

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-ATALA	BILTEGIKO LANTALDEAREN KUDEAKETA	Iraupena	30
		Berariazkoa	
Kodea	UF0927		
Lanbide-arloa	Merkataritza eta Marketina.		
Lanbide-eremua	Merkataritza-logistika eta garraioaren kudeaketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Biltegien antolamendua eta kudeaketa	Maila	3
Prestakuntza-modulua	Biltegien antolamendua.	Iraupena	140
Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak	Biltegiaren diseinua eta antolamendua.	Iraupena	80
	Segurtasuna eta arriskuen prebentzioa biltegian (zeharkakoa)		30

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator LB5 lanbide-burutzapenarekin, lan-taldearen prestakuntza-beharrei dagokienez, baita LB7 lanbide-burutzapenarekin ere.

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Lantaldearen zuzendaritza- eta lidergo-estiloak zehaztea, ereduzko biltegi baten eguneroko operazioetan sortzen diren egoera ezberdinetarako.

EI1.1 Ereduzko biltegi bateko lantaldeari aplikatu beharreko lidergo-estilo ezberdinak identifikatzea.

EI1.2 Ereduzko biltegi bateko lantaldeko kideak motibatuzko elementu nagusiak adieraztea.

EI1.3 Helburuen araberako zuzendaritza-sistema baten asmoa zein den zehaztea, ondoko hauei dagokienez: helburuak definitzea, erantzukizunak, eskumen pertsonalak, epeak, motibazioa, laguntza tekniko eta emozionala eta erabakiak hartzea.

EI1.4 Biltegiko langile-talde baten koordinazioaren arduradunari egokitutako eskumenak deskribatzea, gutxienez gaitasun emozionalak bereiziz, pertsonaren barrukoak eta pertsonen artekoak.

A2: Biltegiko lantaldean ohikoak diren gatazka-egoera ezberdinetarako konponketa- eta negoziazio-estrategiak lantzea.

EI2.1 Biltegi bateko lantaldearen barruko komunikazio-prozesuan, ahozkoan zein ez-ahozkoan, parte hartzen duten faktoreak identifikatzea.

EI2.2 Biltegi bateko lan-ingurunean gertatu ohi diren jarrera emozionalak —jarrera biziak eta krisi-jarrerak— identifikatzea, eta horiek bultzatzeko edo birbideratzeko jarduera-estrategiak proposatzea.

EI2.3 Biltegi bateko lantaldeko kideen ereduzko rol posibleak deskribatzea, baita haien integrazioa eta taldearen kohesioa hobetzeko estrategiak ere.

EI2.4 Gatazkek konpontzeko estilo ezberdinak aztertzea, baita nagusiak eta biltegiko arduradunak betetzen duten rola ere.

EI2.5 Biltegiko talde baten kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela, gatazkek detektatzeko eta taldeak modu egokian funtzionatzeko teknikak zehaztea.

EI2.6 Biltegiko lantalde baten kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela:

- Proba soziometriko bat aplikatzea.
- E-mailtzak prozesatzea.
- Soziograma egitea.
- E-mailtzak azaltzea.

EI2.7 Nagusiak edo lantalde baten arduradunak lan-ingurune gatazkek konpontzeko duen jarrera jasanberaren edo enpatiazkoaren garrantzia baloratzea.

EI2.8 Ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituen biltegiko egoera edo operazio batean lantalde batean erabil daitezkeen negoziatio-estiloak zehaztea.

A3: Ereduzko biltegi bateko eguneroko operazioetan sortzen diren egoera ezberdinetan komunikazio-teknikak aplikatzea.

EI3.1 Biltegiko lantalde bateko komunikazioan, komunikazio eraginkorrerako prozesuan ezaugarriak bereiztea, baita hitzezkoak ez diren alderdien garrantzia ere.

EI3.2 Entzute aktiboaren ezaugarri diren elementuak bereiztea, baita horiek biltegiko lan-prozesuan aplikatzearen abantailak ere.

EI3.3 Pertsonen arteko komunikazioan sortu ohi diren zaitasunak eta oztopoak identifikatzea.

EI3.4 Ahozko elkarrekintzari dagokionez, hiru erantzun-estiloren arteko ezberdintasunak azaltzea (adierazpeneko, oldarkorra eta ez-adierazpeneko), baita horietako bakoitzaren ahozko eta ez-ahozko jarrerak eta haien ondorioak ere.

A4: Ereduzko prestakuntza-plan baten helburuak zehaztea, biltegi-zerbitzuaren eraginkortasuna eta kalitatea hobetzeko.

EI4.1. Lantalde berria duen biltegi baten kasu praktiko batean, non langileek eginkizun zehatz batzuk bete behar dituzten:

- Taldeko kide bakoitzaren prestakuntza-beharrak detektatzea, haren eskarmentuaren eta hasierako prestakuntzaren arabera.

- Langile bakoitzaren eta talde osoaren beharrak aztertzea.
 - Hasierako prestakuntza-plan baterako prestakuntza-jarduerak ezartzea, eskumenen, profilarren eta lortutako emaitzen arabera.
- EI4.2 Aldaketa teknologiko bat izan duen edo zerbitzu, proiektu edo bezero berri bat duen biltegi baten kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta daudela:
- Biltegiko langileen prestakuntza-beharrak detektatzea.
 - Langile bakoitzaren eta talde osoaren beharrak aztertzea.
 - Etengabeko prestakuntza-plan baterako prestakuntza-jarduerak ezartzea, eskumenen eta langileen profilarren arabera.

Edukiak

1. Biltegiko lantaldearen antolamendua eta kudeaketa

- Lanaren antolamendua biltegian:
 - Funtzioak esleitzea, horiek gauzatzeko baliabideak eta erantzukizunak esleitzea.
 - Lanpostuen definizioa.
- Zuzendaritza-mailak.
 - Estrategikoa (goi-mailako zuzendaritza).
 - Taktikoa (erdi-mailako zuzendaritza).
 - Operatiboa (oinarrizko zuzendaritza).
 - Lotutako gaitasunak: teknikoak eta langileenak.
- Helburuen arabeko zuzendaritza:
 - Helburuak eta ezaugarriak. Abantailak.
 - Helburua: Kontzeptuak, motak eta ezaugarriak.
 - Helburuen formulazioa. Helburuen lorpen-adierazleak, kuantitatiboak eta kualitatiboak.
- Talde-lanaren antolamendua.
 - Taldearen koordinazioa.
 - Metodoak eta eskarmentuak.
- Lidergoa, autoritatea, boterea.
 - Liderra sortu egiten da, edo horretan ikasten du.
 - Lidergo-motak: autoritarioa, limurtzailea, aholku-emalea, parte-hartzailea.
 - Lidergoa, zuzendaritza eta kontrola.
 - Lider eraginkorraren ezaugarriak.
 - Biltegiko arduradun baten ezaugarriak.
- Taldearen motibazioak.
 - Pizgarriak eta langileen beharrak.
 - Biltegiko talde-lanaren kondizio fisikoak eta giza giroa.
- Faktore motibatzaileak: Aitortza, erantzukizuna, aurreramendu profesionala, ordainsaria, helburuak lortzea.
 - Emaizten eta pertsonen ebaluazioa.

2. Lanari aplikatutako komunikazio-teknikak eta biltegiko lantaldearen kudeaketa. Gatazken negoziazioa.

- Talde-lana: Lanak banatzea, balio-aniztasuna, koordinazioa, komunikazioa, etengabeko hobekuntza.
- Talde-lana biltegian.
 - Ikuspegi globala eta tokiko jokaera.
 - Jokaera pertsonalek taldearen funtzionamenduan dituzten ondorioak.
- Zailtasunak eta oztopoak pertsonen arteko komunikazioan. Nola gainditu.
- Talde-lanean birkomunikatzeko teknikak, oro har, eta, bereziki, biltegiko lantaldean.
- Jarrera-motak lanaren aurrean: pasiboa, aktiboa, proaktiboa.
- Adierazteko moduak:
 - Adierazpenezkoa.
 - Ez-adierazpenezkoa.
 - Oldarkorra.
 - Iritzi konstruktiboa eta ez-konstruktiboa.
 - Elkarrizketa eta eztabaida.
- Nola onartu kritikak, eta nola atera mezu positiboak haietatik.
- Komunikazioa taldean:
 - Mezua: Ezaugarriak.
 - Transmisio- eta komunikazio-kanalak: ohar-taula, buletina, intraneta, taldeko elkarrizketa, elkarrizketa pribatuak. Beste batzuk.
 - Motibazioa, produktibitatea eta komunikazioa.
- Biltegiko lanetan gatazka eragin ditzaketen eremuak eta prozesuak. Identifikazioa eta kausak.
- Gatazka eta bitartekaritza.
 - Kontzeptuak: bitartekaritza, mugak, ekarpena, gauzatzeko modua.

- Gatazkak konpontzean liderrak duen papera.
- Gatazka baten alderdi objektiboa eta alderdi emozionalak.
- Gatazkaren ikuspegi positiboa, hau da, parte-hartzea eta taldearen kohesioa —baita helburuen lorpena ere— bultzatzen dituen elementu gisa ikustea.
- Gatazka baten aurreko jokabidearen metodologia.
 - Gertaera objektiboak eta parte-hartzaileen horiei buruz duten pertzepzioa.
 - Adostasun eza:
 - Ikuspuntu ezberdinak baloratzea, lortu beharreko helburua kontuan hartuta.
 - Soziometria, eta gatazken konponketan duen aplikazioa.

3. Langileen prestakuntza, kalitatea eta lehiakortasuna.

- Prestakuntza-planak: Egitura, edukia, helburuak. Prestakuntzak zerbitzuaren kalitatean duen eragina.
- Etengabeko prestakuntza eta langile berrien prestakuntza.
 - Prestakuntza-plan baten faseak eta helburuak.
 - Prestakuntza eta giza faktorea.
 - Prestakuntza eta motibazioa.
 - Aldaketa teknologikoa eta prestakuntza edo birziklatzea.
 - Aldaketak negozioaren egituraren eta edukian, eta birziklatzeko beharrak.
 - Aurrez aurreko eta aurrez aurrekoa ez den prestakuntza.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Goi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo goi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana.
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Biltegien antolamendua eta kudeaketa.