

PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	INGELES PROFESIONALA NAZIOARTEKO LOGISTIKA ETA GARRAIORAKO (ZEHARKAKOA)	Iraupena	90
Kodea	MF1006_2		
Lanbide-arloa	Merkataritza eta Marketina.		
Lanbide-eremua	Merkataritza-logistika eta garraioaren kudeaketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Garraioaren eta banaketaren antolamendua	Maila	2
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Banaketa kapilarra.	Iraupena	70
	Logistika-katearen optimizazioa (zeharkakoa)		90
	Distantzia luzeko garraioa		90
	Garraioaren antolamendu eta banaketako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		80

A atala: GAITASUN-ERREFERENTEA

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC1006_2 Nazioarteko logistika- eta garraio-jardueretako harremanetan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

B atala: AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Nazioarteko logistika-operazio batean, ahozko solasaldi baten (aurrez aurrekoa zein aurrez aurrekoa ez dena, eta formala zein informala) informazioa, ildoak eta argudioak ulertzea.

EI1.1 Salgaien logistika- eta garraio-operazioetan eta, oro har, nazioarteko merkataritza-harremanetan erabili ohi den lexiko teknikoaren ezaugarri fonetikoak bereiztea.

EI1.2 Hainbat herrialderi buruzko edo nazioarteko garraio- eta logistika-enpresei buruzko datu tekniko, ekonomiko, politiko eta sozialak entzunda, haien esanahia ulertzea, noizbehinka hiztegia erabilia.

EI1.3 Grabazioak edo simulatutako egoerak erabilia, telefono-erantzugailuetako ahozko mezuak ulertzea.

EI1.4 Merkataritza-operazio zehatz baterako garrantzitsuak diren hainbat datu-mota eskaintzen dituen ahozko solasaldi bat entzunda:

- Operazioarako garrantzitsuenak diren datuen esanahi zehatza ulertzea.
- Ahozko solasaldiarekin bat datorren testuinguru-informazioa eta hitzik gabeko informazioa ulertzea.
- Operazioa egiteko garrantzitsuak diren argudioak eta informazioa laburtzea.

A2: Nazioarteko garraioari buruzko hainbat dokumentu eta informazio-iturritako datuak eta informazio espezifikoak eskuratu eta ulertzea, hiztegia noizbehinka erabilia.

EI2.1 Garraibide ezberdinak kontuan hartuta, nazioarteko garraioari eta logistika-operazioei buruzko dokumentuetako (ontziratzegiriak, CMR edo CIR —nazioarteko garraio-gutunak— eta joan-etorrien dokumentu eta baimenak) hizkuntza tekniko ezberdinen eta ohiko lexikoaren ezaugarriak identifikatzea.

EI2.2 Nazioarteko garraio-operazio bat egiteko beharrezkoak diren datuak (kostuak, tarifak, baimenak eta jatorriko eta helburuko puntuak) jasotzen dituen taula batean oinarrituta, termino bakoitzaren esanahia ulertzea.

EI2.3 Nazioarteko logistika- eta garraio-operazioak egiteko beharrezkoak diren datu-mota ezberdinak dituen testu batean oinarrituta, haien esanahi zehatza ulertzea:

- Nazioarteko garraioaren baldintzak.
- Garraioaren eta salgaien aseguru-polizaren estaldura.
- Jatorriko, helburuko eta tarteko lekuen identifikazioa: portuak, aireportuak edo plataforma logistikoak.

EI2.4 Nazioarteko garraio-operazio zehatz baten berariazko dokumentuetako informazio garrantzitsua argi bereiztea, eta, gutxienez, puntu hauek identifikatzea:

- Operazioko parte-hartzaileak: agenteak, garraiolariak eta bezeroak.
- Jatorri-, lotura- eta helburu-puntuak.
- Garraioaren baldintzak.
- Beharrezkoak diren dokumentu eta baimenak.
- Operazioa egiteko beharrezkoak diren dokumentuen beste alderdi tekniko batzuk.

A3: Ahozko mezuak erraz, xehe eta argi sortzea, operazioen baldintzak zehaztuz.

EI3.1 Nazioarteko logistika eta garraioaren eremuko terminologia espezifikoak eta ohiko esapideak ahoskatzea.

EI3.2 Logistikaren eremuan datak, tokiak eta salgaien garraio-baldintzak adierazteko ohikoak diren ahozko esapideak eta jergak identifikatzea.

EI3.3 Nazioarteko agente, bezero edo/eta hornitzaileekiko elkarrizketetan agur egiteko edo aurkezteko erabiltzen diren ohiko kortesia- eta protokolo-arau eta -jarraibideak azaltzea.

EI3.4 Nazioarteko garraioaren eremuko testuinguru sozioprofesional ezberdinetan, ahozko mezuak argi eta zuzentasun fonetikoz transmititzea, tonu ezberdinak erabiliz solaskidearen arreta erakartzeko.

EI3.5 Esportatu beharreko produktuen aurkezpen baten simulazioan oinarrituta, hainbat solaskideren aurrean egin beharreko aurkezpen bat prestatzea, gutxienez 10 minutukoa, alderdi hauek kontuan hartuta, beste batzuen artean:

Banakako aurkezpena.

- Aurkezpenaren helburuak argi.
- Aurkeztu nahi den informazioa modu eraginkorren komunikatzeko beharrezkoak diren jendetasun-arauak.
- Ondorioak eta entzuleei eskerrak ematea.

A4: Nazioarteko logistika eta garraioaren arloko berariazko txosten eta dokumentuak idatzi eta betetzea, zuzentasun formal, lexiko, ortografiko eta sintaktikoaren irizpideak erabiliz.

EI4.1 Logistikaren berariazko dokumentuetan erabiltzen diren ohiko egitura eta arauak identifikatzea, kontuan hartuta, beste batzuen artean:

- Nazioarteko garraioaren kontratuak,
- Garraioaren eta salgaien aseguru-polizak,
- Salgaien herrialde arteko joan-etorrien dokumentuak,
- Mezu elektronikoak, faxak eta barne-dokumentuak.

EI4.2 Nazioarteko garraio-zerbitzuen agente, bezero eta hornitzaileekiko idatzizko komunikazioko gutun eta dokumentuen egitura zehaztea.

EI4.3 Behar bezala zehaztutako nazioarteko logistika- eta garraio-operazioen kasu ezberdinetan oinarrituta, merkataritza-gutunak idaztea, ondoko hauek barne hartuta:

- Informazio-eskaerak.
- Prezioak eta garraio-baldintzak; beharpenak eta errekarguak.
- Operazioen zuzenketak edo/eta baliogabetzeak.
- Jatorri-, aduana-, iragaite- eta helburu-puntuak.
- Alde bakoitzaren erantzukizuna garraioaren eta aseguruaren baldintzetan.

EI4.4 Behar bezala zehaztutako nazioarteko garraio-operazio intermodal batean oinarrituta, erraztasunez, ohiko laburdurekin eta zehaztasunez idaztea idatzizko barne komunikazioko dokumentuak: faxak, mezu elektronikoak eta operazioari buruzko mezu edo ohar informatiboak, bilera-deialdiei edo logistika-operazioaren beste fase batzuei buruzko informazioa ematen dutenak.

EI4.5 Logistika-operazio baten esparruko testuinguru sozioprofesional ezberdinetan oinarrituta (negozio-bisitak, gorabeheren konponketak, erantzukizunen erreklamazioak eta abar), akta edo/eta txostena idaztea, azalpenak emanez eta irtenbideak proposatuz.

EI4.6 Dokumentuen bidez eta tarteko bide zein helburu jakinekin behar bezala zehaztutako esportazio- eta inportazio-operazioetan oinarrituta:

- Operazio-testuinguruaren terminologia tekniko edo/eta espezifikoa eta logistikaren ohiko jerga identifikatzea.
- Ezagutzen ez diren terminoak bilatzeko, hiztegiak, on line informazio-iturriak eta beste itzulpen-tresna batzuk bizkortasunez eta eraginkortasunez erabiltzea.
- Dokumentua argi eta zehatz ulertzea.
- Beharrezkoa den informazioa betetzea, sektorearen esapide eta jerga espezifikoa erabiliz.

EI4.7 Behar bezala zehaztutako esportazio- eta inportazio-operazio jakin batean, ingelesezko eta idatzizko aduana-dokumentu bete gabeak betetzea, ondoko hauek kontuan hartuta:

- Atal bakoitzean eskatzen den informazio-mota.
- Dokumentuaren erabilera-eremu profesionaleko ohiko laburdura, erabilera eta esapideak.

A5: Logistika- eta garraio-operazioetan ohikoak diren egoera formal eta informaletan (bezero-bisitak, operazioak kudeatu eta negoziatzea bezero eta hornitzaileekin) erraztasunez eta naturaltasunez hitz egitea, hainbat iritzi emanez.

EI5.1 Ahozko komunikazioan eta horrekin batera doan gorputz-hizkuntzan, agurretan eta aurkezpenetan erabili ohi diren kortesia- eta protokolo-egitura, -arau eta -jarraibideak identifikatzea, solaskidearen kultura kontuan hartuz eta bost herrialde edo multzo bereiziz, gutxienez: arabiarak, ekialdekoak, afrikarrak, europarrak, iparramerikarrak eta abar.

EI5.2 Aurrez aurreko komunikazio-egoera batean, hala nola bezero eta hornitzaileen bisitetan eta abarretan:

- Bisitaria hartu edo/eta aurkeztea, zuzentasunez erabiliz identifikatutako ohiko kortesia-egitura, -arau- eta -jarraibideak.
- Atzerapenak edo ez etortzeak zuzentasunez justifikatzea.
- Informazio-eskaeren alderdi garrantzitsuak identifikatzea, guztia ondo ulertu dela ziurtatuz:
- Aurrez jasotako mezuak zehaztasunez transmititzea.

- Enpresa, kultura, organigrama, jarduera, produktu eta zerbitzuei buruzko informazioa eskaintzen duten ahozko mezuak transmititzea, lanbide-ingurunean erabiltzen den lexiko teknikoak egoki erabiliz.

EI5.3 Beharrezko egitura eta arauak dituen eta informazio zehatza ematen duen telefono-elkarrizketa simulatu batean oinarrituta:

- Ahozko erregistroa komunikazio-bitartekoari eta testuinguruari egokitzea, mezua jasotzen dela ziurtatuz.
- Nork bere burua aurkeztea eta solaskidea ezagutzea, protokolo-arauak jarraituz.
- Nazioarteko salerosketa-prozesuaren berariazko hitzordu eta operazioak egin, atzeratu eta baliogabetzea.

- Kortesia- eta protokolo-arauak erabiltzea egindako huts, akats edo okerrak justifikatzeko, eta zenbait aukera eskaintzea gertakariak konpontzeko.
- Informazioa eman eta eskatzea: datak, logistika-operazioen iriste-ordutegia eta tarteko eta helmugako puntuetako ordutegia, salgai-kantitateak, salgaien ezaugarriak pisu- eta neurri-unitate desberdinetan, prezioak dibisa desberdinetan.
- Telefono bidezko elkarrizketetan, zuzentasun-formulen bidez agurtzea.

EI5.4 Nazioarteko garraio-zerbitzu batean, non bezero eta hornitzaile bana dauden:

- Solaskidea ezagutzea eta nor bere burua aurkeztea, protokolo-arauak jarraituz.
- Elkarrizketa malgua eta zuzena izatea, garraio-tarifei eta operazio-baldintzei buruzko aholku eta iradokizunak proposatuz solaskideari eta harenak onartuz, eta egitura egokiak erabiliz interesa, iritziak, ezustekoa, ezetza, baiezkua eta haserrea adierazteko.
- Kortesia-esaldiak zuzen erabiltzea, adostasuna eta desadostasuna adierazteko.
- Ahozko hizkuntzarekin batera gorputz-hizkuntza erabiltzea: begirada, eskuen mugimendua, gorputzaren jarrera eta abar, solaskidearen testuinguru soziokulturalera egokituz.
- Operazio, fakturazio, ordainketa, entrega eta beste jardura batzuen inguruko argudio eta baldintza auresangarriei erraztasunez kontra egitea.

EI5.5 Logistika-operazioetan berezkoak diren gertakariak, erreklamazioak edo interes-gatazkak gertatzen diren egoera batean:

- Solaskideari informazioa ateratzea, behar bezala ulertuz hark emandako informazio esplizitu eta implizitua, keinu bidezkoa eta testuinguruaren arabera.
- Elkari eragitea, sortutako egoera eta akatsei buruzko barkamena edo azalpenak eskatuz.
- Eragozpen edo kexei kontra egitea, solaskidearen kulturaren ohikoak diren kortesia-arauak eta ohiturak erabiliz gatazka modu eraginkorrean konpontzeko.

Edukiak

1. Garraio-eta logistika-operazioetan ingelesez erabiltzen diren hizkuntza-esapide eta -egiturak.

- Nazioarteko logistika- eta garraio-operazioekin zerikusia duten hizkuntza-egiturak eta lexikoa.
- Nazioarteko garraio-zerbitzuetako bezero eta hornitzaileekiko harremanetan ohikoak diren hizkuntza-egiturak eta lexikoa.
- Garraio-eta logistika-enpresetako eguneroko esapideak.
- Garraio-eta logistika-operazioetan pertsonen arteko harremanetan erabiltzen diren esapideak.
- Ohiko esapide fonetikoak.
- Aurrez aurrekoa ez den komunikazioa: telefono bidezko esapideak nazioarteko garraioaren jardunbidean.

2. Logistikaren eta garraioaren jardunbide espezifikoak ingelesez.

- Logistika- eta garraio-zerbitzuen operazioen terminologia.
 - Biltegiatzea, zamalanak.
 - Ibilgailuak.
 - Bideak.
 - Salgaiak jasotzeko eta garraiatzeko epeak.
 - Garraio-baldintzen ezarpena: datak, jatorri- eta helmuga-puntuak, aldean erantzukizuna.
 - Garraioaren berariazko dokumentuak betetzea.
- Nazioarteko garraio-operazioen eta logistika-zerbitzuen berariazko dokumentuak.
- Baldintza komertzial, finantzario eta ekonomikoak.
- Garraio-baldintzak.
- Garraio-dokumentuak betetzea.
- Garraio-operazioen inguruko dokumentuak eta idatzizko komunikazioak lantzea: mezu elektronikoak, SMSak, etab.
- Nazioarteko zirkulazioaren prozedurak.

3. Gorabeherei ingelesez erantzutea

- Terminologia espezifikoa bezeroekiko merkataritza-harremanetan.
- Bezeroei edo kontsumitzaileei arreta emateko ohiko egiturak eta erabilerak:
 - Agurrak,
 - Aurkezpenak.
 - Ohiko kortesia-arauak.
- Estilo formala eta informala bereiztea ahozko eta idatzizko merkataritza-komunikazioan.
- Bezero eta kontsumitzaileen erreklamazioen edo kexen tratamendua:
- Bezeroen erreklamazioetan eta kexetan ohikoak diren egoerak.
- Bezeroei arin eta naturaltasunez arreta emateko eta haien erreklamazioak bideratzeko egoeren simulazioak.
- Ohiko egitura sintaktiko eta erabilerak telefono bidezko arretan.
- Erreklamazioak eta esapideak garraio-ohiko gertakari, istripu eta atzerapenen kudeaketan.
- Gorabeherei buruzko dokumentu idatziak.

- Nazioarteko logistika- eta garraio-operazioen berariazko erreklamazio eta gertakariak konpontzeko limurtze- eta kortesia-arauak.
- Ohiko arau eta erabilera sozioprofesionalak. nazioarteko garraioan.
- Istripuak, ezbeharrak. Osasuna eta ongizatea. Larrialdi-zerbitzuak.
- Mekanika. Matxurak.

4. Garraio-zerbitzuak ingelesez merkaturatzea.

- Aldeen arteko elkar eragina: negoziatzeko jarrera, argudio, lehenasun, konparazio eta estrategien hasierako aurkezpena.
- Zerbitzuaren baldintzak adierazteko eta konparatzeko ereduak: prezioa, beherapenak, errekaratuak eta abar.
- Ibilgailu-motak. Entrega-epeak.
- Garraio-baldintzak eta ordaintzeko bideak.
- Atzerriko bezero eta hornitzaileekiko harremanen elementu sozioprofesional esanguratsuenak.
- Erabilera, ohitura eta jarraibideen bereizketa, solaskideen kultura-alderdiak kontuan hartuta.
- Hitzik gabeko komunikazioaren alderdiak, solaskidearen kultura-testuingurua kontuan hartuta.
- Garraio-zerbitzuen bezero eta hornitzaileekiko negoziazio-prozesuen simulazioa.
- Produktu eta zerbitzuen aurkezpena:
 - Produktu eta zerbitzuen ezaugarriak.
 - Neurriak.
 - Kantitateak.
 - Zerbitzu gehigarriak.
 - Ordaintze-baldintzak.
 - Salmenta osteko zerbitzuak eta abar.
- Bezeroekin gertatu ohi diren merkataritza-egoeren simulazioa: produktuak eta zerbitzuak aurkeztea eta abar.

5. Ingelesez idatzitako merkataritza-komunikazioa

- Oinarrizko merkataritza-dokumentuen ohiko egitura eta terminologia: Eskaeak. Fakturak. Ordainagiriak. Erreklamazio-orriak.
- Oinarrizko merkataritza-dokumentuak ingelesez betetzea:
 - Eskiera-orriak.
 - Fakturak.
 - Eskaintzak.
 - Erreklamazioak eta abar.
- Merkataritza-gutunak idaztea:
 - Posta bidezko eskaintzak eta produktu-aurkezpenak.
 - Erreklamazio-gutunak edo itzulketekin zerikusia dutenak, erreklamazioen erantzunak, luzapen-eskaerak eta horien erantzunak.
- Ez ordaintzearekin zerikusia duten gutunak (fase ezberdinetan) edo antzeko jatorria dutenak.
- Enpresaren barne-komunikazioko dokumentuak ingelesez idaztean erabili ohi diren egitura eta ereduak.
- Merkataritza-txosten eta -aurkezpenak ingelesez egitea.
- Merkataritza elektronikoa salmenta sustatzeko erabili ohi diren egitura sintaktikoak.
- Idatzizko komunikazioaren laburdurak eta ohiko erabilerak hainbat euskarritan: Internet. Faxe. Posta elektronikoa. Gutunak eta antzekoak.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta lanbide-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 urte baino gehiagokoentzako eta/edo 45 urte baino gehiagokoentzako 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: Garraioaren eta banaketaren antolamendua