartzea bultzatuko duten metodoak erabiltzea. Hau da, azalpen-metodoak gehiegi ez erabiltzea gomendatzen da, ikasleen pasibotasuna saihesteko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Biltegitratzeari buruzko araudia aztertzea:
 - Salgai bereziak kontratatzeke eta tratatzeko araudia aplikatzea.
 - Biltegitratze-izapideak identifikatzea.
 - Gordailu-kontratuaren eta biltegitratzeko eta banatzeko jardueraren lege-esparrua ebaluatzea.
 - Nazioko eta nazioarteko araudia aztertzea. Aduanako gordetegiaren, zona frankoaren eta lokal baimendunaren eskakizunak aztertzea.
- ✓ Biltegitratzeko eta stockak kudeatzeko prozesua egituratzea:
 - Biltegitratze-espazioak optimizatzeko teknikak aplikatzea.
 - Zereginak eta azpiprozesuak antolatzea: salgaiak hartzea, biltegitratzea, birjartzea, berriz kokatzea eta bidaltzea.
 - Biltegian jarduerak eta salgaien fluxuak antolatzea eta katalogatzea. Enbalajea kudeatzea.
 - Denboren, espazioen, lokalizazioen eta manipulazioaren kudeaketa-txostenak egitea.
 - Stockak kudeatzeko informatika-baliabideak aplikatzea:
 - o Materialak identifikatzea, izakinak kontrolatzea, eskaerak kudeatzea, salgaiak erauztea eta biltegiko irteerak erregistratzea.
 - o Produktuen (EAN kodea), hornitzaileen, bezeroen eta/edo zerbitzuen altak, bajak eta aldaketak erregistratzea.
 - Segurtasun-araudiari buruzko balorazioa egitea.
- ✓ Biltegi-zerbitzuaren kostu-kalkulu bat egiteko kontu-sailak eta kontzeptuak zehaztea:
 - "Orduko kostua" eta "zerbitzuko kostua" adierazleak identifikatzea.
 - Aurrekontua prestatzea eta desbideratzeak aztertzea.
- ✓ Itzultako salgaiak hartzeko eta tratatzeko sistemak definitzea:
 - Alderantzizko logistikarekin eta itzultzeko baldintzekin zerikusia duten jarduerak aztertzea.
 - Itzultako salgaiei buruzko araudia produktuaren ezaugarrien arabera kontrolatzeko eta betetzeko metodoak aplikatzea.
- ✓ Biltegitratze-prozesuak etengabe hobetzeko kalitate- eta segurtasun-sistemak aplikatzea:
 - Zereginak kudeatzeko programak eta kronogramak erabiltzea zereginak, denborak eta langileak kontrolatzeko, eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak betetzea.



9. lanbide-modulua HORNITZEKO LOGISTIKA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Hornitzeko logistika
Kodea:	00626
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	80 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	6
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC1003_3: Hornikuntza-plana prestatzen laguntzea. UC1004_3: Hornikuntza-programaren jarraipena eta kontrola egitea.
Helburu orokorrak:	13 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Produkzioko/banaketako programak gauzatzeko beharrezkoak diren materialak eta epeak zehazten ditu, definitutako planei jarraiki.

Ebaluazio-irizpideak:

- Produkzio-prozesuak ezaugarritu ditu, prozesuaren iraupena, gama eta produktuak kontuan hartuta.
- Eskariaren aurreikuspena produkzioarekin/banaketarekin, stocken kudeaketarekin eta biltegian erabilgarri dagoen inbentarioarekin erlazionatu du.
- Produkzioko/hornidurako kate baten hornikuntza kudeatzeko hainbat ikusmolde ebaluatu ditu.
- Produkzioko/banaketako prozesua fluxu-eskemen bidez irudikatu du, salgaien eta informazioaren fluxuak bereizita.
- Produkzioko/banaketako zentroen produkzio-ahalmenak eta fase/jarduera bakoitzaren denborak zehaztu ditu.
- Produkzioa eta banaketa planifikatzeko ereduen teknikak aplikatu ditu.
- Produkzioko/hornidurako katean izan litezkeen itoguneak identifikatu ditu.
- Hornikuntza-fasearen puntu kritikoak eta izan litzaketen konponbideak ezarri ditu.

2. Hornikuntza-programak egiten ditu, eta, horretarako, produkzioko/banaketako prozesuen helburuetara, epeetara eta kalitate-irizpideetara egokitzen da.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hornikuntza-programa bat osatzen duten faseak sekuentziatu ditu.
- b) Hornikuntza-programaren kostua kalkulatu du.
- c) Enpresaren beharretara egokituko den eskaera eta entregean programa definitu du.
- d) Eragiketen fluxu-diagramak egin ditu, entrega-premien eta unitate / biltegi / produkzio-zentro / saltoki bakoitzaren ahalmenaren arabera.
- e) Hornikuntzen eta bitarteko elaborazioen kantitateak eta datak planifikatu ditu.
- f) Hornikuntza eraginkortasunez egitea eta ezarritako epeak betetzea ahalbidetuko duen egutegia egin du.
- g) Informazioa kudeatzeko eta kalkuluak egiteko informatika-programak erabili ditu.

3. Stockak kudeatzeko metodoak aplikatzen ditu, eta, horretarako, salgaien eta materialen eskakizunen aurreikuspenak egiten ditu produkzioko/hornikuntzako sistemetan.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Stocken kudeaketa enpresaren hornikuntza-sistema logistikoan integratzearen ondorio ekonomikoak ebaluatu ditu.
- b) Kudeaketa- eta kontrol-prozedurak izakin mota bakoitzarekin erlazionatu ditu.
- c) Biltegiatutako produktuak hainbat metodoen bidez sailkatu ditu.
- d) Balorazioan, inbentario-kontrolean eta stocken hausturan izandako gorabeherak ebaluatu ditu.
- e) Biltegiko izakin-bolumenaren estimazioak kalkulatu ditu, stocken hausturak eta bolumen anormalak saihesteko.
- f) Biltegiko stocka optimizatzen duen eskaera-puntua eta eskaera-lotea, urteko eskaera kopurua eta batez besteko biltegiaritze-aldia zehaztu ditu.
- g) Stockaren haustura-probabilitate baterako segurtasun-stocka eta haren kostua kalkulatu du.
- h) Eskari asegabearen kostuak ebaluatu ditu.

4. Hornitzaileen hautaketa, jarraipena eta ebaluazioa egiten du, eta, horretarako, prozesuaren eta hornikuntza-programaren kontrol-, segurtasun- eta kalitate-mekanismoak aplikatu ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hornitzaileen eskaintzak hautatzeko funtsezko irizpideak definitu ditu eta baldintza-agiria ezarri du.
- b) Hautatzeko irizpideen baremo bat ezarri du kontuan hartutako aldagai bakoitzaren pisu espezifikoaren arabera, hornitzaileak sailkatu ditu eta kontuan hartutako eskaintzei lehentasuna eman die.
- c) Hornitzaile potentzialak *on line* eta *off line* bilatu ditu.
- d) Eskaintako produktuaren kalitatea, entrega-epeak eta prezioak aztertu ditu.
- e) Hornitzailearen eskueran dauden baliabideak ebaluatu ditu: baliabide teknikoak, langileei dagozkienak eta finantzarioak, besteak beste.
- f) Eskaintako baldintzak gutxi gorabehera bete diren aztertu du.
- g) Nazioko eta nazioarteko hornitzaileentzako murrizketa logistikoak aztertu ditu.
- h) Hornitzaileak ebaluatzeko txostenak idatzi ditu, informatika-aplikazioak erabilia.

5. Hornikuntza negoziatzeko baldintzak zehazten ditu, eta, horretarako, hornitzaileekin komunikatzeko eta negoziatzeko teknikak aplikatzen ditu.



Ebaluazio-irizpideak:

- Negoiazio-prozesuaren faseak identifikatu ditu.
- Komunikazio- eta negoziazio-teknikak aplikatu ditu.
- Ondasunen eta zerbitzuen salerosketa-kontratu motak bereizi ditu.
- Hornidura-kontratu bat konfiguratzeko duten elementu pertsonalak eta errealak identifikatu ditu.
- Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen merkataritza-araudia aplikatu du.
- Hornidura-kontratuaren klausulak ezarri ditu, baita haiek hornikuntzarako dituzten inplikazioak ezarri ere.
- Testu-tratamenduko informatika-aplikazioak erabili ditu kontratua idazteko.

6. Hornitzaileekiko informazioa kontrolatzeari, erregistratzeari eta trukatzeari buruzko dokumentazioa egiten du, eta, horretarako, kalitate-prozedurei jarraitzen die eta informatika-aplikazioak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Hornitzaile bati egindako eskaerek jarraitu beharreko kontrol-prozesua ezarri du.
- Anomaliak konpontzeko hartu behar diren neurri posibleak definitu ditu.
- Hornikuntza-prozesuan sortutako datuak biltzeko eta tratatzeko sistema definitu du.
- Hornikuntza-prozesua erregistratzeko eta kontrolatzeko barne-dokumentuak bete ditu.
- Hornitzaileekin informazioa trukatzeko erabiltzen diren mota guztietako dokumentuak bete ditu.
- Erabiliko den informazio mota zehaztu du, baita hura gero egoki prozesatzeko beharrezkoak diren propietateak ere.
- Datu-fitxategiak zentralizatuko dituen datu-base bat edo beste informatika-aplikazioen bat erabili du hornikuntza-prozesuan sortutako dokumentazioa erregistratzeko eta gordetzeko.
- Erregistroak ezabatzearen edo eguneratzearen aurrean, datuen kudeaketaren fidagarritasuna eta osotasuna bermatzeko duten mekanismoak ezarri ditu.

c) Oinarrizko edukiak

1. BEHAR DIREN MATERIALAK ZEHAZTEA

prozedurazkoak

- Produkzio-prozesuen ezaugarriak aztertzea, prozesuaren iraupena, gama eta produktuak kontuan hartuta.
- Eskariaren aurreikuspenaren, produkzioaren/banaketaren, stocken kudeaketaren eta biltegian erabilgarri dagoen inbentarioaren artean dauden erlazioak aplikatzea.
- Produkzioko/hornidurako kate baten hornikuntza kudeatzeko ikusmoldeak (JIT, Kanban eta beste batzuk), haien helburuak eta enpresa batean eta haren hornitzaileetan ezartzeko baldintzak ebaluatzea.
- Industria-enpresen edo merkaturatze-enpresen produkzio-prozesuei PERT diagrama bat aplikatzea eta bide kritikoa eta haren iraupena adieraztea.
- Produkzioko/banaketako prozesua fluxu-eskemen bidez irudikatzea, salgaien eta informazioaren fluxuak bereizita.
- Produkzioko/banaketako zentro baten produkzio-ahalmenak eta fase/jarduera bakoitzaren denborak zehaztea.
- Produkzioa eta banaketa planifikatzeko ereduak teknikak aplikatzea: MRP (*Material Requirement Planning*) eta DRP (*Distribution Requirement Planning*).

	- Produkzioko/hornidurako katean izan litezkeen itoguneak identifikatzea. - Hornikuntzan malgutasuna eta erreakzio-epeak ezartzea, birjartze-epeak, segurtasun-maila, eskaera-puntua eta lote optimoa zehazteko.
kontzeptuzkoak	- Hornikuntza-politikak. - Logistika. - Enpresaren funtzioen eta hornikuntzaren arteko erlazioak. - Eskari-aurreikuspena eta salmenta-plana. - Produkzio-plana eta materialena. - Produkzioaren eta banaketaren antolamendua. - Produkzioko/banaketako prozesuen ezaugarriak. - Produkzioaren programazioa. - Lotekako produkzioa. - Produktuaren egitura. - Material-premien plangintza: MRP (<i>Material Requirement Planning</i>). - Banaketa-premien plangintza: DRP (<i>Distribution Requirement Planning</i>). - Hornikuntzaren kudeaketako ikusmoldeak (JIT, Kanban eta beste batzuk). - Proiektuen programazioa eta kontrola. - Proiektuak kontrolatzeko metodoak: PERT, CPM eta GANTT. - Ezaugarriak. - Jardueren definizioa. - PERT grafoaren eraikuntza. - Denboren, lasaieren eta itoguneen kalkulua. - Baliabideak gauzatzeko eta nibelatzeko egutegia.
jarrerazkoak	- Hornikuntza-zeregina enpresako funtsezko atal gisa baloratzea. - Hornikuntza kudeatzeko teknika berrien aurrean prestasuna eta ekimena izatea. - Jarrera positiboa eta emaitzak modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea.

2. HORNIKUNTZA PROGRAMAK EGITEA

prozedurazkoak	- Hornikuntza-programa bat osatzen duten faseak aztertzea. - Hornikuntza-programa bat konfiguratzeko duten parametro nagusiak aplikatzea. - Hornikuntza-programaren kostua kalkulatzeko. - Enpresaren beharretara egokituko den eskaera eta entregeko programa definitzea. - Eragiketaren fluxu-diagramak egitea, entrega-premien eta unitate / biltegi / produkzio-zentro / saltoki bakoitzaren ahalmenaren arabera. - Hornikuntzen eta bitarteko elaborazioen kantitateak eta datak planifikatzea. - Hornikuntza eraginkortasunez egitea eta ezarritako epeak betetzea ahalbidetuko duen egutegia egitea. - Informazioa kudeatzeko eta kalkuluak egiteko informatika-programak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Hornikuntza-premietan eragina duten aldagaiak: • Eskari-aurreikuspena. • Eskari-bolumena. • Prezioa. • Hornikuntza-epea. • Ordainketa-epea. - Etengabeko eta aldian behingo hornikuntza.



	- Premien aurreikuspena: • Helburuak. • Premien programa. • Erosketa-plana. • Eskaeren programazioa. - Hornikuntza planifikatzeko informatika-aplikazioak.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

3. STOCKAK KUDEATZEKO METODOAK APLIKATZEA

prozedurazkoak	- Stocken kudeaketa enpresaren hornikuntza-sistema logistikoan integratzearen ondorio ekonomikoak ebaluatzea. - Izakin mota bakoitzaren ondorio diren kudeaketa- eta kontrol-prozedurak deskribatzea. - ABC metodoaren bidez biltegitratutako produktuak sailkatzea. - Stocken parametroak aplikatzea. - Balorazioan, inbentario-kontrolean eta stocken hausturan izandako gorabeherak ebaluatzea. - Biltegitako izakin-bolumenaren estimazioak kalkulatzeko, stocken hausturak eta bolumen anormalak saihesteko. - Biltegitako stocka optimizatzen duen eskaera-puntua eta eskaera-lotea, urteko eskaera kopurua eta batez besteko biltegitratze-aldia zehaztea. - Stockaren haustura-probabilitate baterako segurtasun-stocka eta haren kostua kalkulatzeko. - Eskari asegabearen kostuak ebaluatzea.
kontzeptuzkoak	- Hornikuntza-funtzioaren helburuak: • Erosketen tipologia. • Hornikuntza-zikloa. • Hornikuntzaren administrazio-prozesua. - Stocken kudeaketa: • Inbentarioen kudeaketa. • Inbentarioa izateko arrazoiak. • Inbentario motak. • Kudeaketa-kostua. • Inbentario-kostua. • Eskaera-kostua. • Kudeaketaren eraginkortasun-neurriak. Inbentarioaren hausturaren kostuak. • Inbentarioen ABCa. • Inbentarioak kudeatzeko metodoak. Produkzioko inbentarioa eta banaketako inbentarioa. • Kalkulu-orria: sortzea, formulak, grafikoak, zerrendak eta iragazkiak, orri-konbinazioa, makroak, eta abar.
jarrerazkoak	- Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

4. HORNITZAILEEN HAUTAKETA, JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA EGITEA	
prozedurazkoak	- Hornitzaileen eskaintzak hautatzeko funtsezko irizpideak definitzea eta baldintza-agiria ezartzea. - Hornitzaile potentzialak <i>on line</i> eta <i>off line</i> bilatzea. - Eskaintako produktuen kalitatea, entrega-epeak eta prezioak aztertzea. - Hornitzaileak eskueran dituen baliabideak ebaluatzea: baliabide teknikoak, langileei dagozkienak eta finantzarioak, besteak beste. - Eskaintako baldintzak gutxi gorabehera bete diren aztertzea. - Hornitzaileak hautatzeko irizpideak zehaztea eta arrisku-faktoreak identifikatzea. - Hautatzeko irizpideen baremo bat ezartzea kontuan hartutako aldagai bakoitzaren pisu espezifikoaren arabera, hornitzaileak sailkatzea eta kontuan hartutako eskaintzei lehentasuna ematea. - Nazioko eta nazioarteko hornitzaileentzako murrizketa logistikoak aztertzea. - Hornitzaileak ebaluatze txostena idaztea, informatika-aplikazioak erabilia.
kontzeptuzkoak	- Hornitzaileen homologazioa. Prozesua. - Hornitzaile potentzialak eta hornitzaile aktiboak. - Hornitzaileak ebaluatze irizpideak. - Hornitzaileen ebaluazioa. Osagaiak. - Arriskuaren kudeaketa. Kontingentzien aurreikuspena: • Hornidurako kontingentziak. • Kalitateko kontingentziak. • Prezioko kontingentziak. - Horniduren nazioarteko merkatua: • Hornidurarako arrazoi nagusiak. • Hornidurako arrisku nagusiak. - Beste erosketa mota batzuk: • Erosketa elektronikoa. • Enkanteak. - Kanpora ateratzea eta azpikontratatzea.
jarrerazkoak	- Edukien dinamikak berak ekartzen dizkigun aldaketen aurrean erantzukizuna, malgutasuna eta tolerantzia izatea eta haietara egokitzea. - Aldaketa-egoera batean agertzen diren prestakuntza-beharrak modu positiboan aintzat hartzeko prest egotea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

5. HORNIKUNTZA NEGOZIATZEKO BALDINTZAK ZEHAZTEA	
prozedurazkoak	- Negoziazio-prozesuaren faseak identifikatzea. - Komunikazio- eta negoziatio-teknikak aplikatzea. - Ondasunen eta zerbitzuen salerosketa-kontratu motak bereiztea. - Hornidura-kontratu bat konfiguratzeko duten elementu pertsonalak eta errealak identifikatzea. - Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen merkataritza-araudia



	- aplikatzea. - Hornidura-kontratuaren klausulak aztertzea. - Kontratuan klausula jakin batzuk izateak edo falta izateak hornikuntzarako dituen inplikazioak aztertzea. - Kontratua idaztea, eta, horretarako, informazioa klausula-multzoaren barruan egituratzea eta merkataritzako terminologia erabiltzea. - Testu-tratamenduko informatika-aplikazio bat erabiltzea kontratua idazteko.
kontzeptuzkoak	- Erosketen negoziazioa: prozesua. - Negoizazioaren prestakuntza. - Negoizazioaren puntu kritikoak. - Negoizazio-teknikak. - Hornitzaile/bezero harremana. - Salerosketako/hornidurako kontratua.
jarrerazkoak	- Aldaketa-egoera batean agertzen diren prestakuntza-beharrak modu positiboan aintzat hartzeko prest egotea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita. - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea.

6. HORNITZAILEEKIKO INFORMAZIOA KONTROLATZEARI, ERREGISTRATZEARI ETA TRUKATZEARI BURUZKO DOKUMENTAZIOA EGITEA

prozedurazkoak	- Hornitzaile bati egindako eskaerek jarraitu beharreko kontrol-prozesua ezartzea. - Anomaliak konpontzeko hartu beharreko neurri posibleak definitzea. - Hornikuntza-prozesuan sortutako datuak biltzeko eta tratatzeko sistema definitzea. - Informazioaren fluxu-diagrama bat egitea. - Hornikuntza-prozesua erregistratzeko eta kontrolatzeko barne-dokumentuetan agertu behar duten alderdiak betetzea. - Hornitzaileekin informazioa trukatzeko erabiltzen diren mota guztietako dokumentuak betetzea. - Erabiliko den informazio mota zehaztea, baita hura gero egoki prozesatzeko beharrezkoak diren propietateak ere. - Datu-fitxategiak zentralizatuko dituzten datu-baseak edo bestelako informatika-aplikazioak erabiltzea hornikuntza-prozesuan sortutako dokumentazioa erregistratzeko eta gordetzeko. - Erregistroak ezabatzearen edo eguneratzearen aurrean, datuen kudeaketaren fidagarritasuna eta osotasuna bermatuko duten mekanismoak ezartzea.
kontzeptuzkoak	- Dokumentazioaren fluxu-diagrama. - Hornikuntza-kontratuaren klausulak betetzen direla egiaztatzea. - Eskaerako/entregako aginduak. - Eskaeren harrera, identifikazioa eta egiaztapena. - Eskaeraren jarraipena. - Hornitzaileak kudeatzeko eta haien jarraipena egiteko informatika-aplikazioak. - Datu-baseak. - Hornitzaileen erregistroa eta balorazioa.
jarrerazkoak	Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

- | |
|---|
| - Norberaren zereginak planifikatzeko eta lortutakoaren autoebaluazioa egiteko prestasuna izatea. |
|---|

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Modulu hau egituratu eta antolatzean, edukietan adierazitako prozedurek irakasteko prozesua bideratzea proposatzen da, batez ere exijitutako oinarritzko kontzeptuzko jakintzetan finkatutako "egiten jakiteak" heziketa-ziklo hau egin duten ikasleei eskatzen zaien lanbide-gaitasuna egiaztatuko duelako.

Hornikuntza-eragiketak antolatzea, aztertzea eta kontrolatzea da modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua gidatuko duen eduki antolatzailea. Beraz, prozesuaren etapa eta fase guztiek eduki hori hartu beharko dute erreferentziazat. Edukiak multzoka aurkeztea modulu honetan jorratutako lanbide-kultura esplizitu egiteko irizpideen ondorio da. Irizpide horiek, alabaina, ez datoz bat, ezinbestean, proposatutako gaitasunak erdiesteko eta edukiak asimilatzeke ezarritakoekin.

Proposatutako ibilbide didaktikoak hornikuntza-prozesuaren ikuspegi globala eman nahi dio ikasleari, betiere hezkuntza-logika kontuan hartuta. Eduki-multzoak integratzea da asmoa, gertakariei, kontzeptuei, printzipioei eta jarrerrei dagozkienak elkarrekin jorra daitezen, prozeduren ikaskuntzaren eta ebaluazio-irizpideetan ezarritako gaitasunen garapenaren ondorio diren premien arabera.

Ibilbide horrek sei etapa esanguratsu ditu:

- Behar diren materialak zehaztea.
- Hornikuntza-programak egitea.
- Stockak kudeatzeko metodoak.
- Hornitzaileen hautaketa, jarraipena eta ebaluazioa.
- Hornikuntzaren baldintzak negoziatzea.
- Hornitzaileekiko informazioa kontrolatzeari, erregistratzeari eta trukatzeari buruzko dokumentazioa egitea.

Proposatutako lehenengo etapa ("**Behar diren materialak zehaztea**") garatzeko, hiru fasetan jorratzea proposatzen da:

- o Lehenengo fasean ("Hornikuntza-politikak"), eskariaren, produkzioaren/banaketaren, stocken kudeaketaren eta inbentario erabilgarriaren artean dauden erlazioak erreferentziazat hartzea iradokitzen da. Gero, produkzio-prozesuen ezaugarrietan eta produktu-gaman sakondu ahal izango da, produkzioa eta banaketa planifikatzeko eredu teknika aplikatuta eta produkzio/hornidurako prozesuetan izan litezkeen saturazioak identifikatuta.
- o Bigarren fasean ("Produkzioaren eta banaketaren antolamendua"), prozesuen ezaugarriak, programazioa, produkzioa eta plangintza kontuan hartuko dira, MRP, DRP eta JIT bezalako sistemen aplikazioaren bitartez. Eskemak eta grafikoak erabiltzea oso lagungarria izango da prozesua bistaratzeko. Premiak identifikatzeak, bitartekoak zehazteak eta hornikuntza-egoerei konponbidea aurkitzeak osatuko dute unitate hau garatzeko ardatza.

- o Hirugarren fasea ("Proiektuen programazioa eta kontrola") metodoen azterketan oinarritzen da: PERT, CPM, GANTT.

Proposatutako bigarren etapa ("**Hornikuntza-programak egitea**") bi fasetan jorratzea proposatzen da:

- o Lehenengo fasean, hornikuntza-premietan eragina duten aldagaiak lantzen dira. Horretarako, dauden tipologiak aztertuko dira eta premien aurreikuspena egingo da.
- o Bigarren fasean, dauden informatika-aplikazioak jorratuko dira.

Fase horietariko bakoitzak unitate didaktiko bat edo hainbat sortzeko bidea emango du. Premiak identifikatzeak, kontrol-metodoak hautatzeak eta aplikatzeak zehaztuko dituzte unitate horien ardatz egituratzaileak.

Hirugarren etapak ("**Stockak kudeatzeko metodoak**") bi fase bereizitan jorratzen ditu edukiak:

- o Lehenengo faseak ("Hornikuntza-funtzioaren helburuak") "Erosketen tipologia, hornikuntza-zikloa, hornikuntzaren administrazio-prozedura" ardatzaren pean egituratutako unitate didaktiko bati emango dio bidea.
- o Bigarren fasean ("Stocken kudeaketa"), inbentario bat izateko arrazoiak jorratuko dira. Horretarako, dauden tipologiak aztertuko dira eta sor daitezkeen kudeaketa-gastuen kalkuluan sakonduko da. Stocken alta eta baje datuak hartzeak, informazio hori tratatzeak eta emaitzak lortzeak zehaztuko dute unitate berri horren ardatz egituratzailea.

Hemen proposatutako hiru unitate didaktikoetan hornikuntza kudeatzeko informatika-aplikazioak erabili behar dira.

Laugarren etapak ("Hornitzaileen hautaketa, jarraipena eta ebaluazioa"), bosgarrenak ("Hornikuntzaren baldintzak negoziatzea") eta seigarrenak ("Hornitzaileekiko informazioa kontrolatzeari, erregistratzeari eta trukatzeari buruzko dokumentazioa egitea") bi fase bereizitan jorratzen dituzte edukiak:

- o Lehenengo fasean, hornitzaileekin egin beharreko lanari dagokion guztia biltzen dugu: hautatzea, irizpideak, ebaluazioa, arriskuaren osagaiak eta kudeaketa, negoziazioa, dokumentazioa eta artxiboa.
- o Bigarren fasean, nazioarteko merkatuetan sartuko gara, horietara jotzeko arrazoiak justifikatu eta arriskuak baloratuko ditugu. Halaber, dauden erosketa motak kontuan hartuko ditugu, horiek kanpora ateratzeko aukerari buruz gogoeta egingo dugu, eta are azpikontratatzeko aukerara iristeko aukerari buruz ere.

Etapak bakoitzean proposatutako edukiak finkatuta daudenean, lau etapetan proposatutako irakatsi eta ikasteko jarduerak bilduko dituzten sintesi edo laburpen moduko unitateetan integratuta aztertuko ditugu. Horrela, ikasleak prozesu osoaren erabateko ikuspegia lortuko du. Gero, konplexutasun-maila handiagoko egoera berriak planteatu beharko dira, ikasleari aukera emango diotenak alde aurretik eskuratutako jakintzak aplikatzeko eta modulu honetan proposatutako amaierako 6 gaitasunak finkatzeko.

2) Alderdi metodologikoak

Komeni da ondoko jarraibideak betetzea:

- Oro har, unitate didaktikoak osatuko dituzten irakatsi eta ikasteko jarduerak eta ebaluatzeko jarduerak zehaztean, prozedura-ardatz jakin bat zehaztu beharko da, eta haren inguruan egituratu beharko dira jarduerak. Horrenbestez, aintzat hartzen diren prozedurak gauzatzean beharrezkoak izan ahala txertatuko dira kontzeptuzko eta jarrerazko edukiak.
- Ikasteko jarduera jakin batzuk errazteko, ingurunea ikaslearentzat ezezaguna denez, komeni da hainbat enpresatarako bisitaldiak programatzea, horrek aukera emango baitie ikasleei haien ezaugarriak eta funtzionamendua tokian bertan ikusteko. Halaber, bisitaren bat programa daiteke azokaren batera, horrek aukera emango baitie ikasleei hornikuntza kudeatzeko eta kontrolatzeko azkeneko sistemak eta bitartekoak ikusteko.
- Hornikuntzako kasu praktiko bat eta bertan garatzen diren prozesuak simulatzeko ez da bitarteko berezirik behar eta, horrenbestez, moduluaren edukiak irakasten diren ikasgela berean egin daiteke. Horretarako, alabaina, ezinbestekoa izango da simulazioaren berezko zeregin guztiak euskarri egokien bitartez kudeatzeko aukera emango diguten informatika-baliabideak izatea ikasgelak. Ikasle bakoitzak, bakarka edo talde txikietan, eragiketa bakoitzean sortutako dokumentazioa egin eta izapidetuko du.
- Egoera berriak planteatzen direnean, komenigarria izan daiteke aldeztu aurretik ikasleak sortzen diren arazoei konponbidea aurkitzen ahalegintzea. Horrela, dagozkien edukiak azpimarratzen direnean, aukera izango dute proposatutako konponbideak zenbateraino ziren egokiak eta geroztik hartu dituztenek zein abantaila dakartzaten ikusteko.
- Sintesi edo laburpen moduko unitatea baliagarria izan daiteke ikasleek beren itxaropenei buruz duten ideia ezagutzeko eta moduluarekin edo zikloarekin lotuta egon daitezkeen lanpostuak interpretatzeko. Hornikuntza-buruaren profesionaltasuna bete-betean identifikatuta dago edozein motatako industria- eta merkataritza-enpresetan. Interesgarria izan daiteke profil horretara egokitu edo hurbiltzen diren lan-eskaintzak bilatzea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Produkzioa eta banaketa planifikatzeko ereduak aplikatzea:
 - Produkzioko/banaketako zentroen produkzio-ahalmenak eta fase/jarduera bakoitzaren denborak ebaluatzea.
 - Premiak, materialak eta epeak identifikatzea eta antolatzea.
 - Hornikuntza-faseko puntu kritikoak aztertzea eta prebenitzea.
 - Produkzioko/hornidurako katean itoguneak identifikatzea.
- ✓ Hornikuntza-faseak antolatzea, eta informazioa kudeatzeko eta kalkuluak egiteko informatika-programak erabiltzea:
 - Kostu-kalkulua egitea.
 - Eskaerak eta entregak kudeatzea.
 - Hornikuntzen eta bitarteko elaborazioen kantitateak eta datak planifikatzea.
 - Epeak betetzeko kronogramak egitea.
- ✓ Stockak kudeatzeko metodoak aplikatzea:
 - Izakin motak sailkatzea eta kontrolatzea.
 - Stocken parametroak aztertzea eta segurtasun-stockak kalkulatzeko.
 - Balorazioan, inbentario-kontrollean eta stocken hausturan izandako gorabeherak ebaluatzea.



- Enpresaren hornikuntza-sistema logistikoan stocken kudeaketaren analisi ekonomikoa egitea.
- Eskari asegabea ebaluatzea.
- ✓ Hornitzaileak hautatzeko irizpideen baremoa definitzea eta baldintza-agiria ezartzea:
 - Hornitzaile potentzialak *on line* eta *off line* bilatzea.
 - Eskaintako baldintzak baloratzea.
 - Hornitzaileak informatika-aplikazioak erabilia ebaluatzea.
- ✓ Hornikuntza negoziatzeko baldintzak aztertzea:
 - Ondasunen eta zerbitzuen salerosketa-kontratu motak identifikatzea.
 - Salerosketa-kontratuak erregulatzen dituen merkataritza-araudia aplikatzea.
 - Hornidura-kontratuaren klausulak baloratzea.
- ✓ Hornitzaileekiko informazioa kontrolatzeari, erregistratzeari eta trukatzeari buruzko dokumentazioa egitea, eta, horretarako, kalitate-prozedurei jarraitzen die eta informatika-aplikazioak erabiltzea.
 - Datu-baseak edo bestelako informatika-aplikazioak erabiltzea hornitzaileei buruzko informazioa kudeatzeko.
 - Informatika-programak aplikatzea hornikuntza-prozesua erregistratzeko eta kontrolatzeko barne-dokumentuak egiteko.

10. lanbide-modulua

MERKATARITZA IKERKETA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Merkataritza-ikerketa
Kodea:	1010
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	132 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	8
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0993_3: Merkatuak ikertzeko beharrezkoak diren informazioa eta tresnak prestatzea. UC0997_3: Merkatuen ikerketa abiapuntu hartuta, aztertze eta ondorioak lortzeko lanetan laguntzea.
Helburu orokorrak:	4 / 5 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Merkatuaren aldagaiak eta enpresaren edo antolakundearen ingurunearen aztertzen ditu, eta enpresaren jardueran eta merkataritza-estrategia bakoitzaren aplikazioan duten eragina baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Merkataritza-sistemaren aldagaiak identifikatu ditu, enpresak kontrola ditzakeenak eta kontrolatu ezin dituenak, merkataritza-estrategiak definitzeko eta aplikatzeko kontuan hartu behar direnak.
- Mikroingurunearen faktore nagusiek antolakundearen merkataritza-jardueran dituzten ondorioak aztertu ditu.
- Makroingurunearen aldagai nagusiek enpresaren edo antolakundearen merkataritza-jardueran duten inpaktua aztertu du.
- Merkatuen jarduera arautzen duten edo bertan eragina duten antolakunde eta erakunde ekonomiko nagusiak identifikatu ditu.
- Konsumitzailearen beharrak aztertu ditu, eta haiek asetzeko hierarkiaren edo lehentasun-ordenaren arabera sailkatu ditu.
- Konsumitzailearen erosketa-prozesuaren faseak eta prozesu horretan eragina duten barneko eta kanpoko aldagaiak aztertu ditu.

- g) Merkatuak segmentatzeko metodo nagusiak aplikatu ditu, hainbat irizpide erabilia.
- h) Hainbat merkataritza-estrategia mota definitu ditu, merkatuaren segmentazioa aplikatuta.

2. Enpresaren informazio-premietara egokitutako marketineko informazio-sistema (MIS) bat konfiguratzen du, eta, horretarako, informazio-iturriak, prozedurak eta datuak antolatzekeo teknikak definitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren informazio-premiak zehaztu ditu marketineko erabakiak hartzeko.
- b) Informazioa haren izaeraren, datuen jatorriaren eta horien erabilgarritasunaren arabera sailkatu du.
- c) Marketineko informazio-sistema bat osatzen duten azpisistemak ezaugarritu ditu, eta horietariko bakoitzaren funtzioak eta helburuak aztertu ditu.
- d) Marketineko informazio-sistema batek prozesatu eta antolatzen dituen datuak identifikatu ditu.
- e) Marketineko informazio-sistema batek izan behar dituen egokitasun-ezaugarriak, tamaina, xedea eta helburuak aztertu ditu, enpresaren edo antolakundearen informazio-premien arabera.
- f) Datuak haien jatorri den informazio-iturriaren arabera sailkatu ditu.
- g) Datuak tratatzeko, aztertzekeo eta antolatzekeo estatistika-teknikak aplikatu ditu, enpresaren edo antolakundearen erabakiak hartzeko informazio erabilgarria bihurtzeko.
- h) Informatika-tresnak erabili ditu informazioa tratatzeko, erregistratzeko eta enpresaren datu-basean sartzeko, etengabe eguneratuta egon dadin, arin eta bizkor erabili eta kontsultatu ahal izateko.

3. Merkataritza-ikerketako plana lantzen du, eta, horretarako, azterketaren helburuak eta xedea, informazio-iturriak, eta datuak lortzeko, tratatzeko eta aztertzekeo aplika daitezkeen metodoak eta teknikak definitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza-ikerketako azterketa bat egiteko premia ezarri du.
- b) Merkataritza-ikerketako prozesu baten faseak identifikatu ditu.
- c) Enpresan agertzen den eta ikertu nahi den arazoa edo aukera identifikatu eta definitu du.
- d) Egin behar den ikerketaren helburua ezarri du, eta informazio-premia, ikerketarako erabilgarri dagoen denbora eta ikerketaren emaitzak erabiliko dituen pertsona edo haien zertarakoa zehaztu ditu.
- e) Ikerketaren helburu orokorrak eta espezifikak argi eta zehatz formulatu ditu, eta ikertu behar diren gaiak edo kontrastatutako diren hipotesiak izango balira bezala adierazi ditu.
- f) Egin behar den diseinua edo ikerketa mota zehaztu du, dela esploratzeko, deskriptibo edo kausala, lortu nahi diren helburuen arabera.
- g) Ikerketa-plana landu du, eta, horretarako, egin behar den azterketa mota, lortu behar den informazioa, datuen iturriak, informazioa lortzeko tresnak, datuak analizatzeko teknikak eta beharrezkoa den aurrekontua ezarri ditu.
- h) Ikerketarako beharrezkoa den informazioa eman dezaketen lehen eta bigarren mailako informazio-iturriak identifikatu ditu, barnekoak eta kanpokoak, fidagarritasunari, adierazgarritasunari eta kostuari dagozkion irizpideak kontuan hartuta.

4. Erabilgarri dagoen bigarren mailako informazioa antolatzen du, ikerketa-planean ezarritako zehaztapen eta irizpideen arabera, eta ikerketaren helbururako behar adina datu dagoen baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) *On line* eta *off line* informazio-iturrietako, merkatuen informazio-sistemetako eta barneko zein kanpoko datu-baseetako datuak hautatu ditu, merkataritza-ikerketako planean ezarritako irizpideen, epeen eta aurrekontuaren arabera.
- b) Bigarren mailako iturrietatik lortutako datuen fidagarritasuna eta adierazgarritasuna ziurtatzeko eta definitutako kalitate-, gaurkotasun- eta segurtasun-estandarrek betetzen ez dituztenak baztertzeko kontrol-prozedurak ezarri ditu.
- c) Bigarren mailako iturrietatik lortutako informazioa sailkatu eta antolatu du, eta ordenatuta aurkeztu du, ikerketan, landa-lanaren diseinuan edo datuen analisiko geroztiko fasean erabiltzeko.
- d) Erabilgarri dagoen informazioa analizatu du, bai kuantitatiboki, ikerketa garatzeko nahikoa ote den zehazteko, eta bai kualitatiboki, baliagarritasuneko, fidagarritasuneko eta adierazgarritasuneko irizpideak aplikatuta, aztergairako egokia ote den ebaluatzeko.
- e) Lortutako informazioa lehen mailako informazioarekin osatzeko premiak hauteman ditu, eta, horretarako, ikerketa-planean planteatutako helburuen gogobetetze-maila bigarren mailako iturrietatik lortutako informazioarekin konparatu du.
- f) Informazioa, emaitzak eta lortutako ondorioak ezarritako prozedurak erabilia prozesatu eta artxibatu ditu, gero berreskuratu eta kontsultatzeko, haien osotasuna bermatzeko eta etengabe eguneratu ahal izateko.

5. Lehen mailako informazioa lortzen du ikerketa-planean ezarritako zehaztapen eta irizpideen arabera, eta, eginkizun horretan, ikerketa kualitatiboko eta/edo kuantitatiboko prozedurak eta teknikak aplikatzen ditu datuak lortzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Merkataritza- eta iritzi-azterketetan lehen mailako informazioa lortzeko teknikak eta prozedurak identifikatu ditu, merkataritza-ikerketako planean ezarritako irizpideen arabera.
- b) Lehen mailako iturrietatik informazioa biltzeko metodoen fidagarritasuna eta kostu/mozkin erlazioa balioesteko funtsezko parametroak definitu ditu.
- c) Sakoneko elkarriketen, talde-dinamikaren, teknika proiektiboen, sormen-tekniken eta/edo behaketaren bidez informazio kualitatiboa lortzeko beharrezkoak diren tresnak zehaztu ditu, eta haien egitura eta edukia definitu du.
- d) Lehen mailako datuak lortzeko *ad hoc* inkesta motak bereizi ditu, eta, horretarako, inkesta pertsonalaren, posta bidezkoaren, telefono bidezkoaren edo Internet bidezkoaren abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- e) Inkesta pertsonaletan, telefono-inkestetan edo web bidezkoetan informatika-baliabideak (CAPI, MCAPI, CATI eta CAWI) erabiltzearen abantailak deskribatu ditu.
- f) Datuak biltzeko prozedura eta teknika egokiena hautatu du, ikerketa-helburu, denbora eta aurrekontu jakin batzuk abiapuntu hartuta.
- g) Informazioa lortzeko beharrezkoak diren galdetegiak eta elkarriketaren edo inkestaren gida jasotako argibideen arabera diseinatu ditu, eta galderen idazkera, ulergarritasuna eta koherentzia, galdetegiaren luze-laburra eta inkestaren iraupena egiaztatu ditu, informatika-aplikazio egokiak erabilia.
- h) Panelak lehen mailako informazio kuantitatiboa biltzeko tresna gisa deskribatu ditu, eta hainbat panel mota aztertu ditu: kontsumitzaileen panelak, xehekarien panelak eta entzuleriaren panelak.

6. Ikerketaren xede den populazioaren laginaren ezaugarriak eta tamaina zehazten ditu, eta laginketa-teknikak aplikatzen ditu hura hautatzeko.

Ebaluazio-irizpideak:

- Merkataritza-azterketa batean laginaren tamaina kalkulatzeko eragina duten aldagaiak identifikatu ditu.
- Merkataritza-ikerketa batean populazioaren lagin adierazgarri bat hautatzeko aplika daitezkeen laginketa-metodoak eta -teknikak (probabilistikoa eta ez-probabilistikoa) ezaugarritu ditu, eta horien abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- Laginketa probabilistikoaren eta ez-probabilistikoaren teknikak konparatzeko aztertu ditu, eta haien abantailak eta eragozpenak adierazi ditu.
- Ausazko laginketa bakuna garatzeko prozesua deskribatu du, eta haren abantailak eta berekin dakartzan mugak aztertu ditu.
- Laginketa-prozesua deskribatu du, laginketa probabilistikoaren teknikak aplikatu ditu (sistematikoa, geruzatua, arlokako laginketa edo konglomeratu-laginketa, etapa anitzekoa eta ausazko bidekoa), eta haien abantailak eta eragozpenak aztertu ditu.
- Laginketa-prozesua aztertu du, eta laginketa ez-probabilistikoaren hainbat teknika aplikatu ditu: komenentziazkoa, iritzizkoa, kuotazkoa eta elur-pilotazko laginketa.
- Laginaren tamaina optimoa kalkulatu du, eta haren ezaugarriak eta osatzen duten elementuak eta lagina lortzeko aplika daitezkeen prozedura zehaztu ditu.

7. Lortutako datuen tratamendua eta analisia egiten du, eta ondorioak jasotzen dituzten txostenak egiten ditu, estatistika-analisiko teknikak eta informatika-tresnak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- Merkataritza-ikerketan lortutako datuak kodetu, tabulatu eta grafikoki irudikatu ditu, jasotako zehaztapenen arabera.
- Zentrorako joeraren eta datuen barreiaduraren estatistika-neurri adierazgarrienak eta banaketaren forma irudikatzen duten neurriak kalkulatu ditu.
- Inferentzia estatistikoaren teknikak aplikatu ditu laginean lortutako emaitzak populazio osoari estrapolatzeko, konfiantza-maila jakin batekin eta laginaren errore-maila jakin bat onartuta.
- Konfiantza-tarteak eta laginketa-erroreak zehaztu ditu.
- Kalkulu-orriak erabili ditu datuak analizatzeko eta estatistika-neurriak kalkulatzeko.
- Garrantzizko ondorioak atera ditu egindako merkataritza-ikerketan lortutako informazioaren analisia abiapuntu hartuta.
- Ikerketan lortutako datuak aurkeztu ditu, estatistika-taulen moduan behar bezala antolatuta eta irudikapen grafikorik egokienez hornituta.
- Estatistika-analisan lortutako emaitzekin eta ikerketaren ondorioekin txostenak egin ditu, informatika-tresnak erabilita.
- Ikerketaren emaitzak eta datuak datu-base batean sartu ditu, informazioa bizkor eta zehatz sartzeko, berreskuratze eta aurkezteko formaturik egokienean.

8. Datu-base erlazionalak ikerketaren helburuen arabera kudeatzen ditu, eta, eginkizun horretan, informazioa bizkor eta zehatz sartzeko, berreskuratze eta aurkezteko formaturik egokiak zehazten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Datu-base bat osatzen duten elementuak, haien ezaugarriak eta merkataritza-ikerketari aplika dakizkiokeen utilitateak identifikatu ditu.

- b) Datu-base erlazional bat diseinatu du merkataritza-ikerketaren helburuen arabera.
- c) Datu-base batean erabilgarri dauden kontsulta motak identifikatu ditu, eta horietariko bakoitzaren funtzionaltasuna aztertu du.
- d) Datu-bilaketa aurreratuak eta hainbat motatako informazio-kontsulta gidatuak egin ditu.
- e) Datu-baseak kudeatzeko informatika-aplikazio baten utilitateak maneiatu ditu informazioa kontsultatzeko, prozesatzeko, editatzeko eta artxibatzeko, eta informazioaren segurtasuna, osotasuna eta konfidentzialtasuna mantentzeko.
- f) Informazioa aurkezteko hainbat formatu diseinatu ditu, erabilgarri dauden tresnak erabilia.
- g) Aurkeztu behar diren datuak identifikatu ditu, eta datu horiek dauzkaten fitxategiak zehaztu ditu edo eduki behar lituzketenak sortu ditu.
- h) Beharrezkoak diren txostenak edo etiketak sortu ditu, eta eskatutako informazioa ordenatuta eta sintetikoki aurkeztu du, haren funtzionaltasunerako formatu egokietan.
- i) Datuak sartzeko beharrezkoak diren inprimakiak sortu ditu, modu pertsonalizatuan edo sorrera automatizatuko tresnak erabilia.

c) Oinarrizko edukiak

1. ENPRESAREN INGURUNeko MERKATUAREN ALDAGAIK AZTERTZEA	
prozedurazkoak	- Merkataritza-sistemaren aldagaiak identifikatzea, enpresak kontrola ditzakeenak eta kontrolatu ezin dituenak, merkataritza-estrategiak definitzeko eta aplikatzeko kontuan hartu behar direnak. - Mikroingurunearen faktore nagusiek antolakundearen merkataritza-jardueran dituzten ondorioak aztertzea. - Makroingurunearen aldagai nagusiek enpresaren edo antolakundearen merkataritza-jardueran duten inpaktua aztertzea. - Merkatuen jarduera arautzen duten edo bertan eragina duten antolakunde eta erakunde ekonomiko nagusiak identifikatzea. - Kontsumitzailearen beharrak aztertzea, eta haiek asetzeko hierarkiaren edo lehentasun-ordenaren arabera sailkatzea. - Kontsumitzailearen erosketa-prozesuaren faseak eta prozesu horretan eragina duten barneko eta kanpoko aldagaiak aztertzea. - Merkatuak segmentatzeko metodo nagusiak aplikatzea, hainbat irizpide erabilia. - Hainbat merkataritza-estrategia mota definitzea, merkatuaren segmentazioa aplikatuta.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-sistema. Aldagai kontrolagarriak eta kontrolaezinak. - Aldagai kontrolaezinak: merkatua eta ingurunea. - Merkatua: egitura eta mugak. Merkatuen sailkapena hainbat irizpideren arabera. - Makroinguruneako elementuen azterketa: ekonomikoa, demografikoa, soziokulturala, teknologikoa, ingurumenekoa eta politiko-legala. - Mikroinguruneako faktoreen azterketa: lehia, banatzaileak, hornitzaileak eta erakundeak. - Kontsumitzailearen portaeraren azterketa. Kontsumitzaile motak. - Kontsumitzailearen beharrak. Behar motak eta haien hierarkia. - Azken kontsumitzailearen erosteko prozesuaren azterketa. Faseak eta aldagaiak. - Kontsumitzaile industrialaren erosteko prozesuaren azterketa. Faseak eta aldagaiak. - Merkatuen segmentazioa: xedea, eskakizunak eta segmentazio-

	irizpideak.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea. - Prozesuaren faseetan zein datuen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea.

2. MARKETINEKO INFORMAZIO SISTEMA (MIS) BAT KONFIGURATZEA

prozedurazkoak	- Enpresaren informazio-premiak zehaztea marketineko erabakiak hartzeko. - Informazioa haren izaeraren, datuen jatorriaren eta horien erabilgarritasunaren arabera sailkatzea. - Marketineko informazio-sistema bat osatzen duten azpisistemak ezaugarritzea, eta horietariko bakoitzaren funtzioak eta helburuak aztertzea. - Marketineko informazio-sistema batek prozesatu eta antolatzen dituen datuak identifikatzea. - Marketineko informazio-sistema batek izan behar dituen egokitasun-ezaugarriak, tamaina, xedea eta helburuak aztertzea, enpresaren edo antolakundearen informazio-premien arabera. - Datuak haien jatorri den informazio-iturriaren arabera sailkatzea. - Datuak tratatzeko, aztertzeko eta antolatzeko estatistika-teknikak aplikatzea, enpresaren edo antolakundearen erabakiak hartzeko informazio erabilgarria bihur daitezen. - Informatika-tresnak erabiltzea informazioa tratatzeko, erregistratzeko eta enpresaren datu-basean sartzeko, etengabe eguneratuta egon dadin, arin eta bizkor erabili eta kontsultatu ahal izateko.
kontzeptuzkoak	- Marketineko erabakiak hartzeko informazio-premia. - Informazio motak. Izaeraren, jatorriaren eta erabilgarritasunaren arabera. - Marketineko informazio-sistema (MIS). Kontzeptua eta helburua. - Marketineko informazio-sistemaren egitura. Hura osatzen duten azpisistemak. - Merkataritza-ikerketa. Kontzeptua eta helburua. - Merkataritza-ikerketaren aplikazioak. - Merkataritza-ikerketaren alderdi etikoak. ICC/ESOMAR kodea.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea. - Prozesuaren faseetan zein datuen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea.

3. MERKATARITZA IKERKETAKO PLANA LANTZEA	
prozedurazkoak	- Merkataritza-ikerketako azterketa bat egiteko premiari buruzko gogoeta egitea. - Merkataritza-ikerketako prozesu baten faseak identifikatzea. - Enpresan agertzen den eta ikertu nahi den arazoa edo aukera identifikatzea eta definitzea. - Egin behar den ikerketaren helburua ezartzea, eta informazio-premia, ikerketarako erabilgarri dagoen denbora eta ikerketaren emaitzak erabiliko dituen pertsona edo haien zertarakoa zehaztea. - Ikerketaren helburu orokorrak eta espezifikoak argi eta zehatz formulatzea, eta ikertu behar diren gaiak edo kontrastatuko diren hipotesiak izango balira bezala adieraztea. - Egin behar den diseinua edo ikerketa mota zehaztea, dela esploratzekoa, deskriptiboa edo kausala, lortu nahi diren helburuen arabera. - Ikerketa-plana lantzea, eta, horretarako, egin behar den azterketa mota, lortu behar den informazioa, datuen iturriak, informazioa lortzeko tresnak, datuak analizatzeko teknikak eta beharrezkoa den aurrekontua ezartzea. - Ikerketarako beharrezkoa den informazioa eman dezaketen lehen eta bigarren mailako informazio-iturriak identifikatzea, barnekoak eta kanpokoak, fidagarritasunari, adierazgarritasunari eta kostuari dagozkion irizpideak kontuan hartuta.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-ikerketaren prozesu metodologikoa. Prozesuaren faseak. - Ikertu behar den arazoa identifikatzea eta definitzea. - Ikerketaren helburua edo xedea definitzea. - Ikerketaren helburuak zehaztea: ikertu behar diren gaiak edo kontrastatu behar diren hipotesiak. - Merkataritza-ikerketako planaren ikerketaren diseinua eta lanketa. - Ikerketa-diseinu motak: esploratzeko azterketak, deskriptiboak eta esperimentalak. - Merkataritza-azterketa baten aurrekontua. - Informazio-iturriak: barnekoak eta kanpokoak, lehen mailakoak eta bigarren mailakoak.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea. - Prozesuaren faseetan zein datuen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea.

4. ERABILGARRI DAGOEN BIGARREN MAILAKO INFORMAZIOA ANTOLATZEA	
prozedurazkoak	- <i>On line</i> eta <i>off line</i> informazio-iturrietako, merkatuen informazio-sistemetak eta barneko zein kanpoko datu-baseetako datuak hautatzea, merkataritza-ikerketako planean ezarritako irizpideen, epeen eta aurrekontuaren arabera. - Bigarren mailako iturrietatik lortutako datuen fidagarritasuna eta adierazgarritasuna ziurtatzeko eta definitutako kalitate-, gaurkotasun- eta segurtasun-estandarrak betetzen ez dituztenak baztertzeko kontrol-prozedurak ezartzea. - Bigarren mailako iturrietatik lortutako informazioa sailkatzea eta

	antolatzea, eta ordenatuta aurkeztea, ikerketan, landa-lanaren diseinuan edo datuen analisiko geroztiko fasean erabiltzeko. - Erabilgarri dagoen informazioa analizatzea, bai kuantitatiboki, ikerketa garatzeko nahikoa ote den zehazteko, eta bai kualitatiboki, baliagarritasuneko, fidagarritasuneko eta adierazgarritasuneko irizpideak aplikatuta, aztergairako egokia ote den ebaluatzen. - Lortutako informazioa lehen mailako informazioarekin osatzeko premiak hautematea, eta, horretarako, ikerketa-planean planteatutako helburuen gogobetetze-maila bigarren mailako iturrietatik lortutako informazioarekin konparatzea. - Informazioa, emaitzak eta lortutako ondorioak ezarritako prozedurak erabilia prozesatzea eta artxibatzea, gero berreskuratu eta kontsultatzeko, haien osotasuna bermatzeko eta etengabe eguneratu ahal izateko.
kontzeptuzkoak	- Bigarren mailako informazioa lortzeko metodoak eta teknikak. - Bigarren mailako informazioaren iturriak hautatzeko irizpideak eta bilaketa-tresnak. - <i>On line</i> eta <i>off line</i> informazio-iturrietako eta barneko eta kanpoko datu-baseetako datuak lortzea. - Lortutako datuen antolamendua. - Informazioaren analisi kuantitatiboa eta kualitatiboa. - Datuen aurkezpena.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea. - Prozesuaren faseetan zein datuen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea.

5. LEHEN MAILAKO INFORMAZIOA LORTZEA

prozedurazkoak	- Merkataritza- eta iritzi-azterketetan lehen mailako informazioa lortzeko teknikak eta prozedurak identifikatzea, merkataritza-ikerketako planean ezarritako irizpideen arabera. - Lehen mailako iturrietatik informazioa biltzeko metodoen fidagarritasuna eta kostu/mozkin erlazioa balioesteko funtsezko parametroak definitzea. - Sakoneko elkarrizketen, talde-dinamikaren, teknika proiektiboen, sormen-tekniken eta/edo behaketaren bidez informazio kualitatiboa lortzeko beharrezkoak diren tresnak zehaztea, eta haien egitura eta edukia definitzea. - Lehen mailako datuak lortzeko <i>ad hoc</i> inkesta motak bereiztea, eta, horretarako, inkesta pertsonalaren, posta bidezkoaren, telefono bidezkoaren edo Internet bidezkoaren abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Inkesta pertsonaletan, telefono-inkestetan edo web bidezkoetan informatika-baliabideak (CAPI, MCAP, CATI eta CAWI) erabiltzearen abantailak deskribatzea. - Datuak biltzeko prozedura eta teknika egokiena hautatzea, ikerketa-helburu, denbora eta aurrekontu jakin batzuk abiapuntu hartuta. - Informazioa lortzeko beharrezkoak diren galdetegiak eta elkarrizketaren edo inkestaren gida jasotako argibideen arabera diseinatzea, eta galderen idazkera, ulergarritasuna eta koherentzia, galdetegiaren luze-laburra eta inkestaren iraupena egiaztatzea, informatika-aplikazio egokiak erabilia.
----------------	---

	- Panelak lehen mailako informazio kuantitatiboa biltzeko tresna gisa deskribatzea, eta hainbat panel mota aztertzea: kontsumitzaileen panelak, xehekarien panelak eta entzuleriaren panelak.
kontzeptuzkoak	- Lehen mailako iturrietatik informazioa biltzeko teknikak. - Ikerketa kualitatiboko teknikak: sakoneko elkarrizketak, talde fokalak (<i>focus group</i>), teknika proiektiboak, sormen-teknikak eta behaketa. - Ikerketa kuantitatiboko teknikak: inkestak, panelak, behaketa eta esperimentazioa. - Merkataritza-ikerketari aplikatutako informazioaren eta komunikazioaren teknologiak: CAPI, MCAPI, CATI eta CAWI. - Galdetegia: diseinatzeko metodologia.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea. - Prozesuaren faseetan zein datuen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea.

6. POPULAZIOAREN LAGINAREN EZAUGARRIAK ETA TAMAINA ZEHATZEA

prozedurazkoak	- Merkataritza-azterketa batean laginaren tamaina kalkulatzeko eragina duten aldagaiak identifikatzea. - Merkataritza-ikerketa batean populazioaren lagin adierazgarri bat hautatzeko aplikatu daitezkeen laginketa-metodoak eta -teknikak (probabilistikoa eta ez-probabilistikoa) ezaugarritzea, eta horien abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Laginketa probabilistikoaren eta ez-probabilistikoaren teknikak konparatzeko aztertzea, eta haien abantailak eta eragozpenak adieraztea. - Ausazko laginketa bakuna garatzeko prozesua deskribatzea, eta haren abantailak eta berekin dakartzan mugak aztertzea. - Laginketa-prozesua deskribatzea, laginketa probabilistikoaren teknikak aplikatzea (sistematikoa, geruzatua, arlokako laginketa edo konglomeratu-laginketa, etapa anitzekoa eta ausazko bidekoa), eta haien abantailak eta eragozpenak aztertzea. - Laginketa-prozesua aztertzea, hainbat laginketa-teknika aplikatuta: laginketa ez-probabilistikoa, komenentziazkoa, iritizkoa, kuotazkoa eta elur-pilotazko laginketa. - Laginaren tamaina optimoa kalkulatzeko, eta haren ezaugarriak eta osatzen duten elementuak eta lagina lortzeko aplikatu daitezkeen prozedura zehatzea.
kontzeptuzkoak	- Laginketaren oinarritzako kontzeptuak: populazioa, unibertsoa, lagin-markoa, lagin-unitateak eta lagina. - Laginketa motak: probabilistikoak eta ez-probabilistikoak. - Laginketa-prozesu baten faseak. - Laginketa ausazkoak edo probabilistikoak: ausazko laginketa bakuna, sistematikoa, geruzatua, konglomeratu-laginketa, arlokako laginketa eta ausazko bidekoa. - Laginketa ez-probabilistikoak: komenentziazkoa, iritizkoa, kuotazkoa eta elur-pilotazko laginketa. - Laginaren tamainan eragina duten faktoreak. Konfiantza-maila,



	- laginketa-errorea eta bestelakoak. - Laginaren tamainaren kalkulua. - Inferentzia estatistikoa. - Lagin-erroreak eta laginaz bestelakoak. - Laginketa-errorearen kalkulua. - Puntu-zenbatespena eta tarteak. Konfiantza-tarteak.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea. - Prozesuaren faseetan zein datuen aurkezpenean ordena eta garbitasuna baloratzea.

7. DATUAK ESTATISTIKOKI AZTERTZEA ETA TRATATZEA

prozedurazkoak	- Merkataritza-ikerketan lortutako datuak kodetzea, tabulatzea eta grafikoki irudikatzea, jasotako zehaztapenen arabera. - Zentrako joeraren eta datuen barriaduraren estatistika-neurri adierazgarrienak eta banaketaren forma irudikatzen duten neurriak kalkulatzeko. - Inferentzia estatistikoaren teknikak aplikatzea laginean lortutako emaitzak populazio osoari estrapolatzeko, konfiantza-maila jakin batekin eta laginaren errore-maila jakin bat onartuta. - Konfiantza-tarteak eta laginketa-erroreak zehaztea. - Kalkulu-orriak erabiltzea datuak analizatzeko eta estatistika-neurriak kalkulatzeko. - Garrantzizko ondorioak ateratzea egindako merkataritza-ikerketan lortutako informazioaren analisia abiapuntu hartuta. - Ikerketan lortutako datuak aurkeztea, estatistika-taulen moduan behar bezala antolatuta eta irudikapen grafikorik egokienez hornituta. - Estatistika-analisan lortutako emaitzekin eta ikerketaren ondorioekin txostenak egitea, informatika-tresnak erabilita. - Ikerketaren emaitzak eta datuak datu-base batean sartzea, informazioa bizkor eta zehatz sartzeko, berreskuratze eta aurkezteko formatu egokienean.
kontzeptuzkoak	- Datuen kodifikazioa eta tabulazioa. - Emaitzen irudikapen grafikoa. - Datu motak: kuantitatiboak eta kualitatiboak. Analisi-teknikak. - Estatistika deskriptiboa: zentrako joeraren neurriak, sakabanatzearenak eta formarenak. - Erregresio linealeko eta korrelazio bakuneko teknikak. Kurben doikuntza. - Erregresio eta korrelazio anizkoitzeko teknikak. - Zenbaki indizeak. - Denborazko serieak. Joeren zenbatespena. Denborazko serieen deflazioa. - Analisi probabilitistikoaren teknikak. - Hipotesi-kontrastea. - Laginaren emaitzak aztergai den populazioari estrapolatzea. - Datuen estatistika-analisiaren emaitzekin eta ikerketaren ondorioekin merkataritza-txostenak egitea. - Datu eta eranskin estatistikoaren aurkezpena: taulak, koadroak eta grafikoak.

jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea.
--------------	---

8. DATU BASE ERLAZIONALAK KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- Datu-base bat osatzen duten elementuak, haien ezaugarriak eta merkataritza-ikerketari aplika dakizkiokeen utilitateak identifikatzea. - Datu-base erlazional bat diseinatzea merkataritza-ikerketaren helburuen arabera. - Datu-base batean erabilgarri dauden kontsulta motak identifikatzea, eta horietariko bakoitzaren funtzionaltasuna aztertzea. - Datu-bilaketa aurreratuak eta hainbat motatako informazio-kontsulta gidatuak egitea. - Datu-baseak kudeatzeko informatika-aplikazio baten utilitateak maneiatzea informazioa kontsultatzeko, prozesatzeko, editatzeko eta artxibatzeko, eta informazioaren segurtasuna, osotasuna eta konfidentzialtasuna mantentzeko. - Informazioa aurkezteko hainbat formatu diseinatzea, erabilgarri dauden tresnak erabilita. - Aurkeztu behar diren datuak identifikatzea, eta datu horiek dauzkaten fitxategiak zehaztea edo eduki behar lituzketenak sortzea. - Beharrezkoak diren txostenak edo etiketak sortzea, eta eskatutako informazioa ordenatuta eta sintetikoki aurkeztea, haren funtzionaltasunerako formatu egokietan. - Datuak sartzeko beharrezkoak diren inprimakiak sortzea, modu pertsonalizatuan edo sorrera automatizatuko tresnak erabilita.
kontzeptuzkoak	- Datu-baseen egitura eta funtzioak. - Datu-base baten diseinua. - Datu-bilaketa aurreratuak. - Informazio-kontsulta gidatuak. - Datu-basea mantentzea eta eguneratzea.
jarrerazkoak	- Jarrera positiboa eta emaitzak guztientzako modu gogobetegarrian lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea. - Ohikoak ez diren baliabideekin konfiantzaz eta beharrezko neurriak hartuta moldatzeko autonomia. - Komunikazio-truke batek ekar diezagukeena baloratzea eta errespetatzea.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Ibilbide didaktiko hau proposatzen da:

1. multzoa: *Enpresaren ingurune ko merkatuaren aldagaiak aztertzea.*

2. multzoa: *Marketineko informazio-sistema (MIS) bat konfiguratzea.*
3. multzoa: *Merkataritza-ikerketako plana lantzea.*
4. multzoa: *Erabilgarri dagoen bigarren mailako informazioa antolatzea.*
5. multzoa: *Lehen mailako informazioa lortzea.*
6. multzoa: *Populazioaren laginaren ezaugarriak eta tamaina zehaztea.*
7. multzoa: *Datuak estatistikoki aztertzea eta tratatzea.*
8. multzoa: *Datu-base erlazionalak kudeatzea.*

1. multzoak merkatua zer den definitzen du. Bertan, merkatuan esku hartzen duten aldagaiak, kontsumitzailearen portaera eta merkatuaren segmentazioa aztertzen dira.

2. multzoak enpresan erabakiak hartzeko informazio-premia aztertzen du, eta marketineko informazio-sistemaren eta merkataritza-ikerketaren kontzeptuak definitzen ditu.

3., 4., 5., 6. eta 7. multzoek merkataritza-ikerketa bat nola garatzen den aztertzen dute, alderdi zehatzei erreparatuta, arazoa identifikatzen eta definitzen denetik hasi eta azken txostena egin arte.

8. multzoak datu-base baten diseinua aztertzen du, hortik abiatuta egingo baitira bilaketa aurreratuak eta informazio-kontsultak.

Gomendatutako sekuentziak adierazitako multzoen ordena logikoarekin ezartzen dena izango litzateke.

Eduki berak jasotzen dituzten moduluak irakasten dituen irakasle taldea koordinatu egin beharko da, moduluen arteko gainjartzerik gerta ez dadin, bereziki **"Marketin-politikak"** modulua irakasten duenarekin. Gainera, gomendagarria da **"Merkataritza-ikerketa"** modulan sakonkiago garatzea kontsumitzailearen portaera eta merkatuaren segmentazioa aztergai duten atalak.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu hau egituratu eta antolatzean, eduki-multzoetan adierazitako prozedurek irakasteko prozesua bideratzea proposatzen da. Eduki mota horretan arreta berezia jartzea izan daiteke, beharbada, garatu nahi diren helburuekin koherentziarik handiena gordetzen duen aukera. Horrek ez du esan nahi kontzeptuzko eta jarrerazko edukiak gutxiesten direnik, ezinbestekotzat jotzen baitira sustatzen diren jakintzak erabilerakoak izan daitezten, eduki horiek prozedura haiek menderatzearen ondorio diren premien mende jarri behar direla baizik.

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

Kasu praktikoen azterketak benetako egoerak simulatzeko aukera ematen du. Simulatutako egoera horietan, gainera, programatutako edukiek esku hartuko duten prozesuak gauzatu beharko dira.

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

Horri dagokionez, adierazi beharra dago agertokiak txandakatzeak aukera emango duela ikaskuntza modu dinamikoagoan garatzeko, zeren, modu horretan, ikasleen arretari

eustea lortuko baitugu eta ahalik eta gehien aprobetxatuko baititugu ikasteko aukerak.

Azkenik, adierazi beharra dago ahalik eta eduki kopuru handiena biltzen duten jarduera globalak direla ikaskuntza esanguratsua erdiesten gehien laguntzen dutenak. Hori dela-eta, laguntza handikoa izango litzateke merkataritza-ikerketak oso bat garatuko duen lan bat taldean egitea.

Beharrezkoa da ikasleak erabaki gero eta konplexuagoak hartzen inplikatzeko, jakintza berriak eskuratzen dituzten heinean, gero eta erantzukizun handiagoa eskatuko zaie-eta.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Enpresaren inguruneko merkatuaren aldagaiak aztertzea:
 - Enpresen edo antolakundearen makroingurunearen eta mikroingurunearen aldagaiak aztertzea.
 - Merkatua eta kontsumitzailearen portaera aztertzea.
- ✓ Marketineko informazio-sistema (MIS) bat konfiguratzeko:
 - Marketineko informazio-sistema (MIS) baten egitura eta edukia aztertzea.
- ✓ Merkataritza-ikerketako plana lantzea:
 - Lehen mailako eta bigarren mailako iturrietatik informazioa biltzeko teknikak aztertzea.
 - Merkataritza-ikerketak baterako lan-plana egitea.
- ✓ Erabilgarri dagoen bigarren mailako informazioa antolatzea:
 - Bigarren mailako informazioaren iturrietatik datuak lortzea.
- ✓ Lehen mailako informazioa lortzea.
 - Inkestetarako galdetegiak egitea, informatika-aplikazioak erabiltzea.
 - Merkataritza-jarduerarekin erlazionatutako lehen mailako informazioa lortzea.
- ✓ Populazioaren laginaren ezaugarriak eta tamaina zehaztea:
 - Populazioaren lagin adierazgarri baten tamaina eta ezaugarriak zehaztea.
- ✓ Datuak estatistikoki aztertzea eta tratatzea:
 - Datuak estatistika-teknikak aplikatuta tabulatzea, tratatzea eta aztertzea.
 - Informazioa tratatzeko eta aztertzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.
 - Merkataritza-txostenak egitea, informatika-tresnak erabiltzea.
- ✓ Datu-base erlazionalak kudeatzea:
 - Datu-baseak sortzea eta mantentzea, merkataritza-ikerketan lortutako informazioa biltzeko.



11. lanbide-modulua

INGELESA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Ingelesa
Kodea:	0179
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	165 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Ingelesa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	15 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Edozein komunikazio-bitartekoren bidez hizkuntza estandarrean egindako orotariko ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, eta mezuaren edukia interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.
- Hizkuntza estandarrean ahoskatutako irrati bidezko mezuen helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hiztunaren aldartea eta tonua identifikatu du.
- Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.
- Hiztunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.
- Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezu eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.
- Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehetasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.
- Hitzaldi, solasaldi eta txostenetako ideia nagusiak atera ditu, baita hizkuntza-mailan konplexuak diren aurkezpen akademiko eta profesionaleko beste modu batzuetako ideia nagusiak ere.
- Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Independentzia-maila handiarekin irakurri du, eta irakurmenaren abiadura eta estiloa testuetara eta xedeetara egokitu du eta erreferentzia-iturri egokiak modu selektiboan erabili ditu.
- b) Bere espezialitateari dagozkion gutunak interpretatu ditu, eta erraz ulertu du funtsezko esanahia.
- c) Zehatz-mehatz interpretatu ditu testu luze eta zail samarrak, bere espezialitatearekin lotzen direnak eta lotzen ez direnak, betiere atal zailak berriro irakurtzeko aukera badu.
- d) Testua aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du.
- e) Berehala identifikatu du askotariko gai profesionali buruzko albisteen, artikuluen eta txostenen edukia eta garrantzia, eta analisi sakonagoa behar den erabaki du.
- f) Testu zailen itzulpenak egin ditu, eta, beharrezkoa izan denean, laguntza-materiala erabili du.
- g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezu teknikoak interpretatu ditu.
- h) Bere espezialitateko jarraibide luzeak eta zailak interpretatu ditu.

3. Ahozko mezu argiak eta ondo egituratuak ematen ditu, eta egoeraren edukia aztertzen du eta solaskidearen hizkuntza-erregistrora egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mezua emateko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.
- b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoei eta profesionali buruz, edo aisialdiko gaiei buruz, eta argi lotu ditu ideiak.
- c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstantzien arabeko formaltasun-maila egokiaz egin du.
- d) Aurkezpen formalean eta informalean protokolo-arauak erabili ditu.
- e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.
- f) Argi eta garbi adierazi eta babestu ditu bere ikuspuntuak, eta azalpen eta argudio egokiak eman ditu.
- g) Bere konpetentziako lan-prozesu bat deskribatu eta sekuentziatu du.
- h) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hautatzea xehetasun guztiekin argudiatu du.
- i) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4. Sektoreko edo bizitza akademikoko eta eguneroko bizitzako dokumentuak eta txostenak egiten ditu, eta hizkuntza-baliabideak haren xedearekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Espezialitatearekin lotzen diren askotariko gaiei buruzko testu argiak eta zehatzak idatzi ditu, eta hainbat iturritatik jasotako informazioak eta argudioak laburtu eta ebaluatu ditu.
- b) Informazioa zuzentasunez, doitasunez, koherentziaz eta/edo kohesioz antolatu du, eta informazio orokorra edo zehatza eskatu eta/edo eman du.
- c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak nabarmendu ditu eta lagungarriak izango diren xehetasun garrantzitsuak eman ditu.
- d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoa bete du.

- e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoa aplikatu ditu.
- f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bestelako dokumentu idatzi batzuk laburbildu ditu, eta, horretarako, hiztegi zabala erabili du, errepikapenak saihestearren.
- g) Landu beharreko dokumentuaren berezko adeitasun-formulak erabili ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

c) Oinarrizko edukiak

1. AHOZKO MEZUAK AZTERTZEA

prozedurazkoak	- Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irati bidezkoak edo grabatuak–. - Ahozko testu baten ideia nagusiak eta bigarren mailakoak identifikatzea. - Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.
kontzeptuzkoak	- Administrazioaren eta kudeaketaren sektoreko terminologia espezifikoa. - Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Esate baterako: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak... - Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.
jarrerazkoak	- Ulertzeko interesa izatea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2. IDATZIZKO MEZUAK INTERPRETATZEA

prozedurazkoak	- Mezuak, testuak, eta oinarrizko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea. - Edozein euskarri tradizionalan edo telematikoen (fax, e-posta, burofaxa) emandako testuak ulertzea.
----------------	--

	- Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu-tipologiak ezagutzea. - Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.
kontzeptuzkoak	- Administrazioaren eta kudeaketaren arloko terminologia espezifikoa. - Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak... - Sektorean ohikoenak diren testu-tipologien egitura.
jarrerazkoak	- Ulertzeko interesa izatea. - Lanbidearekin lotzen edozein motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomiaz jardutea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea. - Informazio-iturriekiko jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3. AHOZKO MEZUAK SORTZEA

prozedurazkoak	- Beste hizkuntza-baliabide batzuk erabiltzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak. - Gizarte-harremanetarako hizkuntza-adierazgailuak, adeitasun-arauak eta erregistro desberdinak erabiltzea. - Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: hitz egiteko txanda hartzea, mantentzea eta lagatzea, sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea, eta abar. - Intonazioa ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa erabiltzea: intonazio-ereduak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeari dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak... - Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak. - Administrazio-arloko terminologia espezifikoa. - Fonetika, intonazioa eta erritmoa, ahozko mezuei dagokienez.
jarrerazkoak	- Ikasgelan ingelesa erabiltzearen aldeko jarrera positiboa izatea. - Informazio-trukean bete-betean parte hartzea. - Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4. IDATZIZKO TESTUAK IGORTZEA

prozedurazkoak	- Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adieraztea eta betetzea. - Testu koherenteak lantzea: • Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.
----------------	--

	• Testuaren mota eta formatua. • Hizkuntza-aldaera. • Erregistroa. • Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Garapena eta iritsiera: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena. • Sektoreko terminologia espezifikoak egoki erabiltzea. • Egitura sintaktikoak hautatzea. • Puntuazio-markak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko terminologia espezifikoak. - Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, lokuzioak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa. - Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Loturak: <i>although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...</i> - Eratorpena: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak. - Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna. - Sektorean ohikoenak diren testu-tipologien egitura.
jarrerazkoak	- Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea. - Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak sortzeko beharrezko baliabideak erabiltzeko autonomia izatea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

5. ATZERRIKO HIZKUNTZA (INGELESA) HITZ EGITEN DUTEN HERRIALDEETAKO KULTURA ELEMENTURIK ADIERAZGARRIENAK IDENTIFIKATZEA ETA INTERPRETATZEA

prozedurazkoak	- Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea. - Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokienak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako elementu soziokultural esanguratsuenak.
jarrerazkoak	- Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokolokoak baloratzea. - Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Hizkuntzaren arloan prozedurazko edukiek dute pisu gehien, eta, horrenbestez, oso garrantzitsuak izango dira ikasgelako lan-prozesua antolatzeko garaian.

Bestalde, lanbidearen inguruko hizkuntza-komunikazioko egoeretan prozedura horiek landuko dituen ibilbide didaktikoa antolatu beharko da.

Gauzak horrela, oinarrizko hizkuntza-konpetentziak (entzumena, irakurmena, mintzamena eta idazmena) garatzea izango da helburua, betiere lanbide-postu horretan gertatu ohi diren egoerei dagokienez.

Ondoren, eta irakasleari laguntzearren, ingelesaren arloan lantzeko garrantzitsuak izan daitezkeen titulu honetako moduluetakoa hainbat gairen zerrenda iradokiko dugu:

- Kontratu-ereduak.
- Ahozko komunikazio-teknikak.
- Idatzizko lanbide-dokumentuak egitea.
- Bezeroentzako arreta.
- Kexak, kontsultak eta erreklamazioak kudeatzea.
- Hornitzaileekiko harremana kudeatzea.
- Laneko prestakuntza eta orientabidea, eta abar.

Zerrendaren ordena horrekin ez da irakasgaiaren sekuentziazioa finkatu nahi. Are gehiago, bidezkoa da gai horiek batera lantzeko ingeles-irakaslearen eta moduluetakoa gainerako irakasleen arteko koordinazioa egotea.

2) Alderdi metodologikoak

Komeni da irakasleak komunikazio-egoera errealean oinarritzea ikuspegi metodologikoa, hizkuntza baten ondoriozko jakintza-konplexu globala eskuratzeko bitarteko gisa.

Ingelesa izango da ikasgelako komunikazio-tresna eta ikasleek erabil dezaten bultzatuko da, nahiz eta adierazpena zuzena ez izan.

Aurreko atalean aditzera emandako bost hizkuntza-konpetentziak garatzea da helburua, eta pixkanaka sortuko diren hizkuntza-beharren mende landuko dira kontzeptuzko edukiak.

Horrela, helbururik garrantzitsuenetako bat ikasleek ikasten ikastea da. Hau da, ikasleak zereginak, proiektuak eta abar planifikatzeko autonomoak izatea eta, horrenbestez, honakoa egiteko gauza izatea:

- o Ikaskuntzako helburuak finkatzeko.
- o Materialak, metodoak eta zereginak hautatzeko.
- o Lana egiteko.
- o Ebaluazio-irizpideak ezartzeko eta erabiltzeko.

Hori guztia bakarka zein taldeka egin beharko dute, ezin baitugu ikaskuntzako faktore soziala ahaztu. Hori lortuko bada, lana planifikatzeko, garatzeko eta ebaluatzeko benetako aukera eman beharko diegu ikasleei. Horrek ikasleek ikasgelan gero eta inplikazio eta protagonismo handiagoa izatea ekarriko du.

Ikasgelako espazioaren antolamenduari dagokionez, talde-lanari, bikoteko lanari eta bakarkako lanari erraz egokitu ahal izango zaion ikasgela izango da egokiena. Ikasgela horretan materiala, internetarako konexioa duten ordenagailuak, bideo-proiektagailua, lan-taldeentzako lan-plangintza jasoko duten txartelak jartzeko kortxoak, eta abar eduki ahal izango da.

Materialei dagokienez, askotariko bitartekoak eta benetako materiala erabiltzea gomendatzen da: aldizkariak, web orriak, liburuxkak, dokumentuak, ikus-entzunezko materiala...

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Modulu hau garatzeko erabilgarriak izan daitezkeen jarduerak eta ideiak deskribatuko ditugu.
- ✓ Proiektuak lantzea. Beste gai batekin hasteko garaian, *"brainstorming"* edo ideia-zurrunbiloa egin daiteke talde txikitan. Askotan honako formula da baliagarria: *"gai jakin horren inguruan zer dakizun, zer zalantza duzun, zer ikasi nahi duzun, edo zer egiten jakin nahi duzun"*. Ikasleek –talde txikietan edo bikoteka– gaiaren zer alderdi nahiago duten garatu hautatu behar dute. Lana egin ostean, ahoz aurkeztuko dira proiektuak, eta gainerako ikaskideekin partekatuko dira gaiaren edukia, ikasitako hiztegia edo adierazpideak eta proiektuak lantzean erabilitako prozedurak.
- ✓ Kexen inguruan, produktu bat merkaturatzean –eta beste egoera batzuetan– sor daitezkeen arazoak ebatzea izango da aurreko jardueraren aldaeretakoa bat. Honakoa izan daiteke jarraitu beharreko prozesua:
 - Arazoa identifikatzea.
 - Arazoarekin ohitzea (*"arazo horren edozein alderdiren inguruan zer dakigun egiten"*).
 - Zereginak planifikatzea eta garatzea (eztabaidaren eta ikerketaren bitartez ebatziko dira gaiak).
 - Emaizak gainerakoekin trukitzea ahoz zein idatziz.
 - Ikasi dutenari buruzko gogoeta egitea, eta ondorengo proiektuetarako ondorioak ateratzea (*"zer egon den ondo eta zer hobetu behar dudan"*).
- ✓ Gai baten inguruko eztabaidak. Prozedura: ikasleek gaiarekin lotzen diren testuak irakurtzen dituzte eta eztabaidatu beharreko galderak erantzuten dituzte. Talde bakoitzean koordinatzaile bat izendatuko da eta bateratze-lana egingo da. Azkenean, moderatzaileak biltzen ditu ondorioak.
- ✓ Ikasturtean web-orri bat edo blog bat garatzea, eta bertan ikasle bakoitzak etorkizunean baliagarriak izan dakizkikeen web-estekak, jarduerak, hiztegia eta ideiak jaso ahal izatea.
- ✓ Elkarriketa-txartelak: ikasle bakoitzak txartel batean gai edo egoera bat eta hainbat galdera idatziko ditu (bezero baten, erreklamazioen, azalpen zehatz baten, informazio laburren eta abarren gaineko galderak, eta abar). Astero txartel bat aterako da, eta talde bakoitzak gai horren inguruan hitz egingo du edo egoera antzeztuko du.
- ✓ Sektorearekin lotzen diren dokumentuak interpretatzea eta lantzea: merkataritza-gutunak, liburuxkak, katalogoak, erreserbak, itzulpenak, txostenak, curriculumak...
- ✓ Hizkuntzaren eduki kontzeptualekin lotzen diren jarduerak. Zereginak ebaluatzean, kontzeptuzko edukiekin lotzen diren arazoak hautematen badira, denbora-tarte jakin bat eskainiko da ikasle bakoitzak behar duenaren gainean lan egin dezan. Horretarako, gramatikak, web orriak eta audioak erabiliko ditu. Ikasleek bateratze-lana egingo dute eta ikasi dutena besteekin partekatuko dute.
- ✓ Lan-prozesuaren autoebaluazioa. Zereginak amaitzean, ikasleek autoebaluazioko orria beteko dute, eta ikasi dutenari buruz eta etorkizuneko beharrei buruzko ondorioak aterako dituzte.

12. lanbide-modulua

SALMENTAK ETA MERKATARITZA ESPAZIOAK KUDEATZEKO PROIEKTUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzeko proiektua
Kodea:	0932
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	50 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea) Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Produkzio-sektorearen beharrak identifikatzen ditu eta behar horiek ase ditzaketen ereduzko proiektuekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Sektoreko enpresak antolamendu-ezaugarrien arabera eta eskaintzen duten produktuaren edo zerbitzuaren arabera sailkatu ditu.
- Ereduzko enpresak ezaugarritu ditu eta, horretarako, sail bakoitzaren funtzioak eta antolamendu-egitura eman du aditzera.
- Enpresei gehien eskatzen zaizkien beharrak identifikatu ditu.
- Sektorean aurreikus daitezkeen negozio-aukerak baloratu ditu.
- Aurreikusten diren eskariei erantzuteko behar den proiektu mota identifikatu du.
- Proiektuak izan behar dituen berariazko ezaugarriak zehaztu ditu.
- Zerga-betebeharrak, lanekoak eta arriskuen prebentziokoak, eta horiek aplikatzeko baldintzak zehaztu ditu.
- Proposatzen diren produkzio edo zerbitzuko teknologia berriak txertatzeko jaso daitezkeen laguntzak edo diru-laguntzak identifikatu ditu.
- Proiektua lantzeko jarraitu beharreko lan-gidoia landu du.

2. Tituluan adierazitako konpetentziekin lotutako proiektuak diseinatzen ditu, eta horiek osatzen dituzten faseak barne hartu eta garatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuan jorratuko diren alderdiei buruzko informazioa bildu du.
- b) Bideragarritasun teknikoari buruzko azterlana egin du.
- c) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia identifikatu ditu.
- d) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu eta horien iritsiera identifikatu du.
- e) Egiteko beharrezkoak diren baliabide naturalak eta pertsonalak aurreikusi ditu.
- f) Dagokion aurrekontu ekonomikoa egin du.
- g) Abian jartzeko finantziazio-beharrak identifikatu ditu.
- h) Diseinatze beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.
- i) Proiektuaren kalitatea ziurtatzeko kontrolatu beharreko alderdiak identifikatu ditu.

3. Proiektua gauzatzea planifikatzen du, eta esku hartzeko plana eta dagokion dokumentazioa zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Jarduerak sekuentziatu ditu, eta inplementatze-beharren arabera antolatu ditu.
- b) Jarduera bakoitzerako beharrezko baliabideak eta logistika finkatu ditu.
- c) Jarduerak gauatzeko baimenen beharrak identifikatu ditu.
- d) Jarduerak gauatzeko edo jarduteko prozedurak finkatu ditu.
- e) Proiektua inplementatzeari datxekion arriskuak identifikatu ditu, eta arriskuei aurea hartzeko plana eta beharrezko bitartekoak eta ekipamenduak definitu ditu.
- f) Baliabide materialak eta giza baliabideak eta gauzatze-denborak esleitzeko plangintza egin du.
- g) Inplementatzearen baldintzei erantzuten dien balorazio ekonomikoa egin du.
- h) Proiektua inplementatzeko edo gauatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

4. Proiektua gauzatzean, jarraipena eta kontrola egiteko prozedurak definitzen ditu, eta erabilitako aldagaiak eta tresnak hautatu izana justifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Jarduerak edo esku-hartzeak ebaluatze prozedura definitu du.
- b) Ebaluazioa egiteko kalitate-adierazleak definitu ditu.
- c) Jarduerak egitean sor daitezkeen gorabeherak eta izan daitezkeen konponbidea ebaluatze eta horiek erregistratzeko prozedura definitu du.
- d) Baliabideetan eta jardueretan izan daitezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura definitu du, horiek erregistratzeko sistema barne.
- e) Jarduerak eta proiektua ebaluatze beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.
- f) Erabiltzaileei edo bezeroei buruzko ebaluazioan parte hartzeko prozedura ezarri du, eta berariazko dokumentuak prestatu ditu.
- g) Proiektuaren baldintza-agiria betetzen dela bermatzeko sistema ezarri du, halakorik dagoenean.

5. Proiektua aurkeztu eta defendatzen du. Horretarako, eraginkortasunez erabiltzen ditu proiektua gauzatzean eta heziketa-zikloko ikasteko prozesuan bereganatutako konpetentzia teknikoak eta pertsonalak.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuari buruzko memoria-dokumentua egin du.
- b) Haren aurkezpen bat prestatu du, IKTak erabilia.
- c) Proiektuaren azalpena egin du, eta, horretarako, proiektuaren helburuak eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta bertan jasotzen diren ekintza-proposamenak aukeratu izana justifikatu du.
- d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du eta, ondorioz, azalpen antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra lortu du.
- e) Proiektua defendatu du, eta talde ebaluatzaileak haren inguruan egindako galderei arrazoiak emanez erantzun die.

c) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

Modulu honen helburua da heziketa-ziklo osoan zehar landu diren konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak indartu eta finkatzea. Horretarako, talde-proiektu bat garatuko da.

Bi edo hiru ikasleko taldeak osatzea izango da lehen urratsa. Talde horien bidez ikasle guztiak proiektuaren garapenean inplika daitezten lortuko da. Talde homogeneoak eta gaitasun osagarriak izango dituztenak ezartzen saiatuko da.

Taldearen lehen eginkizuna garatu beharreko proiektua aukeratzea izango da. Modulu hau denboran bat datorrenez "Lantokiko prestakuntza" moduluarekin, praktikak egiten direneko enpresa ideia-iturri egokia izan daiteke proiekturako. Nolanahi ere, komenigarria izango da tutoreak garatu ahal izango diren zenbait proiektu teknikoki bideragarri eskura izatea.

Ondoren, proiektua garatzeko eredu bati jarraituz, haren faseak landuko dira:

- Diseinua.
- Plangintza.
- Gauzatzea eta jarraipena egitea.
- Amaiera eta ebaluazioa.

Azkenik, talde bakoitzak proiektuaren aurkezpena eta defentsa prestatu eta gauzatuko du, eta, horretarako, informazioaren eta komunikazioaren teknologietan oinarritutako aurkezpen-teknikak erabiliko ditu.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu hau antolatzeke garaian, irakatsi eta ikasteko metodologia aktiboak erabiltzea proposatzen da, hala nola talde-lana eta PBL-AOI (Problem Based Learning - Arazoetan Oinarritutako Ikaskuntza). Zehazki, zikloko zenbait moduluren konpetentziak zeharka bilduko dituzten proiektuen garapenean berariaz oinarritutako PBL metodologia erabil daiteke. Metodologia horiek ikaslea behartzen dute arazoak identifikatzera, horiek konpontzeko hautabideak bilatzera, horretarako beharrezko baliabideak abian jartzera eta informazioa behar bezala kudeatzera.

Gainera, metodologia horiek bakarlaneko uneak sustatzen dituzte, eta lan horiek garrantzi handikoak dira taldea osatzen duten ikasleetako bakoitzak proiektua defendatzean erakutsi beharko dituen ezagutzak eta konpetentziak eskuratzeko.

Bestalde, talde-lanak harreman-konpetentziak garatzen ditu ikasleengan, eta taldeen funtzionamenduarekin eta ondoriozko guztiarekin ohitzen ditu ikasleak: talde-antolamenduarekin, rolen eta zereginen banaketarekin, pertsonen arteko komunikazioarekin, gatazken ebazpenarekin, eta abar.

Ikasleen autoikaskuntza osatzeko, talde bakoitzaren aldian behingo jarraipenak egitea proposatzen da. Horrela, ikaskuntza gidatu ahal izango da, eta finkatutako helburuen barruan mantendu ahal izango da taldea. Gainera, sortzen diren beharren arabera, laguntzako azalpen edo mintegiren bat programatzea gomendatzen da, proiektua garatzeko beharrezkoak diren berariazko edukiei edo metodologiei buruzko ezagupenetan gabeziak betetzeko.

Azkenik, talde bakoitzak landutako proiektuaren azalpen bat egitea proposatzen da, bi helburu hauekin:

- Proiektua garatzean ikasle bakoitzak bereganatutako konpetentzia teknikoak ebaluatzea.
- Komunikazioari dagokionez, ikasleen konpetentzia pertsonalak eta sozialak ebaluatzea.

Azalpena prestatu eta garatzeko, ikasleei teknologia berriak erabil ditzaten proposatuko zaie (diapositiba-aurkezpenak, web orrien formatuak eta abar lantzeko informatika-aplikazioak). Horretarako, proiektzio-kanoiak eta ordenagailuak ere erabiliko dituzte, etorkizunean lanaren jardunean erabilgarriak izango dituzten erremintekin ohitzeko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Modulua ebaluatzeko garaian, garrantzitsutzat hartzen da proiektua azken produktu gisa ebaluatzea eta jarraitutako prestaketa-prozesua ere ebaluatzea, alderdi hauei buruzko informazioa jasota: lan-taldearen funtzionamendua, kide bakoitzak eginkizunean eta, oro har, proiektuan duen inplikazioa, taldearen baitan sortutako zailtasunak, ikasle bakoitzak bereganatutako konpetentzia pertsonalak eta sozialak, eta abar.

Era berean, kalifikazioaren zati batean, proiektuaren azalpenari eta defentsari buruz irakasleak egindako balorazioa jasotzea proposatzen da. Zehazki, azalpenaren ebaluazio-adierazleetako batzuk honako adierazle hauek izan daitezke:

- o Proiektuaren aurkezpenak duen diseinu-kalitatea.
- o Aurkezpenean laguntzako baliabideak erabiltzea: informatika-baliabideak, ereduak edo maketak, eta abar.
- o Azalpenaren argitasuna.
- o Azalpenaren antolamendua.
- o Azalpenaren bizitasuna.
- o Azalpenaren eraginkortasuna.
- o Erakutsitako komunikazio-trebeziak: ahots-tonua, mintzamina, hitzik gabeko komunikazioa...
- o Irakasle ebaluatzaileen taldeak egindako galderei erantzuteko gaitasuna.

Behar-beharrezkoa izango da taldeko ikasle guztiek bete-betean parte hartzea proiektua babestean. Horrela, bakarkako ebaluazioa egin ahal izango da, eta ikasle bakoitzak proiektuko moduluarekin lotzen diren ikaskuntzaren emaitzak lortu dituela erakutsi ahal izango du. Hala, taldea osatzen duten kide guztiek proiektua garatzen lagundu dutela ziurtatzen saiatu beharko da.

Azkenik, komeni da produktua, prozesua eta proiektuaren azalpena ebaluatzean hautemandako puntu sendoak eta ahulak nabarmenduko dituen erantzun xehatua

ematea projektuko talde bakoitzari. Horrela ikasleek erraz identifikatu ahal izango dituzte lan-jardunean egin eta azaldu beharreko beste proiektu batzuetan zer alderdi hobetu beharko duten.



13. lanbide-modulua

LANEKO PRESTAKUNTZA ETA ORIENTABIDEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Laneko prestakuntza eta orientabidea
Kodea:	0933
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	99 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Laneko prestakuntza eta orientabidea (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	16 / 17 / 18 / 19 / 20 / 21 / 22 / 23 / 24 / 25

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Profilari lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.
- Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

- c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.
- d) Taldekideek bere gain hartutako denetako eginkizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.
- e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundearen alderdi ezaugarritzat onartu du.
- f) Gatazka motak eta horien sorburuak identifikatu ditu.
- g) Gatazkak konpontzeko prozedurak zehaztu ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.
- b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

c) Oinarritzko edukiak

1. LAN MUNDURATZEKO ETA BIZIALDI OSOKO IKASKUNTZAKO PROZESUA

prozedurazkoak

- Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.
- Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.
- Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.
- Norberaren ibilbidea planifikatzea.

	▪ Beharrekin eta hobespenekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea. ▪ Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarekiko helburu errealistak eta koherenteak. - Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzeke zerrenda bat ezartzea. - Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarriketa simulatuak egitea.
kontzeptuzkoak	- Lana bilatzeko teknikak eta tresnak. - Erabakiak hartzeko prozesua. - Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua. - Europan ikasi eta enplegatzeke aukerak. Europass, Ploteus.
jarrerazkoak	- Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea. - Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea. - Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea. - Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea. - Lanarekiko konpromisoa izatea. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2. GATAZKA ETA LAN TALDEAK KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea. - Antolamendu-egiturak aztertzea. - Kideek lan-taldean izan ditzaketen eginkizunak aztertzea. - Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea. - Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea. - Gatazkak ebazteke moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea. - Lan-taldean sorrera aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa. - Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera. - Lan-taldean sorrera aztertzea. - Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarriko elementu gisa. - Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak. - Gatazka zehaztea: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak. - Gatazka ebazteke edo deuseztatzeke metodoak: bitartekotza, adiskidetzea eta arbitrajea.
jarrerazkoak	- Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea. - Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea. - Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea. - Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteke partaidetzazko jarrera izatea. - Gatazkak ebazteke sistemak aztertzea.

3. LAN-KONTRATUAREN ONDORIOZKO LAN BALDINTZAK

prozedurazkoak	- Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea. - Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea. - Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta alderatzea, haien ezaugarrien arabera. - Nomina interpretatzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren direktibak, Langileen Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa. - Lan-kontratua: kontratuaren elementuak, ezaugarriak eta formalizazioa, gutxieneko edukiak, enpresaburuaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri orokorrak. - Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak, aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak. - Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaldiak (laneko egutegia eta jaiegunak, oporrak, baimenak). - Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzeak, soldata-bermeak. - Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehunekoak, PFEZ. - Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea. - Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua, sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera. - Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa. - Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana...
jarrerazkoak	- Lana arautzearen beharra baloratzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko interesa. - Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken ebazpide gisa aintzat hartzea. - Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handienak dituzten kolektiboei dagokienez. - Gizartea hobetzeko agente gisa, sindikatuen eginkizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4. GIZARTE SEGURANTZA, ENPLEGUA ETA LANGABEZIA

prozedurazkoak	- Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea. - Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.
kontzeptuzkoak	- Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak. - Enpresaburuaren eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa. - Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliaezintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena. - Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

	- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.
jarrerazkoak	- Hiritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea. - Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5. ARRISKU PROFESIONALAK EBALUATZEA

prozedurazkoak	- Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea. - Arrisku-faktoreak aztertzea. - Seguratasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea. - Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea. - Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea. - Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea. - Lanbide-eginkizunaren arabera arrisku-protokoloa ezartzea. - Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.
----------------	--

kontzeptuzkoak	- Arrisku profesionalaren kontzeptua. - Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa. - Profilari lotutako lan-ingurunearen berariazko arriskuak. - Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.
jarrerazkoak	- Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia. - Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea. - Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea. - Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6. ENPRESAN ARRISKUEN PREBENTZIOA PLANIFIKATZEA

prozedurazkoak	- Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa. - Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarritzko araua aztertzea. - LAParen arloko egitura instituzionala aztertzea. - Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea. - Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak. - Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - LAPean eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak. - Prebentzioaren kudeaketa enpresan. - Langileen ordezkartza prebentzioaren arloan (LAPeko oinarritzko teknikaria).



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

7. ENPRESAN PREBENTZIO ETA BABES NEURRIAK APLIKATZEA

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

d) Orientabide metodologikoak

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

1) Sekuentziazioa

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

Ikasleek jarraituko duten ibilbideak argi eta garbi bereizitako 4 zati izango ditu: lana bilatzea, enpresan sartzeko aldia, lanpostuan jardutea, eta lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea.

a) Lana bilatzea:

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

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

b) Enpresan sartzea eta egokitzeko aldia:

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

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

c) Lanpostuan jardutea:

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

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

d) Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea:

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

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

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



2) Alderdi metodologikoak

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

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

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

Modulua garatzean, egokia dirudi adituen laguntzara jotzea (enpresa-batzordeetako kideak, sindikatueta ordezkariek, lan-arloko abokatuak, etab.), laneko egoerak eta gatazkak hurbiletik ezagutzeko.

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

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

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

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

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

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



a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Lantokiko prestakuntza
Kodea:	0934
Heziketa-zikloa:	Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Merkataritza eta marketina
Iraupena:	360 ordu
Kurtsua:	2.a
Kreditu kop.:	22
Irakasleen espezialitatea:	Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea) Merkataritza-prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Lanbide-profilari lotua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

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

Ebaluazio-irizpideak:

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

3. Produktuak/zerbitzuak merkataritza-espazioetan ezartzeko lanak antolatzen ditu, eta, eginkizun horretan, sustapen-ekintzak eta erakusleihoak muntatzeko lanak kontrolatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Produktu-aukeraren zabaltasuna eta sakontasuna zehaztu du, ezarritako merkataritza-helburuak erdiesteko.
- b) Produktuak edo zerbitzuak linealetan kokatu ditu, errentagarritasun- eta irudi-irizpideei jarraiki.
- c) Salmenta-puntuaren sustapen-ekintzak ezarri ditu, *merchandising*-eko teknika egokiak aplikatuta.
- d) Erakusleiho birtuala osatzen duten elementuak antolatu ditu, erakusleiho fisikoaren fisionomia eta enpresaren irudi korporatiboa errespetatuta.
- e) Saltoki barruko eta kanpoko elementuak hautatu ditu, lortu nahi diren helburuak eta irudia erdiesteko.
- f) Merkataritzako erakusleihoaren zehaztapenak definitu ditu, bezero potentziala erakartzeko.
- g) Erakusleihoa muntatzeko lanak ezarritako proiektuaren eta aurrekontu erabilgarriaren arabera antolatu ditu.



4. Enpresaren marketin-politiken diseinuan, aplikazioan eta jarraipenean parte hartzen du, eta, horretarako, marketineko informazio-sisteman erabilgarri dagoen informazioa, salmenta-saretik lortutakoa eta egindako merkataritza-azterketak analizatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresarentzat interesa duten merkataritza-azterketak egin ditu, enpresa barne- edo kanpo-merkatu berrietan sartzeari begira.
- b) Merkatu batean sartzeko modurik egokiena hautatu du, eta, horretarako, banaketa-kanalen egitura definitzen duten faktoreak aztertu ditu.
- c) Merkataritza-sustapeneko ekintzarik egokienak hautatu ditu, eta, horretarako, erabilgarri dauden merkataritza-komunikazioko aukerak aztertu ditu.
- d) *Marketing mix*-eko aldagaiak eta merkatuaren joerak eta bilakaera aztertu ditu, produktuaren edo zerbitzuaren posizionamendua hobetzeko, bezeroen leialtasuna lortzeko eta salmentak gehitzeko.
- e) Produktu edo zerbitzuei buruzko txostenak egin ditu, beharrezkoak diren informatika-tresnak erabilia, haiek bezeroen beharretara eta produktu-politikaren definiziora egokitzeak.
- f) Produktuaren edo zerbitzuaren prezio egokiei buruzko txostenak egin ditu, beharrezkoak diren informatika-tresnak erabilia, eta, horretarako, kostuak, lehia eta prezio-politikako merkataritza-estrategiak aztertu ditu.
- g) Produkturako edo zerbitzurako merkataritzako banaketa-kanal eta modu egokiei buruzko txostenak egin ditu, beharrezkoak diren informatika-tresnak erabilia, banaketa-politikan erabakiak hartzeko.
- h) Publizitate- eta sustapen-ekintzei buruzko txostenak egin ditu, beharrezkoak diren informatika-tresnak erabilia, komunikazio-politikan erabakiak hartzeko.
- i) Marketin-planaren jarraipena egin du, definitutako helburuetan izan diren desbideratzeak hautemateko.

5. Produktuak/zerbitzuak merkaturatzen eta merkatuan ezartzen laguntzen du, eta, horretarako, salmentak eta banaketa kudeatzen parte hartzen du kanal tradizionalen eta/edo elektronikoen bitartez.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Marketin-planean, produktuaren edo zerbitzuaren txostenean, salmenta-sarean eta bezeroen datuetan erabilgarri dagoen informazioa antolatu du, produktu edo zerbitzu bat merkaturatzeko eta merkatuan ezartzeko.
- b) Produktuak eta zerbitzuak merkaturatzeko eta merkatuan iraunarazteko eta, hartara, lehiakideen aurrean marka-irudia indartzeko marketin- eta sustapen-ekintzak definitu ditu.
- c) Produktua edo zerbitzua salmenta-sarean ezartzeko lanak koordinatu ditu, ezarritako *merchandising*-eko teknikak eta sustapen-estrategiak aplikatuta.
- d) Produktuak edo zerbitzuak saltzeko ekintzak gauzatu ditu, salmenta- eta negoziazio-teknika egokiak aplikatuta.
- e) Bezeroek edo erabiltzaileek aurkeztutako erreklamazioei erantzun eta konponbidea aurkitu die.
- f) Jarraipen-prozesuak eta saldu ondoko zerbitzuak enpresak ezarritako irizpideen arabera kudeatu ditu.
- g) Internet erabili du enpresaren eta haren produktuen publizitate-euskarri moduan.
- h) Produktuen salmenta elektronikoen egin ditu denda birtualaren bitartez.

6. Jarraitu beharreko merkataritza-estrategiak definitzen ditu, salmenta-indarra kudeatzen du eta saltzaileak koordinatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren merkataritza-jarduneko plana finkatzeko salmenta-jarduerei buruzko informazioa lortu du.
- b) Txostenak egin ditu, bezeroen, saltzaileen, lehiakideen, produktuaren eta beste faktore batzuen datuak abiapuntu hartuta, merkataritza-estrategiei buruzko erabakiak errazago hartzeko.
- c) Emaizak grafiko eta diagramen modura aurkezteko aukera ematen duten informatika-aplikazioak erabili antolatu ditu datuak eta lortutako informazioa.
- d) Negozio-aukera berriak hauteman ditu, merkatu-kuotak, joerak eta tasak kalkulatu.
- e) Salmenta-plana garatzeko beharrezkoak diren baliabide teknikoak eta giza baliabideak antolatu ditu.
- f) Salmenta-planaren helburuak errazago betetzeko jarraitu beharreko estrategia, taktika eta portaerei buruzko informazioa eman dio saltzaile-taldeari.
- g) Merkataritza-taldearen jarduera kontrolatzeko eta haren jarraipena egiteko sistemak ezarri ditu.
- h) Merkataritza-taldearen helburuak eta salmenta-kuotak bete diren gainbegiratu du, behar izanez gero neurri zuzentzaileak hartzeko.

7. Salgaien hornikuntzako eta biltegitratzeko prozesuak antolatzeko, kudeatzeko eta egiaztatzeko lanak garatzen ditu, eta, eginkizun horretan, salgaien osotasuna eta erabilgarri dauden espazio eta bitartekoen optimizazioa bermatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Materialak eta produktuak erosteko beharrak ezarri ditu, hornidura-gabeziako arazoak agertzea saihesteko.
- b) Materialak erosteko aginduak landu ditu, unea eta biltegiko xedea adierazita.
- c) Hornitzaileak hautatu ditu eta erosketaren baldintzak negoziatu ditu.
- d) Biltegiko stockak kudeatu ditu, eta haien hornikuntza eta bidalketa ziurtatu du.
- e) Biltegiko izakinak ekonomikoki baloratu ditu, kalkulu-metodo ohikoenak aplikatuta.
- f) Biltegiaren aurrekontua kudeatu eta kontrolatu du, eta kostuen esleipenetik datozen desbideratzeak identifikatu ditu.
- g) Biltegian egindako prozesuak gainbegiratu ditu, eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko sistemak eta langileak prestatzeko/birziklatzeko planak ezarri ditu.
- h) Biltegian produktuen izakinak eta erosketak kudeatzeko informatika-tresna egokiak erabili ditu.

8. Enpresaren kudeaketa ekonomikoan eta finantzarioan parte hartzen du, jasotako argibideei jarraiki.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Aktiboak eskuratzeko eta berritzeko laguntza eta diru-laguntza publikoak lortzeko buruzko informazioa ematen duten erakundeak identifikatu ditu.
- b) Inbertsioak finantzatzeko finantza- eta kreditu-tresnarik ohikoenak identifikatu ditu, eta finantza-erakunde batean mailegu edo kreditu bat lortzeko prozedura kudeatu du.
- c) Produktu eta zerbitzuen salerosketa ordaintzearekin, kobratzearekin eta finantzatzerekin erlazionatutako kudeaketak egin ditu.
- d) Saldutako produktuak edo egindako zerbitzuak kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak, fakturak eta ordainagiriak egin eta kudeatu ditu, eta, horretarako, fakturatzeko merkataritza- eta zerga-arauak aplikatu ditu.
- e) Enpresan sortutako dokumentazioa antolatzeko, erregistratzeko eta artxibatzeko lanak garatu ditu.
- f) Faktura elektronikoak igortzeko eta hartzeko eskakizunak eta araudia interpretatu du, eta fakturazio elektronikoak ekartzen dituen abantailak eta onurak aztertu ditu.



- g) Kostuak kalkulatu ditu eta inbertsioen errentagarritasuna eta enpresaren kaudimena eta eraginkortasuna zehaztu ditu, erabilgarri dauden datu ekonomikoak eta kontabilitate-informazioa aztertuta.
- h) Enpresaren kontabilitate- eta zerga-prozesuan parte hartu du, eta, horretarako, indarrean dagoen merkataritza- eta zerga-araudia eta Kontabilitate Plan Orokorraren printzipioak eta arauak aplikatu ditu.
- i) BEZaren eta mozkinen gaineko zergen aldian behingo aitorpenak egin ditu, indarrean dagoen legeria betez.

c) Lanpostuko ikaskuntza-egoerak

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

- ✓ Merkataritza-espazioen ezarpena finkatzea.
- ✓ Salmenta-azaleran produktuen/zerbitzuen ezarpena antolatzea.
- ✓ Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea.
- ✓ Saltokian erakusleihoak muntatzeko lanak antolatzea eta gainbegiratzea.
- ✓ Merkataritza-espazioak ezartzea.
- ✓ Produktuak eta zerbitzuak ezartzea.
- ✓ Merkataritza-sustapenak sortzea.
- ✓ Merkataritzako erakusleiho-apainketa aztertzea.
- ✓ Merkataritza-estrategiak eta -jardunak definitzeko beharrezkoa den informazioa lortzea eta prozesatzea.
- ✓ Salmenta-indarra kudeatzea eta saltzaile-taldea koordinatzea.
- ✓ Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea.
- ✓ Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea.
- ✓ Marketin-planaren eta -politiken jarraipena ebaluatzea.
- ✓ Merkatuak ikertzeko beharrezkoak diren informazioa eta tresnak prestatzea.
- ✓ Biltegiak antolatzea eta kudeatzea.
- ✓ Biltegia aurreikusitako irizpideen eta jarduera-mailen arabera antolatzea.
- ✓ Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.
- ✓ Hornikuntza kudeatzea eta kontrolatzea.
- ✓ Hornikuntza-plana prestatzea.
- ✓ Hornikuntza-programaren jarraipena eta kontrola egitea.

4. GUTXIENEO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

4.1. Espazioak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	AZALERA (m ²) / 30 IKASLE	AZALERA (m ²) / 20 IKASLE
Balio anitzeko gela	60	40
Merkataritzako eta marketineko gela teknikoa	90	60
Kanpo-erakusleihodun lantegi-ikasgela	100	75

4.2. Ekipamenduak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Balio anitzeko gela	- Sarean instalatutako PCak, Internet konexioarekin, ikasleentzat. - Irakaslearentzako PCa. - Eskanerra. - Inprimagailua. - Ikasgelako altzariak. - Proiekzio-kanoia. - Proiekzio-pantaila. - Ikus-entzunezko erreproduzigailua. - Arbel elektronikoa. - Datu-biltegiaragailuak, USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDak eta DVDak. - Sistema eragileen lizentziak. - Informatika-aplikazio orokorrak erabiltzeko lizentzia: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea, aurkezpenak, posta elektronikoa, argazki-ukituko programa, suebakia, biruskontrakoa, konpresoreak eta web orrien edizioa. - Informatikako oinarritzko softwarea eta zikloko espezifikoa.
Merkataritzako eta marketineko gela teknikoa	- Irakaslearen PCa, sarean integratua, Internet konexioarekin. - Proiekzio-kanoia. - Arbel elektronikoa. - Sistema eragileen lizentziak. - Informatikako oinarritzko softwarea eta zikloko espezifikoa. - Datu-biltegiaragailu elektronikoak, USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDak eta DVDak. - Funtzio anitzeko sareko inprimagailua. - Saltokiko terminala (ST).
Kanpo-erakusleihodun	- Obraz fabrikatutako erakusleihoa, edo zurezko nahiz konglomeratuzko taulaz egina, irekia (itxia edo erdi-itxia izateko aukerarekin), neurri minimo hauek dituen: 3 m



lantegi-ikasgela	luze, 1,20 m zabal eta 2,20 m garai. Kanpoan kokatuz gero, segurtasun-beira izango du. Barruan kokatzen bada, eta konglomeratuz egina bada, gurpil balaztadunez hornituta egotea komeni da, ikasgelan zehar mugitzeko. - Erakusleihoaren argiztapena instalatzeko zirkuitu elektrikoa izango du. - Erakusleihoak argiztatzeko fokuak: bertikalak, zorukoak eta sabaikoak. - Maniki osoak (gizonezkoa eta emakumezkoa) eta gehigarriak, hala nola ileordeak, arropa eta osagarriak, besteak beste. - Busto osoak (gizonezkoa eta emakumezkoa). - Erakusleihoak muntatzeko beharrezkoa den burdindegiko materialez hornitutako erreminta-kutxa: mailua, grapagailua, aliketak, bihurkinak, zulagailua eta bihurkin elektrikoa, besteak beste. - Poliespanaren gisako materiala ebakitzeko zerra termikoa. - Barne-erakusleiho baxua, obrazkoa edo zurezko nahiz konglomeratuzko taulaz egina, dimentsio minimo hauek dituen: 1,5 m luze, 1,00 m zabal eta 0,40 m garai. - Arropa-dendako edo moda-dendako apalategiak eta altzariak. - Erakusmahaia, saltokiko terminala (ST) kokatzeko behar adinako tamainakoa. - Saltokiko terminala (ST) eta dagozkion osagarriak: tiket-inprimagailua, barra-kodeen irakurgailua, kutxa erregistratzailearen tiradera, bezeroentzako ikusgailua eta ukipen-pantaila. - Besteak beste, opariak eta mugikorrak bezalako produktu txikiak erakusgai jartzeko beira-arasa. - Supermerkatuko apalategiak, bi lineal eta haien artean korridorea osatzen dutela. - Ikasleek, besteak beste, dekoratzeko, pintatzeko, muntatzeko eta ebakitzeko lanak egiteko moduko mahai zabalak. - Ikasgelarako dekorazio espezifikoa, saltoki bat simulatzeko: dekorazio-pertsianak, sabaiko argiak, kartelak eta errotulu argidunak.
------------------	--

5. IRAKASLEAK

5.1. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena "Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzea" heziketa-zikloko lanbide-moduluetan

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
0926. Erakusleihen-apainketa eta merkataritza-espazioen diseinua	• Merkataritza-prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoa
0927. Produktuak eta sustapenak salmenta-puntuan kudeatzea	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0928. Salmenta-taldean antolamendua	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0929. Salmenta- eta negozioazio-teknikak	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0930. Marketin-politikak	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0931. Marketin digitala	• Merkataritza-prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoa
0625. Biltegiratzeko logistika	• Merkataritza-prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoa
0626. Hornitzeko logistika	• Merkataritza-prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoa
0623. Enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
1010. Merkataritza-ikerketa	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0179. Ingelesa	• Ingelesa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0932. Salmentak eta merkataritza-espazioak kudeatzeko proiektua	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
	• Merkataritza-prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoa
0933. Laneko prestakuntza eta orientabidea	• Laneko prestakuntza eta orientabidea	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea

0934. Lantokiko prestakuntza	• Merkataritza-antolamendua eta -kudeaketa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
	• Merkataritza-prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoa

6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

LOGSE LEGEAN EZARRITAKO HEZIKETA ZIKLOEN BARNEAN HARTZEN DIREN LANBIDE MODULUAK (LOGSE 1/1990)	"SALMENTAK ETA MERKATARITZA ESPAZIOAK KUDEATZEA" HEZIKETA ZIKLOKO LANBIDE MODULUAK (LOE 2/2006)
Merkataritza-ikerketa	1010. Merkataritza-ikerketa
Marketin-politikak	0930. Marketin-politikak
Merkataritzako logistika	0625. Biltegiatzeko logistika
Atzerriko hizkuntza (*)	0179. Ingelesa
Merkataritza-kudeaketako eta marketineko goi-mailako teknikariaren tituluko Lantokiko prestakuntza	0934. Lantokiko prestakuntza

(*) Eman den atzerriko hizkuntza ingelesa bada

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

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

KONPETENTZIA ATAL EGIAZTATUAK	BALIOZKOTU DAITEZKEEN LANBIDE MODULUAK
UC0501_3: Merkataritza-espazioen ezarpena finkatzea. UC0504_3: Saltokian erakusleioak muntatzeko lanak antolatzea eta gainbegiratzea.	0926. Erakusleio-apainketa eta merkataritza-espazioen diseinua
UC0503_3: Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea. UC0502_3: Salmenta-azaleran produktuen/zerbitzuen ezarpena antolatzea.	0927. Produktuak eta sustapenak salmenta-puntuan kudeatzea
UC1001_3: Salmenta-indarra kudeatzea eta saltzaile-taldea koordinatzea.	0928. Salmenta-taldeen antolamendua
UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea. UC1000_3: Merkataritza-estrategiak eta -jardunak definitzeko beharrezkoa den informazioa lortzea eta prozesatzea.	0929. Salmenta- eta negozioazio-teknikak
UC2185_3: Marketin-plana eta -politikak definitzen eta haien jarraipena egiten laguntzea.	0930. Marketin-politikak
UC1014_3: Biltegia aurreikusitako irizpideen eta jarduera-mailen arabera antolatzea. UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.	0625. Biltegitratzeko logistika
UC1003_3: Hornikuntza-plana prestatzen laguntzea. UC1004_3: Hornikuntza-programaren jarraipena eta kontrola egitea.	0626. Hornitzeko logistika
UC2183_3: Errepideko garraioaren jardura ekonomikoa eta finantzarioa kudeatzea.	0623. Enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa
UC0993_3: Merkatuak ikertzeko beharrezkoak diren informazioa eta tresnak prestatzea. UC0997_3: Merkatuen ikerketa abiapuntu hartuta, aztertze eta ondorioak lortzeko lanetan laguntzea.	1010. Merkataritza-ikerketa

Oharra: Heziketa-ziklo honetan matrikulatutako pertsonen titularen barnean hartzen diren konpetentzia-atal guztiak 1224/2009 Errege Dekretuaren arabera egiaztatu badituzte –1244/2009 Errege Dekretua, uztailaren 17koa, lan-esperientziaren bitartez edo prestakuntza-bide ez-formalen bitartez eskuratutako lanbide-konpetentziak onartzeari buruzkoa–, "0931. Marketin digitala" lanbide-modulua baliozkotuta izango dute.

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

LANBIDE MODULU GAINDITUAK	EGIAZTA DAITEZKEEN KONPETENTZIA ATALAK
0926. Erakusleiho-apainketa eta merkataritza-espazioen diseinua	UC0501_3: Merkataritza-espazioen ezarpena finkatzea. UC0504_3: Saltokian erakusleihoak muntatzeko lanak antolatzea eta gainbegiratzea.
0927. Produktuak eta sustapenak salmenta-puntuak kudeatzea	UC0503_3: Merkataritza-espazioetan sustapen-ekintzak antolatzea eta kontrolatzea. UC0502_3: Salmenta-azaleran produktuen/zerbitzuen ezarpena antolatzea.
0928. Salmenta-taldearen antolamendua	UC1001_3: Salmenta-endarra kudeatzea eta saltzaile-taldea koordinatzea.
0929. Salmenta- eta negozio-arte-tekniak	UC0239_2: Produktuak eta/edo zerbitzuak egun dauden merkaturatze-bideen bitartez saltzea. UC1000_3: Merkataritza-estrategiak eta -jardunak definitzeko beharrezkoa den informazioa lortzea eta prozesatzea.
0930. Marketin-politikak	UC2185_3: Marketin-plana eta -politikak definitzen eta haien jarraipena egiten laguntzea.
0625. Biltegiatzeko logistika	UC1014_3: Biltegia aurreikusitako irizpideen eta jardura-mailen arabera antolatzea. UC1015_2: Biltegiko eragiketak kudeatzea eta koordinatzea.
0626. Hornitzeko logistika	UC1003_3: Hornikuntza-plana prestatzen laguntzea. UC1004_3: Hornikuntza-programaren jarraipena eta kontrola egitea.
0623. Enpresaren kudeaketa ekonomikoa eta finantzarioa	UC2183_3: Errepideko garraioaren jardura ekonomikoa eta finantzarioa kudeatzea.
1010. Merkataritza-ikerketa	UC0993_3: Merkatuak ikertzeko beharrezkoak diren informazioa eta tresnak prestatzea. UC0997_3: Merkatuen ikerketa abiapuntu hartuta, aztertze eta ondorioak lortzeko lanetan laguntzea.



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*

Vía Galindo Kalea, 14
48910 – Sestao,
Bizkaia

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

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



EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación
Profesional