

## 1. ARDATZA: ERAKUNDEAREN IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1. maila	2. maila	3. maila
<b>1. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA</b>	1.1. Kanpo errotulazio finkoa	1.1.1. Kanpo errotulu nagusia
		1.1.2. Eraikin edo @xpres direktorioa: biltegia, bisitariak, zamatanak....
		1.1.3. Norabidezkoak: irteera, sarrera, etab....
		1.1.4. Segurtasun- eta @xpres-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak
	1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak
	1.3. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailetako errotulazio finkoa	1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak
		1.3.2. Segurtasun- eta @xpres-mezuak
		1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab. etako aitortza-agiriak
		1.3.4. Panelak eta antzekoak
		1.3.5. Bestelakoak: irekita/itxita, tira/@xpres, ongietorritzakoak, eta antzekoak
	1.4. Harrera-lekuko eta barne bulego/sailetako errotulazio aldakorra	1.4.1. @xpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia , txanden itzarotea, debekuak, etab.
		1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak
		1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk
	1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	1.5.1. Autoen errotulazioa
		1.5.2. Lan arroparen errotulazioa
1.5.3. Bestelakoak		
1.6. Papeleria eta zigiluak	1.6.1. Aurkezpen-txartelak	
	1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak	
	1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako zigiluak	
	1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab.	
1.7. Webgunea	1.7.1. Atari nagusia	
	1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak	
	1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...)	
	1.7.4. Estraneta	
1.8. Marketing eta Publizitatea	1.8.1. Iragarkiak	
	1.8.2. Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak...	
	1.8.3. Sustapen-materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...)	
	1.8.4. Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrik, jardunaldiak, eta antzekoak	
	1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak	
	1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak	
1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak...	
	1.9.2. Dokumentuen txantiloak	
	1.9.3. Erakunde-Nortasunaren Eskuliburua edo araudia	
<b>2. HARRERA</b>	2.1. Harrera-hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak
		2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak
		2.1.3. Megafonia
		2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa
	2.2. Bisitariak	2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala
		2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza
	2.3. Segurtasuna	2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza

## 2. ARDATZA: KANPO HARREMANAK (I)

1. maila	2. maila	3. maila
<b>3. BEZEROAK</b> (Bezeroak, bazkideak, elakargokideak, abonatuak, etab.)	3.1. Idatzizko harremana	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)
		3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak
		3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab
		3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak
		3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab.
		3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak
	3.2. Ahozko harremana	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz).
		3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
<b>4. PRODUKTUA / ZERBITZUA</b>	4.1. Produktua /zerbitzua*	4.1.1. Fitxa teknikoa
		4.1.2. Bilgarria/enbalajea ...
		4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana...
		4.1.4. Bermea
		4.1.5. Markaren izena
		4.1.6. Etiketa
		4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua
		4.1.8. Dokumentuak (zerbitzua)
		4.1.9. Eman beharreko materialak (zerbitzua)
<b>5. HORNITZAILEAK</b>	5.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, anak, txekea produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak
	5.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ezak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa
	5.3. Ahozko harremana	5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
<b>6. FINANTZA-ERAKUNDEAK</b>	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan). Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)*	6.1.1. Ordain-agiriak (txekek, laburpenak...), gutunak, mezua elektronikoak, etab.
	6.2. Ahozko harremana	6.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
<b>7. ADMINISTRAZIOA</b>	7.1. Udalak, mankomunitateak  Foru Aldundiak  Eusko Jaurlaritza eta menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Ihobe, Hobetuz, etab.)  Estatuko administrazioa (INEM, Gizarte Segurantza, etab.)*	7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan, e-administrazioa barne): ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak Udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak Eredu ofizialak (elkarteen gaineko zerga, eta bestelakoak [BEZa, Ondarea,], etab.), e-mezuak, gutunak eta antzekoak Eredu ofizialak (kotizazioak, altak eta bajak, ziurtagiriak...) gutunak, e-mezuak eta antzekoak Aplikazio informatikoak: e-administrazioa oro har, DELTA, RED, etab.
		7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak
		7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
<b>8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK</b>	8.1. Erakundeak Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak Taldearen enpresa/erakundeak Beste batzuk*	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak.
		8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)

### 3 ARDATZA: BARNE HARREMANAK

1. maila	2. maila	3. maila
<b>9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA</b>	9.1. Lanari lotutako barne errotulazioa (finkoa eta aldakorra)*	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak
		9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...)
		9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa
		9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa
		9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak
		9.1.6. Errotulazio aldakorra
<b>10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.</b>	10.1. Pertsonen administrazioa	10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiria, telefono-zerrendak, eta antzekoak
		10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak
		10.1.3. Sortu beharrekoak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)
	10.2. Informazioa / Komunikazioa	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-etaulak. Iradokizunen postontzia
		10.2.2. Enpresako Intranet-a
		10.2.3. Enpresako berripapera
		10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.)
		10.2.5. Zirkularrak
		10.2.6. Zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak
	10.3. Pertsonen kudeaketa	10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak
		10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak.
		10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak.
10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatze sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.		
<b>11. LANEKO PRESTAKUNTZA</b>	11.1. Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak
		11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.2. Berariazko prestakuntza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak
		11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.3. Ikastaroen kudeaketa	11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; asetasun-inkesta, etab.
	<b>12. BALIABIDE INFORMATIKOAK</b>	12.1. Software estandarra
12.1.2. Ofimatika: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak		
12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta.		
12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa,		
12.1.5. Software estandar berariazkoa: SAP, Prisma, OAS, etab.		
12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea Produkziozko makinaren softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen softwarea*		12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak
		12.2.2. Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.

<b>13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA</b>	13.1. Ohiko hizkera-maila	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarrizketa
	13.2. Berariazko hizkera-maila	13.2.1. Erabilera zehatzak
	13.3. Lan-bilerak: lan-talde eta lan-batzordeak	13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etc.
		13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena
13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak		
13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	13.4.1. Bilera-agiri laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak	
	13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena	
	13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak	
<b>14. KUDEAKETA-SISTEMAK</b>	14.1. Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-partiak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantentze-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, oharra eta antzeko agiriak
		14.1.2. Egitasmoak, planoak, irizpideak, mantentze-txostenak, ebaluazioa, kontrola eta antzekoak
		14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak
	14.2. Kalitatea	14.2.1. Kalitate Politika
		14.2.2. Kalitatearen eskuliburua
		14.2.3. Prozedimenduak
		14.2.4. Auditoriak eta antzekoak
	14.3. Lan arriskuen prebentzioa	14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak.
		14.3.2. Lan arriskuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar partiak, etab.
		14.3.3. Lan arriskuen prebentziorako plana; Larrialdiak eta hustuketak. Lan gaixotasunak, sorospena.
		14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak.
		14.3.5. Barne-segurtasun araudia.
	14.4. Ingurumena	14.4.1. Ingurumeneko ekintza-planaren dokumentazio sinplea
		14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak
		14.4.3. Auditoriak
		14.4.4. Hobekuntza-Planak
<b>15. ESTRATEGIA / KUDEAKETA OROKORRA</b>	15.1. Antolaketa eta estrategia	15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urteko kudeaketa plana, misioa, balioak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.
	15.2. Araudi-esparrua	15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-eskriturak, estatutuak, idatziak eta antzekoak.
	15.3. Kudeaketa ekonomiko-finantzarioa	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak.

#### 4. ARDATZA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

1. maila	2. maila	3. maila
<b>16. HIZKUNTZA-POLITIKA</b>	16.1. Epe luzeko ikuspegia duen planteamendua, euskararen hizkuntza-normalizazioan lortu beharreko helburuei edo hizkuntza-politikari dagokiena	16.1.1. "Hizkuntza politika", "euskararen ikuspegia", "hizkuntza-egitasmo" bat zehaztu da, EMEko 4 ardatzetan eta erakunde osoan du eragina (prozesu, gune, etab.).
		16.1.2. Planteamendu hau erakundeko organo nagusietan onartu eta bultzatzen da
		16.1.3. Planteamendu hau pertsoneri eta gainerako interes-talde adierazgarrieneri zabaldu zaie.
		16.1.4. Hizkuntza politika hau erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua.
	16.2. Epe luzeko ikuspegia lortzeko epe ertain edota laburrerako helburuak eta xedeak ezarri. Beharrezko baliabideak, pertsona arduradunak eta jardueren egutegia zehaztuz.	16.2.1. Epe ertain nahiz laburrerako xedeak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa-erremintetan jasota.
		16.2.2. Xedeak argitara eman dira eta plantillako pertsoneri eta gainerako interes-talde adierazgarrieneri zabaldu zaizkie.
		16.2.3. Merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, Administrazioako erakundeen, gizartearen oro har hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira
		16.2.4. Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio, etab.en bidez. Aurrerapen-mailaren azterketa objektiboa egiten da.
		16.2.5. Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa.
		16.2.6. Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta goranzko bilakaera ikusten da.
<b>17. PERTSONAK</b>	17.1. Hizkuntza-politika kontuan hartzen da, pertsonen kudeaketa eta haiekiko harremana gauzatzeko garaian	17.1.1. Pertsonen hautaketa egiteko garaian
		17.1.2. Pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du erakundeak eta eguneratu egiten da.
		17.1.3. Euskarazko gaitasuna garatzeko, pertsonak ikasketa plana du helburu jakinekin, ebaluatzen da eta garapena ikusten da.
		17.1.4. Pertsonen gaitasuna kudeatzeko berezko erremintetan integratua dago (euskara gaitasun bezala identifikatua dago, ebaluatu eta garatzen da)
	17.2. Zuzendariak eta bitarteko agintariak hizkuntza-politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira	17.2.1. Euskara-batzorde, segimendu-talde, etab. sustatzen eta parte hartzen dute.
		17.2.2. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakundea osatzen duten pertsoneri.
		17.2.3. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere.
		17.2.4. Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte.
<b>18. BALIABIDEAK</b>	18.1 Ekimen planifikatua garatzeko giza egiturak eratu dira	18.1.1. Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat, etab.).
	18.2. Hizkuntza-politika gauzatzeko inbertsioak planifikatu eta ebaluatzen dira	18.1.2. Ekimen planifikatua garatzeko, Euskara-batzorde, segimendu-talde edo lan talde bat eratu da
	18.3. Euskararen erabilera aktibatzeke ekimenak gauzatu dira	18.2.1. Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonen dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena,...) aurrekontuak taxutzen dira.
	18.4. Erakundeko hizkuntza-kudeaketa garatzeko aliantzak kudeatzen dira	18.3.1. Euskararen erabilera areagotzeko harreman-sareak egituratzeko ekimenak bultzatu eta martxan dituzte (mintza-lagunak, bazkaltegiak, gosaltegiak, pertsona jakinen arteko konpromisoa euskaraz idazteko taldeak edo guneak eratu dira).
	18.5. Hizkuntza-normalizazioan aurrerapena errazten duten teknologiak eta jakingarriak bilatzen dira	18.4.1. Aliantzak bilatzen dira beste erakunde batzuekin, hizkuntza-normalizazioari dagokionez ikasteko eta elkarrekin aurrera egiteko helburuz.
		18.5.1. Lanabesen berri izan eta erabili egiten dira: Prestakuntza-ikastaroak metodologia pedagogiko modernoekin, doako hiztegiak, laguntza-zerbitzuak, softwarea...