

XEDAPEN OROKORRAK

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA

1181

256/2012 DEKRETUA, azaroaren 27koa, Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluari dagokion curriculuma ezartzen duena.

Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 10.1 artikulua ezartzen duenez, Estatuko Administrazio Orokorra finkatuko ditu Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalan aditzera emandako lanbide-prestakuntzako eskaintzak osatuko dituzten profesionaltasun-ziurtagiriak eta -tituluak, betiere Konstituzioaren 149.1.30 eta 7. artikuluan xedatutakoaren arabera eta Lanbide Heziketaren Kontseilu Nagusiari kontsultatu ondoren.

Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 39.6 artikulua xedatzen duenez, Espainiako Gobernuak, autonomia-erkidegoei kontsultatu ostean, Lanbide Heziketako ikasketei dagozkien titulazioak ezarriko ditu, baita titulazio horietako bakoitzaren curriculumaren oinarritzko alderdiak ere.

Ekonomia iraunkorraren martxoaren 4ko 2/2011 Legeak eta Ekonomia iraunkorraren Legea osatzen duen martxoaren 11ko 4/2011 Lege Organikoak –Lanbide Heziketaren eta kualifikazioen 5/2002 Lege Organikoa eta Hezkuntzaren 2/2006 Lege Organikoa aldatzen dituenak–, hainbat lege-aldaketa adierazgarri eragin dituzte bestelako ekonomia baten garapena sustatzeko eta bizkortzeko, hau da, ekonomia lehiakorragoa eta berritzaileagoa, produkzio-sektore tradizionalak berritzeko gauza izango dena eta kalitateko enplegu egonkorra eskatzen duten beste jarduera batzuetarantz bidea egiteko gauza izango dena sustatzeko eta bizkortzeko.

Hezkuntza-sistemako Lanbide Heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen uztailaren 29ko 1147/2011 Errege Dekretuaren 9. artikuluan definitzen da Lanbide Heziketako tituluen egitura. Horretarako, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala, Europar Batasunak finkatutako zuzentarauak, eta gizarte-intereseko beste alderdi batzuk hartu dira kontuan.

Zazpigarren artikulua titulu horien lanbide-profila zehazten du. Lanbide-profil horretan sartuko dira konpetentzia orokorra, lanbide-konpetentzia, konpetentzia pertsonalak eta sozialak eta, hala badagokio, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalaren konpetentzia-atalak. Horrenbestez, titulu bakoitzak lanbide-kualifikazio oso bat, gutxienez, hartuko du barnean, betiere Lanbide Heziketako tituluak produkzio-sistemaren beharrei eta hiritartasun demokratikoa egikaritzeko aukera emango duten balio pertsonal eta sozialei eraginkortasunez erantzuteko.

1582/2011 Errege Dekretuak, azaroaren 4koak, Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren titulua ezartzen du, eta haren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen ditu. Dekretu horrek ordezkatu egin du 1658/1994 Errege Dekretuak, uztailaren 22koak, ezartzen zuen Idazkaritzako Goi Mailako Teknikariaren tituluaren erregulazioa.

Bestetik, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen uztailaren 29ko aipatutako 1147/2011 Errege Dekretuaren 8. artikuluko 2. atalak xedatzen duenez, hezkuntza-administrazioek ezarriko dituzte Lanbide Heziketako irakaskuntzen curriculumak. Edonola ere, Errege Dekretu horretan bertan xedatutakoa eta titulu bakoitza erregulatzen duten arauetan xedatutakoa errespetatu beharko dute.

Euskal Autonomia Erkidegoaren berezko eskumenen esparruari dagokionez, Autonomia Estatutuaren 16. artikuluan aditzera ematen denez, «Konstituzioaren lehen erabaki gehigarrian ezarritakoa aplikatzeko, irakaskuntza, zabalera, maila, gradu, era eta espezialitate guztietan, Euskal

Autonomia Erkidegoaren kompetentziapean dago, Konstituzioaren 27. artikuluan ezarritakoari eta hura garatzen duten Lege Organikoei, eta 140.1.30 artikulua Estatuari ematen dizkion ahalmenei eta hori guztia betetzeko eta bermatzeko behar den goi inspektzioari kalterik egin gabe».

Bestalde, otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuak, hezkuntza-sistemaren barruan, Lanbide Heziketaren antolamendua eta araudia ezartzen ditu Euskal Autonomia Erkidegoaren esparrurako.

Azaldutako aurrekarien arabera, dekretu honen helburua Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculumak ezartzea da Euskal Autonomia Erkidegorako, Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluak ezartzen duen eta tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituen azaroaren 4ko 1582/2011 Errege Dekretuaren babesean.

Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluaren curriculumean alderdi hauek deskribatzen dira: alde batetik, tituluak adierazten duen lanbide-profila (kualifikazioak eta kompetentzia-atalak zerrendatzen dira, eta kompetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak deskribatzen dira); eta, bestetik, tituluak biltzen dituen helburu orokorren eta lanbide-moduluen bidez, besteak beste, ezarritako irakaskuntzak (lanbide-modulu bakoitzari dagozkion ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak, eta horiek antolatu eta ezartzeko jarraibideak eta zehaztapenak barnean hartuta).

Helburu orokorrak profileen deskribatzen diren kompetentzia profesional, pertsonal eta sozialetatik atera dira. Haietan, ikasleak heziketa-zikloaren amaieran eskuratu behar dituen gaitasunak eta lorpenak adierazten dira; hortaz, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluetako bakoitzean landu beharreko edukiak eta ikasleak bereganatu behar dituen ikaskuntzaren emaitzak lortzeko lehen iturria dira.

Modulu bakoitzean jasotako edukiak irakatsi eta ikasteko prozesuaren euskarria dira; ikasleak trebetasun eta abilezia teknikoak, etorkizun profesionalean aurrera egiteko kontzeptuzko oinarri zabala eta lortu nahi den kualifikazioarekiko lanbide-nortasun koherentea islatuko duten portaerak eskura dituzan.

Honako dekretu hau bideratzean, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 19. artikulutik 22. artikulura bitartean aurreikusten diren izapideak bete dira.

Hori dela-eta, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburuak proposatuta, Lanbide Heziketako Euskal Kontseiluak emandako txostenarekin eta gainerako aginduzko txostenekin, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren arabera, eta Jaurlaritzaren Kontseiluak 2012ko azaroaren 27an egindako bilkuran eztabaidatu eta onartu ondoren, honako hau

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRA

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-esparrua.

1.– Dekretu honek Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculumak ezartzen ditu Euskal Autonomia Erkidegorako.

2.– Ikastetxeak duen autonomia pedagogikoaren eta antolamendukoaren ildotik, hari dagokio bere ikastetxearen ikasketa proiektua ezartzea, eta proiektu horretan ezarriko ditu bere

irakaskuntza-lanaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko, eta lanbide-moduluen programazioak prestatzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

3.– Ikastetxearen Ikasketa Proiektuaren esparruan, heziketa-zikloaren arduraren irakasle taldeari eta, zehazki, irakasle bakoitzari dagokio programazioak prestatzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak kontuan izan beharko ditu, lanbide-modulu bakoitzean bildutako ikaskuntzaren emaitzak eta edukiak errespetatu beharko ditu, eta irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-profila hartu beharko du euskarri.

II. KAPITULUA

TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA LANBIDE PROFILA

2. artikulua.– tituluaren identifikazioa.

Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: zuzendaritzari laguntzea.
- Maila: goi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: administrazioa eta kudeaketa.
- Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatuko erreferentea: CINE-5b.
- Goi-mailako hezkuntzako kualifikazioen Espainiako esparruan duen maila: 1. maila, goi-mailako teknikaria.

3. artikulua.– Lanbide-profila.

Tituluari dagokion lanbide-profila, konpetentzia orokorraren, konpetentzia profesionalen, pertsonalen eta sozialen, lanbide-kualifikazioen eta konpetentzia-atalen bidez adierazten da.

1.– Titulu honen konpetentzia orokorra da: zuzendaritzari eta beste sail batzuei laguntzea entitatearen antolamenduan, ordezkartzan eta funtzio administratibo eta dokumentaletan; entitatearen barneko eta kanpoko informazioa eta komunikazioa kudeatzea, eta ordezkartza bidez beste zeregin batzuk egitea, beharrezkoa bada. Horretarako, ingelesa eta/edo atzerriko hizkuntza erabiliko da –beharrezkoa denean–, indarrean dagoen legeria aplikatuko da, bezeroen gogobetetasuna ziurtatuko duten kalitatea kudeatzeko protokoloei jarraituko zaie, eta lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumen-babeseko arauen arabera jardungo da.

2.– Konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak.

Honako hauek dira titulu honen konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak:

a) Informazio- eta artxibatze-sistemak kudeatzea, bai euskarri arruntan bai informatikoan, segurtasun baldintzak bermatuta eta kontrol-neurriak ezarrita.

b) Ahoz eta idatziz zuzen eta zehatz komunikatzeko gai izatea, gutxienez, atzerriko bi hizkuntzatan.

c) Zuzendaritzaren agenda eta jakinarazpenak antolatzea eta kudeatzea, haren jardura beste sail edo antolamendu batzuekin koordinatuta.

- d) Ekitaldi, bilera eta gainerako ekimen korporatiboen antolamendua kudeatzea, ezarritako arauetara eta protokoloetara jarraiki.
- e) Espedienteak eta dokumentazio juridikoa eta enpresarena prestatzea eta erakunde eta administrazio publikoen aurrean aurkeztea, ezarritako moduan eta epean.
- f) Enpresan harreman publikoekin loturiko lanak egitea, barruko eta kanpoko beste instantzia batzuekiko lankidetzaren bitartez.
- g) Dokumentuen eta txostenen aurkezpenak egitea, testuak, datuak eta grafikoak sartuta, eta informatikako aplikazioak erabilia.
- h) Enpresako merkataritza, finantza, kontularitza eta zerga sailen oinarritzako administrazio-lanak egitea, prozesu horien ikuspegi globala eta integratzailea edukita.
- i) Giza baliabideak hautatzeko, trebatzeko eta garatzeko lanak gauzatzea eta kontrolatzea, indarreko legediari eta enpresako politikari jarraiki.
- j) Bezeroei eta erabiltzaileei arreta eskaintzea eta arreta hori gainbegiratzea administrazio- eta merkataritza-arloetan, ezarritako kalitate mailak bermatuta, eta enpresaren/erakundearen etika- eta irudi-irizpideei lotuta.
- k) Barruko edo kanpoko dokumentuak edo jakinarazpenak izapidetzea enpresaren informazio-zirkuituetan.
- l) Dokumentuak eta jakinarazpenak egitea, jasotako aginduetatik edo eskuratutako informaziotik eta antzemandako premietatik abiatuta.
- m) Premiak antzematea eta hainbat konponbide aurreratzea dagokion esparruaren barruan, eskuragarri dagoen informazioa eta ingurunea aztertu ondoren.
- n) Jakinarazpenak eta dokumentuak sailkatzea, erregistratzea eta artxibatzea, enpresak ezarritako teknika egokien eta parametroen arabera.
- ñ) Lan-egoera berrietara egokitzea eta, horretarako, lanbide-inguruneari dagozkion ezagutza zientifikoak, teknikoak eta teknologikoak eguneratuta mantentzea, norberaren prestakuntza kudeatzea, bizitza osoan ikasteko dauden baliabideak kudeatzea, eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzea.
- o) Dagokion kompetentziaren esparruan, egoerak, arazoak edo gorabeherak ekimenez eta autonomiaz ebaztea, sormenez, berritasunez, eta norberaren eta gainerako taldekideen lanean hobetzeko espirituz.
- p) Lan-taldeak arduraz antolatu eta koordinatzea, eta, horretarako, haien garapena ikuskatzea, harreman arinak izanez, lidergoa norberaren gain hartuz eta sortzen diren talde-gatazketarako konponbideak ekarriz.
- q) Parekoekin, goragokoekin, bezeroekin eta norberaren erantzukizunpeko pertsonekin komunikatzea eta haiei informazio eta ezagupen egokiak ematea, komunikazio-bide eraginkorrak erabilia, eta, horretarako, norberaren lan-esparruan esku hartzen duten pertsonen autonomia eta eskumena errespetatzea.
- r) Norberaren eta taldearen lana garatzeko ingurune seguruak sortzea, laneko eta ingurumenerako arriskuaren prebentzio-prozedurak aplikatuta, araudian ezarritakoaren eta enpresaren helburuen arabera.

s) Produkzioko edo zerbitzugintzako prozesuetan bildutako lanbide-jardueretan, kalitatea, irisgarritasun unibertsala eta «guztientzako diseinua» kudeatzeko prozedurak ikuskatu eta aplikatzea.

t) Enpresa txiki bat sortu eta abiarazteko oinarrizko kudeaketa egitea, eta dagokion lanbide-jardueran ekimena izatea, gizarte-erantzukizuneko zentzuaz.

u) Bakoitzaren eskubideak baliatzea eta lanbide-jardueratik eratorritako betebeharrak betetzea, indarrean dagoen legerian ezarritakoari jarraiki, eta bizitza ekonomikoan, sozialean eta kulturean aktiboki parte hartuz.

3.– Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionaleko kualifikazioen eta kompetentzia-atalen zerrenda:

– Osatutako lanbide-kualifikazioak:

a) Dokumentazio- eta kudeaketa-laguntza bulegoetan. ADG310_3. (Otsailaren 1eko 107/2008 Errege Dekretua). Kompetentzia-atal hauek hartzen ditu barnean:

UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administratzea eta kudeatzea.

UC0986_3: dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan.

UC0987_3: euskarri konbentzionalean eta informatikoan informatzeko eta artxibatzeke sistemak administratzea.

UC0988_3: espedienteak eta dokumentazio juridikoa eta enpresarena prestatzea eta Organismoetan eta Administrazio Publikoetan aurkeztea.

UC0980_2: giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.

UC0979_2: diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea.

b) Zuzendaritzari laguntzea. ADG309_3. (Otsailaren 1eko 107/2008 Errege Dekretua). Kompetentzia-atal hauek hartzen ditu barnean:

UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administratzea eta kudeatzea.

UC0983_3: antolamenduaren arloan zuzendaritzari laguntzeko jarduerak modu proaktiboan kudeatzea.

UC0986_3: dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan.

UC0984_3: ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.

UC0985_2: ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.

– Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

a) Giza baliabideak antolatzea. ADG084_3: (Otsailaren 20ko 295/2004 Errege Dekretua, otsailaren 1eko 107/2008 Errege Dekretuak aldatua). Kompetentzia-atal hauek hartzen ditu barnean:

UC0233_3: Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan bulegotika aplikazioak erabiltzea.

UC0238_3: Giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko zereginetan administrazio-laguntza ematea.

b) Finantza kudeaketa. ADG157_3: (Irailaren 16ko 1087/2005 Errege Dekretua, otsailaren 1eko 107/2008 Errege Dekretuak aldatua). Konpetentzia-atal hauek hartzen ditu barnean:

UC0500_3: Diruzaintza eta haren aurrekontua kudeatzea eta kontrolatzea.

4. artikulua.– Lanbide-ingurunea.

1.– Titulu hori lortzen duten pertsonak zuzendari edo exekutibo baten edo batzuen ondoan edo talde-lan baten ondoan (sail, proiektu, talde eta abar baten ondoan) egiten dute lan, gero eta nazioartekotze handiagoko testuinguru batean. Zeregin, batik bat, interpertsonala, antolamendukoa eta administratiboa du, eta gisa horretako profesionalak izan ditzaketen orotariko antolakundeetan egin dezake lan (estatuko enpresetan zein nazioartekoetan, elkarteetan, gobernu-agentzietan, sektore publikoko edo pribatuko entitateetan, bertakoetan zein nazioartekoetan).

Lanpostuen izena nahiko aldatzen da sektore bakoitzaren lanbide-ohituren arabera, lan motak eskatzen duen kualifikazio handiagoaren edo txikiagoaren arabera, ordezkari bidez egiten diren lanen garrantziaren arabera, eta ematen zaion erantzukizun-mailaren arabera. Goragoko bati edo lan-talde bati laguntzeko zeregin nagusia kontuan izanik, zuzendaritzako laguntzaileak besteren kontura egin ohi du lan, bakarrik edo talde baten egituraren parte gisa, modu independentean – guztiz edo zati batean–.

2.– Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

Zuzendaritzako laguntzailea.

Laguntzaile pertsonala.

Zuzendaritzako idazkaria.

Despatxu eta bulegoetako laguntzailea.

Laguntzaile juridikoa.

Giza Baliabideetako sailletako laguntzailea.

Administrazioetako eta organismo publikoetako administrariak.

III. KAPITULUA

HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASGAIK, ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK, ETA IRAKASLEAK

5. artikulua.– Heziketa-zikloaren irakasgaiak.

Heziketa-zikloaren irakaskuntzetan honako alderdi hauek sartzen dira:

1.– Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

a) Datuak eta parametroak identifikatzea, eta komunikatzeko eta artxibatzeke sistemekin erlazionatzea –sistema horiek administratzeko–.

b) Atzerriko bi hizkuntzatan komunikatzeko hizkuntza-arauak, hiztegia, ereduak eta komunikazio-bideak interpretatzea, eta lanbide-egoera bakoitzerako egokiak aplikatzea.

- c) Zuzendaritzako zeregina zehazten duten egintzak eta denborak ezagutzea, eta agenda eta komunikazioak antolatzeko irizpideen eta prozeduraren arabera lehentasunak finkatzea eta sailkatzea.
- d) Enpresa-ekitaldien helburuak, ezaugarri definitzaileak eta faseak aztertzea, eta antolamendua kudeatzeko garapen-metodoak ezaugarritzea.
- e) Dokumentu juridikoak eta enpresakoak identifikatzea eta horien ezaugarriak eta kudeaketa-bideak deskribatzea, administrazio publikoen aurrean bideratzeko.
- f) Antolakundeen barneko eta kanpoko komunikazioko puntu ahulak eta beharrak identifikatzea, eta egoera bakoitzerako teknikak aplikatzea, enpresaren edo erakundearen harreman publikoko zereginak garatzeko.
- g) Enpresaren dokumentuak eta datuak interpretatzea, eta aurkezpenak egiteko bitarteko teknikoak hautatzea.
- h) Merkataritzaren, finantzaren, kontabilitatearen eta zergen arloetako kudeaketako eskakizunak eta teknikak aztertzea, eta administrazio-zereginak egiteko indarrean dagoen araudia aplikatzea.
- i) Giza baliabideak hautatzeko eta prestatzeko araudia, metodoak eta teknikak interpretatzea, eta enpresa mota bakoitzarekin lotzea, betiere funtzio horien administrazio-zereginak egiteko eta kontrolatzeko.
- j) Bezeroenganako/erabiltzaileenganako arretaren puntu kritikoak eta faseak aztertzea, eta, horretarako, arreta garatzeko eta planifikatzeko horietako bakoitzaren behar teknikoak eta jarrerazkoak identifikatzea.
- k) Enpresaren komunikazio-zirkuituak identifikatzea, eta instantzia edo sail bakoitzean sortzen diren dokumentuak zerrendatzea, dokumentu horiek bideratzeko.
- l) Enpresa-komunikazioaren eskakizun formalak eta teknikoak ezaugarritzea, eta dokumentuak lantzeko hainbat testuingururekin lotzea.
- m) Zuzendaritzako laguntzailearen eskumeneko prozesuak aztertzea, eta beharrak hautemateko eta konponbideak aurreratzeko nahikoa bitarteko, baliabide eta denbora dagoen egiaztatzea.
- n) Teknikak eta prozedurak identifikatzea, eta enpresak sailkatzeko, erregistratzeko eta artxibatzeke dituen beharrekina eta dokumentu motekin lotzea.
- ñ) Sektorearen bilakaera zientifikoarekin, teknologikoarekin eta antolamendukoarekin lotutako ikaskuntza-aukerak eta baliabideak, eta informazio- eta komunikazio-teknologiak aztertu eta erabiltzea, eguneratzeko espirituari eusteko, eta lanaren eta norberaren egoera berrietara egokitzeko.
- o) Sormena eta berritzeko espiritua garatzea, laneko eta bizitza pertsonaleko prozesuetan eta antolamenduan sortzen diren erroenkei erantzuteko.
- p) Erabakiak arrazoituta hartzea eta, horretarako, inplikaturako aldagaiak aztertzea, hainbat esparrutako jakintzak integratzea eta arriskuak eta erabaki okerrak hartzeko aukera onartzea, askotariko egoerei, arazoei edo gorabeherei aurre egiteko eta horiek ebazteko.
- q) Talde-laneko testuinguruetan lidergo, motibazio, ikuskapen eta komunikazioko teknikak garatzea, lan-taldean antolamendua eta koordinazioa errazteko.

r) Komunikatzeko estrategiak eta teknikak aplikatzea, transmitituko diren edukietara, xedera eta hartzailen ezaugarrietara egokituta, komunikazio-prozesuetan eraginkortasuna ziurtatzeko.

s) Laneko arriskuen prebentzioko eta ingurumen-babeseke egoerak ebaluatzea, norberaren eta taldearen prebentziorako neurriak proposatuz eta aplikatuz, lan-prozesuetan aplikatzekoa den araudiari jarraiki, betiere ingurune seguruak bermatzeko.

t) Irisgarritasun unibertsalari eta «guztiontzako diseinuari» erantzuteko beharrezko lanbide-ekintzak identifikatzea eta proposatzea.

u) Ikasteko prozesuan egindako lanetan eta jardueretan kalitate-parametroak identifikatu eta aplikatzea, ebaluazioaren eta kalitatearen kultura balioesteko, eta kalitate-kudeaketako prozedurak gainbegiratzeko eta hobetzeko gai izateko.

v) Ekintzailtzeko, enpresako eta ekimen pertsonaleko kulturarekin lotzen diren prozedurak erabiltzea, enpresa txiki baten oinarritzko kudeaketa egiteko edo lan bat egiteko.

w) 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.

2.– Honakoa da heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluen zerrenda:

- a) Dokumentazio juridikoa eta enpresako kudeatzea.
- b) Giza baliabideak eta gizarte-erantzukizun korporatiboa.
- c) Bulegotika eta informazioaren prozesua.
- d) Merkataritza-jardueraren prozesu integrala.
- e) Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta.
- f) Ingelesa.
- g) Atzerriko bigarren hizkuntza.
- h) Enpresa-protokoloa.
- i) Enpresa-ekitaldien antolamendua.
- j) Informazioaren kudeaketa aurreratua.
- k) Zuzendaritzari laguntzeko proiektua.
- l) Laneko prestakuntza eta orientabidea.
- m) Lantokiko prestakuntza.

I. eranskinean zehaztu da lanbide-moduluen ordu-esleipena eta lanbide-moduluak zein kurtsotan eman beharko diren.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak arautu ditzakeen heziketa-eskaintzen arabera egokitu ahal izango da moduluen ordu-esleipena eta moduluak zein kurtsotan emango diren, dekretu honen 11. artikuluan xedatutakoarekin bat eginik.

3.– Lanbide-modulu bakoitzerako, ikaskuntzaren emaitzak (prestakuntzaldia amaitzean ikasleak jakin, ulertu eta egin dezan espero dena deskribatzen dutenak), eta ebaluazio-irizpideak eta eman beharreko edukiak ezartzen dira. II. eranskinean ezarri da hori guztia.

4.– Lantokiko prestakuntzako modulua, bestalde, bigarren kurtsoko azken hamahiru asteetan garatuko da, eta ikastetxean egindako lanbide-modulu guztien ebaluazio positiboa lortu ondoren egingo da.

6. artikulua.– Espazioak eta ekipamenduak.

Prestakuntza garatzeko, eta ezarritako emaitzak eta kompetentziak lortzeko gutxieneko espazioak eta ekipamenduak III. eranskinean zehaztu dira.

7. artikulua.–Irakasleak.

1.– Heziketa-zikloko lanbide-modulu bakoitzerako irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena IV. eranskinaren 1. atalean ezarri dira.

2.– Irakaskuntza-kidegoetako irakasleei oro har eskatzen zaizkien titulazioak otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuaren 13. artikuluan ezarritakoak dira. Izan ere, Errege Dekretu horrek onartzen du Hezkuntzako maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoan aipatzen diren irakasle-kidegoetako espezialitate berrietan sartzeko eta eskuratzeko araudia, eta arautzen du Lege horren hamazazpigarren xedapen iragankorrean adierazten den sarrerako aldi baterako erregimena. Irakasleen espezialitateetarako 1. atalean adierazten diren titulazio baliokideak (irakaskuntzaren ondorioetarako) IV. eranskinaren 2. atalean jaso dira.

3.– Hezkuntzakoaz bestelako administrazioetan barnean hartuta dauden titulartasun pribatuko nahiz titulartasun publikoko ikastetxeetako irakasleentzat, titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak eta eskakizunak Dekretu honen IV. eranskinaren 3. atalean eman dira aditzera. Nolanahi ere, aditzera emandako titulazio horiek lortzeko irakaskuntzek lanbide-moduluaren helburuak bete beharko dituzte. Helburu horiek barnean hartuta ez badaude, titulazioaz gain, lanbide-arlo horrekin lotzen den sektorean gutxienez hiru urteko lan-esperientzia frogatu beharko da «ziurtagiri» bidez –ikaskuntzaren emaitzekin inplizituki lotzen diren enpresetan produkzio-jarduerak garatzen hiru urteko esperientzia frogatu beharko du ziurtagiriak–.

IV. KAPITULUA

BESTE IKASKETA BATZUETARAKO SARBIDEAK ETA LOTURA. BALIOZKOTZEAK, SALBUESPENAK ETA EGOKITASUNAK. BALIOKIDETASUNAK, ETA ONDORIO AKADEMIKOAK ETA PROFESIONALAK. URRUTIKO ESKAINTZA ETA BESTELAKO MODALITATEAK

8. artikulua.– Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasunak, egindako Batxilergoko modalitateei eta gaiei dagokienez.

Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasuna izango dute Giza eta Gizarte Zientzien Batxilergoko modalitatea egin duten ikasleek.

9. artikulua.– Beste ikasketa batzuetarako sarbideak eta lotura.

Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren titulua edukitzeak honako aukera hauek eskaintzen ditu:

1.– Goi-mailako edozein heziketa-ziklora zuzenean sartzea, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

2.– Graduako unibertsitate-tituluetara bideratzen duten irakaskuntzetara zuzenean sartzea, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak zehaztuko du Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren titulua dutenen eta horrekin lotzen diren graduako unibertsitate-titulua dutenen arteko baliozkotze-erregimena. Baliozkotzeko erregimena errazteko, 120 ECTS kreditu esleitu dira dekretu honetan ezarritako irakaskuntzetan, heziketa-zikloko lanbide-moduluen artean.

10. artikulua.– Baliozkotzeak, salbuespenak eta egokitasunak.

1.– Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean Laneko Prestakuntza eta Orientabidea modulua edo Enpresa eta Ekimen Sortzailea modulua gaindituta dituenak modulu horiek baliozkotuta izango ditu lege horren babespeko beste edozein ziklotan.

2.– Hezkuntza-sistemaren antolamendu orokorrari buruzko urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren babesean ezarritako lanbide-moduluen eta maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean ezarritakoen arteko baliozkotzeak V. eranskinean adierazi dira.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuaren 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, Lantokiko prestakuntza lanbide-modulua osorik edo zati batean salbuestea erabaki ahal izango da, baldin eta heziketa-ziklo honekin lotutako lan-esperientzia egiaztatzen bada, artikulua horretan jasotako baldintzen arabera.

4.– Laneko esperientziaren bidez eskuratutako lanbide-konpetentziak aintzat hartzeko uztailearen 17ko 1224/2009 Errege Dekretuan ezarritako prozeduraren bitartez, titulu honetan barnean hartzen diren konpetentzia-atal guztiak egiaztatu dituztenek Laneko prestakuntza eta orientabidea modulua baliozkotzea eskatu ahal izango dute, baldin eta:

– Gutxienez urtebeteko lan-esperientzia egiaztatzen badute.

– Jarduera prebentiboaren oinarritzko funtzioak betetzeko ezarritako prestakuntzaren egiaztagiria badute –Prebentzio-zerbitzuen erregelamendua onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera emandako egiaztagiria izango da–.

5.– Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako tituluaren irakaskuntzako lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna –horiek baliozkotzeko edo salbuesteko– eta titulu honetako lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna –horiek egiaztatzeko– VI. eranskinean jaso da.

11. artikulua.– Urrutiko eskaintza eta bestelako modalitateak.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ziklo honetako irakaskuntzak araubide orokorrean ezarritakoaz bestelako eskaintza osoaren modalitatean eta urrutiko irakaskuntzan edo beste modalitate batzuetan eskaini ahal izateko baimena eta eskaintza horren oinarritzko alderdiak (hala nola, moduluen iraupena eta sekuentziak) arautuko ditu, hala badagokio.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengoa.– Titulazio baliokideak eta lanbide-trebakuntzekiko lotura.

1.– Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren hogeita hamaikagarren xedapengehigarrian ezarritakoaren arabera, Hezkuntzari eta Hezkuntzako Erreforma Finantzatzeari buruzko abuztuaren 4ko 14/1970 Lege Orokorreko Teknikari Espezialistaren tituluek –ondoren zerrendatu direnek– azaroaren 4ko 1582/2011 Errege Dekretuan ezarritako Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluaren ondorio profesional berberak izango dituzte. Hona aipatutako tituluak:

Idazkaritzako Teknikari Espezialista, Administrazioa eta Merkataritza adarra.

Zuzendaritzako Idazkaritza Eragileko Teknikari Espezialista, Administrazioa eta Merkataritza adarra.

Zuzendaritzako Idazkaritza Elebiduneko Teknikari Espezialista, Administrazioa eta Merkataritza adarra.

Idazkaritza Elebidun eta Komertzialeko Teknikari Espezialista, Administrazioa eta Merkataritza adarra.

Idazkaritza Exekutibo Eleanitzeko Teknikari Espezialista, Administrazioa eta Merkataritza adarra.

Bibliotekonomiako, Agiritegizaintzako eta Dokumentazioko Teknikari Espezialista, Administrazioa eta Merkataritza adarra.

2.– Uztailaren 22ko 1658/1994 Errege Dekretuak ezarritako Idazkaritzako Goi Mailako Teknikariaren tituluak azaroaren 4ko 1582/2011 Errege Dekretuan ezarritako Zuzendaritzari Laguntzeko Goi Mailako Teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango ditu.

3.– Dekretu honetan Laneko Prestakuntza eta Orientabidea lanbide-modulurako ezarritako prestakuntzak trebatu egiten du prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan ezarritako laneko arriskuen prebentzioko oinarrizko mailako jardueren baliokideak izango diren lanbide-erantzukizunak gauzatzeko, baldin eta gutxienez 45 eskola-ordu ematen badira.

Bigarrena.– Lanbide Heziketako eta Etengabeko Ikaskuntzako Sailburuordetzak aukera izango du dekretu honen I. eranskinean ezarritakoaz bestelako iraupena duten proiektuak baimentzeko, baldin eta moduluen kurtsokako banaketa aldatzen ez bada, eta titulu sortzeko errege-dekretuan modulu bakoitzari esleitutako gutxieneko orduak errespetatzen badira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen dira 331/1998 Dekretua, abenduaren 1ekoa, Idazkaritzako goi-mailako heziketa-zikloaren curriculum auzartzen duena, eta Dekretu honen aurka egiten duten lerrun bereko edo txikiagoko arauak.

2013ko martxoaren 4a, astelehena

AZKEN XEDAPENA.– Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen den egunaren biharamunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2012ko azaroaren 27an.

Lehendakaria,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburua,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

AZAROAREN 27KO 256/2012 DEKRETUAREN I. ERANSKINA

LANBIDE-MODULUEN ZERRENDA, ORDU-ESLEIPENA ETA KURTSOA

Kodea	Lanbide modulua	Ordu esleipena	Kurtsoa
0647	1.- Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa.	100	2.a
0648	2.- Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa.	99	1.a
0649	3.- Bulegotika eta informazioaren prozesua	231	1.a
0650	4.- Merkataritza-jardueraren prozesu integrala.	231	1.a
0651	5.- Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta.	198	1.a
0179	6.- Ingelesa.	132	1.a
0180	7.- Atzerriko bigarren hizkuntza.	120	2.a
0661	8.- Enpresa-protokoloa.	120	2.a
0662	9.- Enpresa-ekitaldien antolamendua.	140	2.a
0663	10.- Informazioaren kudeaketa aurreratua.	120	2.a
0664	11.- Zuzendaritzari laguntzeko proiektua.	50	2.a
0665	12.- Laneko prestakuntza eta orientabidea.	99	1.a
0667	13.- Lantokiko prestakuntza.	360	2.a
	Zikloa, guztira	2.000	

AZAROAREN 27KO 256/2012 DEKRETUAREN II. ERANSKINA

LANBIDE MODULUAK: IKASKUNTZAREN EMAITZAK,
EBALUAZIO-IRIZPIDEAK ETA EDUKIAK

1. lanbide-modulua: Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa

Kodea: 0647

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 100 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 6

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Espainiako Konstituzioan eta Europar Batasunean ezarritako administrazio publikoen egitura eta antolamendua ezaugarritzen ditu, eta, horretarako, organismoak, erakundeak eta pertsonak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espainiako Konstituzioan ezarritako botere publikoak eta horien funtzioak identifikatu ditu.

b) Botere publikoetako bakoitzaren gobernu-organoak eta horien funtzioak zehaztu ditu, haien berriazko legeriaren arabera.

c) Autonomia erkidegoetako eta tokiko administrazioen botere betearazlearen gobernu-organo nagusiak identifikatu ditu, baita haien funtzioak ere.

d) Europar Batasunaren erakunde nagusien egitura eta oinarriko funtzioak definitu ditu.

e) Organismoen funtzioak edo eskumenak eta horiei aplikatu dakiekeen araudia deskribatu ditu.

f) Europar Batasunaren eta gainerako administrazio nazionalen organoen arteko loturak deskribatu ditu, baita Europako araudiak Estatuko araudian duen eragina ere.

2.– Enpresa-jarduerak eskatzen duen informazio juridikoa aldi berean behin eguneratzen du, antolakundearekin lotzen den jurisprudentzia eta legeria hautatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Zuzenbidearen iturriak identifikatu ditu, ordenamendu juridikoaren arabera.

b) Arau juridikoen ezaugarriak zehaztu ditu, baita haiek lantzen, ematen, onartzen eta argitaratzen dituzten organoenak ere.

c) Legeak eta horiek garatzen dituzten gainerako arauak lotu ditu, eta horiek onartzearen eta bideratzearen ardura duten organoak identifikatu ditu.

d) Aldizkari ofizialen egitura identifikatu du, Europar Batasuneko aldizkari ofizialarena barne, arauak argitara emateko bitarteko gisa.

e) Interneten dokumentazio juridikoko datu-base edo iturri tradizionalak hautatu ditu, eta horietarako zuzeneko sarbideak ezarri ditu, informazioa bilatzeko eta aurkitzeko prozesuak arintzeko.

f) Beste araudi, jurisprudenzia, ohartarazpen eta abar batzuk agertzen direnean, hauteman ditu, eta, horretarako, entitatean eragina izan dezaketen datu-base juridikoak kontsultatu ohi ditu.

g) Ezarritako euskarrietan eta formatuetan aurkitutako informazioa artxibatu du, ondoren, antolakundeko dagozkion sailei helarazteko.

3.– Entitateen eratzeari eta funtzionamenduari buruzko dokumentu juridikoak antolatzen ditu, eta, horretarako, indarrean dagoen araudi zibila eta merkataritzakoa betetzen du, definitutako jarraibideen arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren forma juridikoen arteko desberdintasunak eta antzekotasunak identifikatu ditu.

b) Merkataritza-sozietate bat eratzeko prozesua zehaztu du, eta aplikatzekoa den merkataritza-araudia eta sortzen diren dokumentu juridikoak adierazi ditu.

c) Fede-emaileen eta erregistro publikoen funtzioak zehaztu ditu, baita negozioen esparruan ohikoak diren dokumentu publikoen egitura eta ezaugarriak ere.

d) Sozietate-arloan dokumentu ohikoenen eredu (estatutuen, eskrituren eta akten, besteak beste) ezaugarriak eta alderdirik adierazgarrienak deskribatu eta aztertu ditu: estatutuak, eskriturak eta aktak, besteak beste.

e) Emandako datuak abiapuntu izanik, sozietate-dokumentuak landu ditu, eta eskura dauden ereduak aldatu eta egokitu ditu.

f) Dokumentuak eskritura publikoan jasotzean, fede-emaileen jardunaren garrantzia balioetsi du, eta bidezko izapideak ez egitearen ondorioak kalkulatu ditu.

g) Enpresaren xede sozialaren arabeko merkataritza-dokumentazioaren berezitasunak zehaztu ditu.

h) Merkataritza-araudiak eskatzen duenari jarraiki, sozietatearen liburueta ezaugarriak eta eskakizun formalak betetzen direla egiaztatu du.

4.– Enpresaren esparruan ohikoenak diren kontratazio-eredu pribatuak edo fede publikoko dokumentuak betetzen ditu, eta, horretarako, indarrean dagoen araudia eta aurkezteko eta sinatzeko eskura dauden informatika-bitartekoak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espainiako araudiari jarraiki, «kontratu» kontzeptua eta kontratatze ahalmena deskribatu ditu.

b) Kontratatze dauden modalitateak eta horien ezaugarriak identifikatu ditu.

c) Enpresa-esparruko kontratu motekin loturiko arauak identifikatu ditu.

d) Kontratu bakoitza betetzeko beharrezko informazioa eta dokumentazioa bildu eta erkatu du, betiere jasotako jarraibideen arabera.

e) Eredu normalizatuak bete ditu, informatika-aplikazioak erabilita, eta bildutako informazioaren eta jasotako jarraibideen arabera.

f) Dokumentu bakoitzaren datuak egiaztatu ditu, eta kontratuaren eta legeen eskakizunak betetzen direla eta zuzenak direla ziurtatu du.

g) Aukera ematen duten dokumentuak lantzean, sinadura digitalaren eta kautotze-ziurtagirien erabilera baloratu du.

h) Dokumentuak erabiltzean eta babesterakoan, informazioaren segurtasun- eta konfidentzialtasun-arauak aplikatu ditu.

5.– Administrazio-prozeduren arloko organismo publikoek eskatzen duten dokumentazioa lantzen du, indarrean dagoen legeria eta definitutako jarraibideak beteta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Administrazio-prozedura erkidearen kontzeptua eta faseak definitu ditu, aplikatzekoa den araudiaren arabera.

b) Administrazio-prozeduraren eta administrazioarekiko auzietako errekurtsoen faseetako bakoitzean sortu ohi diren dokumentu ofizialen ezaugarriak, legezko eskakizunak eta formatu-eskakizunak zehaztu ditu.

c) Dokumentazio administratiboa edo judiziala lantzeko beharrezko informazioa bildu du, dokumentuaren helburuen arabera.

d) Ereduzko dokumentazioa, inprimakiak edo ereduak bete ditu, eskura dauden datuen eta informazioaren arabera eta ezarritako legezko eskakizunen arabera.

e) Dokumentazioa formulatzeko epeen garrantzia baloratu du.

f) Administrazio publikoekiko betebeharretatik eratorritako aldizkako ekintzak edo berritzeak prestatu ditu, dagokion organismoari aurkezteko.

g) Sinadura elektronikoaren ezaugarriak, sinadura horren ondorio juridikoak, sinadura hori lortzeko prozesua eta sinadura hori arautzen duen Estatuko eta Europako araudia deskribatu ditu.

h) Eredu ofizialak bitarteko telematiko bidez aurkezteko ziurtapen elektronikoa eskatzeko prozedura ezarri du.

i) Korporazioek eta herritarrek dokumentuak Administrazioari aurkezteari dagokionez dituzten eskubideak deskribatu ditu.

j) Kontratazio publikoko prozesuetan eta prozeduretan eta diru-laguntzak ematekoetan, egin beharreko izapideak eta aurkeztu beharreko ereduzko dokumentuak zehaztu ditu, betiere, deialdien oinarrien eta aplikatzekoa den araudiaren arabera.

k) Administrazio publikoekin lotzen diren dokumentuak eta espedienteak babesteko baldintzak zehaztu ditu, horien kontserbazioa eta integritatea bermatuta.

B) Edukiak:

1.– Administrazio publikoen eta Europar Batasunaren egitura eta antolamendua.

Konstituzioan eta Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuan ezarritako Estatuaren eta administrazio publikoen antolamendua aztertzea.

Hainbat administrazio-mailatako botere publikoen gobernu-organismoak identifikatzea eta haien funtzioak eta oinarriko funtzionamendu-arauak deskribatzea.

Europar Batasunaren organoen eta gainerako administrazio publikoen arteko loturak aztertzea.

Administrazio-antolamenduaren printzipioak aztertzea.

Zuzenbide Estatua eta haren inplikazioak Administrazioaren funtzionamenduari begira.

Espainiako Konstituzioan ezarritako botere publikoen egitura:

- Botere banaketa.
- Administrazioa legeen mende.

Administrazio Zentralaren organoak:

- Legebiltzarra: Kongresua eta Senatua.
- Gobernua.
- Estatuko Burutza.
- Estatuko Administrazio Orokorra.

Autonomia Erkidegoak.

Euskal Autonomia Erkidegoko erakundeak:

- Eusko Legebiltzarra.
- Eusko Jaurlaritza.
- Euskal Administrazio Publikoa.

Tokiko administrazioa:

- Udal-administrazioa: alkatea, alkateordea, Udalbatza, Gobernu Batzordea.
- Foru Aldundiak. Gobernu-organoak. Foru-aldundiak.

Europar Batasuna:

- EBren sorrera-prozesua.
- Erakundeak: Kontseilua, Batzordea eta Parlamentua.

Administrazio publikoen eta korporatiboaren erakunde-administrazioa:

- Organismo autonomoak, enpresa-entitate publikoak, enpresa publikoak, estatu-agentziak, administrazio independenteak.

Kontsulta-administrazioa.

Legezkotasunaren printzipioa Administrazioaren arbitrariotasun gabeziaren bermatzaile gisa baloratzea.

Administrazio-organoek eta Administrazioaren mailek erabakiak hartzeko garaian duten garrantzia aintzat hartzea.

Parte-hartze aktiboa izatea erakundeen funtzionamendu demokratikoan.

2.– Enpresa-jarduerak eskatzen duen informazio juridikoa eguneratzea.

Konstituzioaren eta Autonomia Estatutuaren ondoriozko ordenamendu juridikoa aztertzea.

Aldizkari ofizialen analisisa abiapuntu izanik, legeak eta horiek garatzen dituzten arauak bereiztea.

Legeak lantzeko prozedura deskribatzea.

Arau juridikoak hierarkikoki sailkatzea, eta horiek lantzen, ematen eta onartzen dituzten organoak identifikatzea.

Informazio juridikoa hainbat bidetatik aurkitzea eta sailkatzea, eskuz edo informatika-bitarteko bidez.

Araudi berriak, jurisprudentzia, aldaketak, eta abar hautemateko datu-base juridikoak kontsultatzea.

Enpresa-zuzenbidearen oinarritzko funtsak. Zuzenbidea eta haren adarrak:

– Zuzenbide publikoa: Administrazio Zuzenbidea. Konstituzio Zuzenbidea. Zuzenbide Penal. Zuzenbide Prozesala. Lan Zuzenbidea. Zerga Zuzenbidea.

– Zuzenbide pribatua: Zuzenbide zibila. Merkataritza Zuzenbidea.

Zuzenbidearen iturriak eta hori aplikatzeko printzipioak:

– Hierarkiaren printzipioa, eskumenaren printzipioa, ondorengo legearen printzipioa, lege-erreserbaren printzipioa.

Iturri idatziak: Espainiako Konstituzioa, legeak, lege-lerruneko gobernu-xedapenak, administrazio-araudiak eta -xedapenak, autonomia-erkidegoetako legeak, foru-arauak eta udal-ordenantzak.

Legeak lantzea. Legeak izapidetzeko, onartzeko eta garatzeko eskumena duten organoak.

Arau zibil eta merkataritza-arau nagusiak: kode zibila, merkataritza-kodea, sozietate anonimoen legea.

Arau juridikoen publizitatea.

Europako Erkidegoen Aldizkari Ofiziala.

Administrazio publikoen aldizkari ofizialak. Egitura.

Bestelako informazio juridikoko iturriak: aldizkari espezializatuak, estatistika-buletinak, web-orriak, eta abar.

Enpresa entitate juridiko eta ekonomiko gisa:

– Enpresa eta enpresaburu kontzeptua.

– Nortasun fisikoa eta nortasun juridikoa.

Ordenamendu juridikoa norbanakoaren eta kolektiboaren eskubideen berme gisa hautematea.

Informazio juridikoa eguneratzearen garrantzia eta artxibo-sistema eraginkorraren garrantzia baloratzea.

3.– Enpresa eratzearen eta enpresaren funtzionamenduaren dokumentazio juridikoa antolatzea.

Sozietate moduen arteko desberdintasunak eta antzekotasunak identifikatzea, baita sozietate mota bakoitzari aplikatzekoa zaion araudia ere.

Sozietate-jardunaren ohiko dokumentuak lantzea, behar bezala ezaugarritutako ereduak abiapuntu izanik: estatutuak, eskriturak, aktak, besteak beste.

Sozietate-jardunari dagozkion eskritura-ereduak aztertzea: eratzearenak, karguak izendatzekoak, kapitala gehitzekoak eta abar.

Merkataritza-sozietatea sortzearen, jarduera garatzearen eta aldatzearen kasuetan, eskritura publikoan jaso beharreko dokumentuak identifikatzea.

Enpresaren forma juridikoa. banako enpresaburua, merkataritza-sozietateak. Aplikatzekoa den legedia.

Merkataritza-sozietate bat eratzea eta aldatzea: betekizunak, prozedurak, dokumentazio juridikoa.

Erregistro publikoak:

– Erregistro zibila, merkataritza-erregistroa, industria-jabetzaren erregistroa, beste erregistro batzuk.

– Funtzioak eta egitura.

Fede-emaile publikoak:

– Motak eta funtzioak.

– Notario-dokumentuak. Eskritura publikoak. Artekari bidezko polizak. Notario-aktak.

Enpresaren jardueran nahitaez betebeharreko liburuak eta dokumentuak:

– Kontabilitate-dokumentazioaren formalizazioa: kontabilitate- eta zerga-eskakizunak.

– Beste batzuk: estatutuak, eskriturak, aktak, eta abar.

– Dokumentazioaren kontserbazioa eta zaintza. Epeak.

Datuak babesteko legea.

Administrazio eta segurtasun elektronikoari buruzko araudia, ingurumenaren babesa eta kontserbazioa.

Dokumentuak eskritura publikora eramatean, fede-emaileen jardunaren garrantzia ezagutzea.

Aztertutako prozesuetan sinadura elektronikoa eta informatika-segurtasuna erabiltzearen aukerak baloratzea.

Dokumentu publikoan jasotzeari, datuen babesari eta ingurumenaren kontserbazioari buruzko araudian, ez-betetzeen ondorioen garrantzia baloratzea.

4.– Enpresaren kontratazio pribatuaren dokumentuak betetzea.

Kontratazio pribatuaren prozesua aztertzea.

Kontratazio-prozesuari aplikatu dakioken araudi zibila eta merkataritzakoa aztertzea.

Kontratuak sailkatzea eta horiek arautzen dituzten arau juridikoak identifikatzea.

Kontratazio-beharrak, kontratazio modalitate egokia eta aplikatzekoa den legeria identifikatzea. Beharrezko informazioa biltzea eta ereduazko kontratuak betetzea, informatika-tresnak erabilia.

Hainbat kontraturen funtsezko eskakizunak eta eskakizun formalak betetzen direla egiaztatzea.

Kontratua:

- Ahalmen juridikoa eta jarduteko ahalmena.
- Funtsezko eskakizunak eta eskakizun formalak.
- Kontratu motak: zibilak, merkataritzakoak, lanekoak, administraziokoak.

Kontratu pribatu nagusiak –merkataritzakoak eta zibilak–:

- Errentamendu-kontratua (Hiri Errentamenduen Legea).
- Merkataritzako salerosketa-kontratua.
- Factoring kontratua.
- Leasing kontratua.
- Renting kontratua.
- Bestelakoak.

Kontratuen ereduak:

- Kontratuen egitura tipikoa.
- Ereduzko dokumentuen ereduak.

Sinadura digitala eta ziurtagiriak.

Administrazio-lanean eraginkortasunez, zuzentasunez eta zehaztasunez jardutea.

Aztertutako prozesuetan sinadura elektronikoa eta informatika-segurtasuna erabiltzearen aukerak baloratzea.

5.– Organismo publikoek eskatzen dituzten dokumentuak lantzea.

Beharrezko informazioa biltzea eta administrazio-prozedura baten ereduzko dokumentuak lantzea.

Sinadura elektronikoa lortzeko prozedura aztertzea: NAN-e.

Administrazio-prozedura telematikoa aztertzea.

Administrazio-egintza baten aurrean jar daitezkeen errekursoak identifikatzea eta errekurso horiek bideratzea.

Administrazio-errekursoen zenbait adibide ebazteko organo eskuduna identifikatzea.

Kontratazio publikoko eta diru-laguntzak emateko prozedurak aztertzea, eta, horretarako, lehiaketan parte hartzeko edo diru-laguntza jasotzeko eskakizunak identifikatzea.

Administrazioarekin komunikatzeko dokumentuak lantzea.

Herri Administrazioaren artxiboak eta erregistroak kudeatzeko barne-dokumentuak betetzea.

Artxibo eta erregistro publikoetarako kontsultak bideratzea, eta informazio zehatz bat zer organismori eskatu behar zaion hautatzea.

Informazioa lortzeko herri-administrazioek gure zerbitzura jartzen dituzten bideak erabiltzea: telefono bidezko arreta, web-orriak, leihatila bakarrak, eta abar.

Ereduzko administrazio-dokumentuak zer epetan gorde behar diren eta horien integritate baldintzak zein diren identifikatzea.

Administrazio-egintza:

- Kontzeptua eta ezaugarriak.
- Elementuak: subjektiboak, objektiboak eta formalak.
- Administrazio-egintza motak.

Administrazio-isiltasuna.

- Ebazteko epea.
- Administrazio-isiltasunaren sistema eta zentzua.

Administrazio-egintzaren eraginkortasuna.

Administrazio-prozedura: kontzeptua, erregulazioa, autonomia-erkidegoen ekimenak, motak, printzipioak eta egitura.

Administrazio publikoekiko herritarren eskubideak. Informazioa jasotzeko eskubidea. Informazio-eskubidearen mugak.

Administrazio-errekurtsoak eta ofizios berrikustea. Eskakizunak. Errekurtsoak izapidetzea.

Errekurtso arruntak:

- Gorako errekurtsua.
- Berraztertze errekurtsua.

Ezohiko errekurtsuak:

- Berrikusteko errekurtsua.

Administrazioarekiko auzi-jurisdikzioa: aplikazio-organoak eta -esparrua.

Administrazioarekiko auzi-prozeduraren faseak.

Dokumentuak eta espedienteak administrazioan. Barne- eta kanpo-dokumentuak.

- Bide telematiko bidezko dokumentazioa: sinadura digitala eta ziurtagiriak.
- Dokumentazioaren zaintza eta integritatea.

Administrazio-kontratuak:

- Sektore Publikoko Kontratuen Legea: xedea eta aplikazio-esparrua.
- Kontratuen sailkapena.
- Kontratazio publikoaren alderdi orokorrak.

Administrazio-prozeduraren eta administrazioarekiko auzietako errekurtsoen faseetako bakoitzean sortu ohi diren dokumentu ofizialen legezko eskakizunak eta formatua.

Administrazio-lanean eraginkortasunez, zuzentasunez eta zehaztasunez jardutea.

Administrazio-prozeduran epeak eta eskakizun formalak betetzearen garrantzia baloratzea.

Aztertutako prozesuetan sinadura elektronikoa eta informatika-segurtasuna erabiltzearen aukerak baloratzea.

2. Lanbide-modulua: Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa

Kodea: 0648

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 99 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 6

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Pertsonen erkidego gisa ezaugarritzen du enpresa, eta enpresan tartean diren pertsonekin duen portaeraren eragin etikoak bereizten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresan egiten diren jarduerak, tartean diren pertsonak eta haiek adierazitako jardueretan duten erantzukizuna zehaztu ditu.

b) Antolakundeen aldaera etikoak eta kulturalak argi eta garbi identifikatu ditu.

c) Enpresaren lehiaren eta portaera etikoaren arteko inplikazioak ebaluatu ditu.

d) Enpresa-aldaketetara, globalizaziora eta egungo gizarte-kulturara egokitzeko estilo etikoak definitu ditu.

e) Enpresen eta interesdunen (stakeholders) arteko harremanak diagnostikatzeko adierazleak hautatu ditu.

f) Gardentasuna, elkarlana eta konfiantza sustatzen duten antolakundeen kanpoko eta barneko komunikazioak hobetzeko elementuak zehaztu ditu.

2.– Enpresetako giza baliabideak garatzeko politiketan, gizarte-erantzukizun korporatiboaren printzipioen aplikazioa erkatzen du, eta nazioarte-mailan baliozkotutako jardunbide onekiko egokitzapena baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Gizarte Erantzukizun Korporatibo (GEK) kontzeptua definitu du.

b) Giza baliabideetako politikak aztertu ditu, motibazioari, etengabeko hobekuntzari, sustapenari eta sariari dagokionez, beste hainbat faktoreen artean.

c) Gobernu arteko antolakundeen Europako araudia eta gomendioak aztertu ditu, baita Estatuko araudia ere, gizarte-erantzukizun korporatiboari eta giza baliabideen garapenari dagozkionez.

d) Langileen eskubideekin lotzen diren jokabide-kodeen arloko ekimenak eta jardunbide egokiak deskribatu ditu.

e) GEK-ko politikak eta giza baliabideen kudeaketako jokabide-kodeak betetzen direla egiaztatzeko kontrol-puntuak programatu ditu.

3.– Antolakundearen Giza Baliabideetako Sailaren informazio-fluxuak koordinatzen ditu, eta trebetasun pertsonalak eta sozialak aplikatzen ditu giza baliabideak kudeatzeko prozesuetan.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Giza Baliabideen kudeaketaz arduratzen den enpresaren arloan garatu beharreko funtzioak deskribatu ditu.

b) Laneko hainbat roletako komunikazio-trebetasun eraginkorrak deskribatu ditu.

c) Enpresako sailen artean barne-komunikazioko kanalak ezarri ditu, baita langileen eta sailen artean ere.

d) Langileak kontrolatzeko sistemek ematen duten informazioa aztertu du, enpresaren kudeaketa hobetzeko.

e) Giza Baliabideetako Sailaren funtzioak garatzeko beharrezko informazioa eguneratuta izan du.

f) Giza Baliabideetako Sailaren dokumentazioa ohiko euskarrian eta euskarri informatikoan antolatzeke eta gordetzeke modua ezarri du.

g) Sistema informatiko bat erabili du giza baliabideak kudeatzerakoan erabilitako informazioa biltegitratzeke eta tratatzeke.

h) Giza baliabideen administratziotik eratorritako informazioa izapidetzerakoan hainbat irizpide aplikatzearen garrantzia balioetsi du; hala nola, segurtasunarekin, konfidentziasunarekin, integritatearekin eta eskuragarritasunarekin loturiko irizpideak.

4.– Giza baliabideak hautatzearen arloko administrazio-prozedurak aplikatzen ditu, eta, horretarako, antolakunde bakoitzaren politikarako metodorik eta tresnarik egokienak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Giza baliabideak hautatzera eta prestatzera zuzentzen diren lan-merkatuko organismo eta enpresa garrantzitsuak identifikatu ditu.

b) Langileak hautatzeko prozesu baten faseak eta horien ezaugarri nagusiak sekuentziatu ditu.

c) Langileak hautatzeko prozesu baten faseetako bakoitzean sortzen den informazioa identifikatu du.

d) Curriculumak hautatzeko garaian, «lanpostuaren profila» kontzeptua ezagutzearen garrantzia baloratu du.

e) Lanpostuaren profilaren arabera gehien erabiltzen diren langileak hautatzeko metodoen eta tresnen ezaugarriak ezarri ditu.

f) Langileak hautatzeko prozesua betetzeko beharrezko dokumentazioa landu du.

g) Langileak hautatzeko prozesuan parte hartzen duten pertsonekin ahoz eta idatziz komunikatzeko bideak ezarri ditu.

h) Langileak hautatzeko prozesuaren informazio eta dokumentazio garrantzitsua erregistratu eta artxibatu du.

5.– Giza baliabideak prestatzeko, mailaz igotzeko eta garatzeko administrazio-prozedurak kudeatzen ditu, eta, horretarako, metodorik egokienak esleitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuaren faseak planifikatu ditu.
- b) Prestakuntza-prozesuetako metodoen eta tresnen ezaugarriak ezarri ditu.
- c) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuetako bakoitzean sortzen den informazioa identifikatu du.
- d) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuak gauzatzeko beharrezko dokumentazioa landu du.
- e) Lana eta pizgarriak baloratzeko metodoak ezarri ditu.
- f) Enpresaren prestakuntza-beharrei buruzko informazioa bildu du.
- g) Prestakuntza-prozesuan baliabide materialen eta giza baliabideen beharrak hauteman ditu.
- h) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuan parte hartzen duten pertsonekin ahoz eta idatziz komunikatzeko bideak ezarri ditu.
- i) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuen informazio eta dokumentazio garrantzitsua erregistratu eta artxibatu du.
- j) Prestakuntzaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko administrazio-prozedurak aplikatu ditu.

B) Edukiak:

1.– Enpresaren ezaugarriak, pertsonen erkidego gisa.

Enpresan egiten diren jarduerak, tartean diren pertsonak eta horiekiko erantzukizuna identifikatzea.

Enpresaren lehiaren eta portaera etikoaren arteko inplikazioak ebaluatzea.

Enpresen eta interesdunen (stakeholders) arteko harremanak diagnostikatzeko adierazleak hautatzea.

Etika eta enpresa: enpresa-erkidego eta subjektu moral gisa.

Enpresako barne-eta kanpo-etika.

Antolakundearen aldagai etikoak eta kulturalak.

Enpresa-aldaketetara, globalizaziora eta egungo gizarte-kulturara egokitzeko estilo etikoak.

Gobernu ona.

Balioen arabera zuzendaritza.

Tartean daudenen erkidegoa (stakeholders): zuzendariak, enplegatuek, akziodunak, bezeroak eta erabiltzaileak.

Enpresa-etika, lehiakortasuna eta globalizazioa.

Etika, muga gisa.

Indarrean dauden enpresa- eta gizarte-balioak. Portaeren egokitzapena.

Portaera etikoen irudia eta komunikazioa.

Antolakundeetako komunikazioen gardentasunaren, elkarlanaren eta konfiantzaren garrantzia ezagutzea.

2.– Gizarte Erantzukizun Korporatiboko printzipioak aplikatzea.

Giza baliabideen politikak aztertzea: motibazioa, etengabeko hobekuntza, mailaz igotzea, sariak, eta abar.

GEKari dagokionez eta giza baliabideen garapenari dagokionez, Europako eta gobernu arteko beste organismo batzuetako araudia eta gomendioak aztertzea.

Langileen eskubideekin lotzen diren jokabide-kodeen arloko ekimenak eta jardunbide egokiak deskribatzea.

Gizarte-erantzukizun korporatiboko politikak eta giza baliabideen kudeaketako jokabide-kodeak betetzen direla erkatzeko kontrol-puntuak programatzea.

Gizarte-erantzukizun korporatiboa (GEK).

Giza baliabideetako eta gizarte-erantzukizun korporatiboko politikak.

Gizarte-erantzukizun korporatiboaren barne- eta kanpo-dimentsioa.

Jokabide eta jardunbide egokien kodeak.

Kudeaketa etikorako tresnak enpresan.

Enpresetako giza baliabideen garapen-politikan GEK aplikatzearen garrantzia baloratzea.

3.– Antolakundean zeharreko giza baliabideetako sailaren informazio-fluxuak koordinatzea.

Giza baliabideen kudeaketari buruzko teoria nagusiak aztertzea.

Enpresaren arloak eta haien funtzioak identifikatzea.

Barne-komunikazioko bideak aztertzea, batez ere gertakariei dagozkien alderdietan.

Langileen kontrolerako sistemek ematen duten informazioa aztertzea, pertsonen kudeaketa hobetzeko.

Berlaratzea, aldi baterako ezintasuna, baimenak, oporrak eta antzekoak kontrolatzeari buruzko datuak biltzen dituzten formularioak lantzea.

Aurreko datuei buruzko txostenak, estatistikak eta kalkuluak egitea, testu-prozesadoreak, kalkulu-orriak, formatu grafikoak eta aurkezpenak erabiliz.

Langileen jarraipenerako eta kontrolerako datu-baseak edo antzeko sistemak sortzea, kudeatzea eta mantentzea.

Giza baliabideen kudeaketari buruzko informazioa eta dokumentazioa erregistratzea eta artxibatzea.

Enpresako giza baliabideak. Antolamendu formala eta informala.

Parte-hartzea eta motibazioa lanean.

Giza Baliabideetako Saila. Eginkizunak.

Giza baliabideak kudeatzeko ereduak.

Komunikazioa Giza Baliabideetako sailean:

- komunikazio-bideak, goitik beherakoak, behetik gorakoak, horizontalak eta bertikalak.
- Komunikazio eraginkorra: gizarte trebetasunak eta trebetasun pertsonalak.

Langileak kontrolatzeko sistemak. Bertaratzea, ordutegia eta absentismoa kontrolatzeko prozedurak.

Absentismoa murriztera zuzentzen diren pizgarriak eta motibazio-sistemak.

Egoera bereziak: lanerako ezintasuna, eszedentziak, baimenak, bidaiak, eta abar.

Enpresa-helburuak lortzeko garaian pertsonak egiten duten ekarpena aintzat hartzea.

Komunikazioa lan-harremanen funtsezko balio gisa baloratzea.

Giza baliabideen administrazioaren ondoriozko informazioa bideratzean, segurtasunaren, konfidentzialtasunaren, integritatearen eta eskuragarritasunaren arloko irizpideak aplikatzearen garrantzia baloratzea.

4.– Giza baliabideak hautatzeko administrazio-prozedurak aplikatzea.

Langileak hautatzera eta prestatzera zuzentzen diren lan-merkatuko organismo eta enpresa garrantzitsuenak identifikatzea.

Langileak erakartzeko eta hautatzeko teknikarik ohikoenak identifikatzea: langileak biltzeko kanpoko eta barneko iturriak.

Langileak hautatzeko metodoak aztertzea: hautespen-probak, elkarrizketak, talde-dinamika, ebaluazio-zentroak.

Lan-eskaintza lantzea.

Langileak hautatzeko prozesua gauzatzeko beharrezko dokumentazioa lantzea.

Langileak hautatzeko prozesu bat egiteko beharrezko baliabideak, denborak eta epeak identifikatzea.

Hautagai-zerrenda biltzea.

Hautespen-probak egitea: probak, elkarrizketak, talde-dinamikak, role-playing, ebaluazio-zentroak.

Hautagaia hautatzea.

Langileak hautatzeko prozesuan parte hartzen duten pertsonekin ahoz eta idatziz komunikatzeko bideak ezartzea.

Giza baliabideak hautatzeko prozesuetan sortzen den informazioa gordetzeko metodo eta prozesu fidagarriak identifikatzea.

Informazioa eta dokumentazioa erregistratzea eta artxibatzea.

Giza baliabideen plangintza.

Lanbide-profila zehaztea.

Langileak hautatzeko prozesua:

- Hautespen-sistemak.
- Hautespen-prozesuaren faseak.
- Prozesuaren ezaugarriak.

Kudeaketa eraginkorra lortzeko ezarritako kalitate-prozesuak aplikatzeak duen garrantzia baloratzea.

Langileak kontratatzerakoan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzea, batez ere giza talde ahulenei dagokienez.

Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean den legeriak ezarritako neurriak baloratzea, lan-jardueraren hobekuntza gisa.

5.– Langileak prestatzeari eta mailaz igotzeari dagozkion administrazio-prozesuak kudeatzea.

Prestakuntza-prozesuan baliabide materialen eta giza materialen beharrak hautematea.

Prestakuntza-jarduera baterako beharrezko dokumentazioa prestatzea: esku-liburuak, zerrendak, ordutegiak, kontrol-orriak.

Prestakuntzaren diru-laguntzarako iturri nagusiak sailkatzea, zenbatekoen eta eskakizunen arabera.

Prestakuntzako eta birziklatzeko jardueren zerrendak antolatzea, diruz lagundutako programen arabera.

Langileak prestatzeko prozesuan parte hartzen duten pertsonekin ahoz eta idatziz komunikatzeko bideak ezartzea.

Langileentzat interesgarria izango den prestakuntzari, garapenari, konpentsazioari eta onurei buruzko informazioa eguneratzea.

Langileen konpentsazioak, pizgarriak eta onurak kontrolatzea.

Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuen informazio eta dokumentazio garrantzitsua erregistratzea eta artxibatzea.

Prestakuntza enpresan bertan. Prestakuntza-beharrak hautematea.

Prestakuntza-plana: faseak.

Prestakuntzako joera berriak: e-learning eta coaching.

Prestakuntzako aurrekontua.

Lanbide-garapeneko metodoak: lanaren balorazioa eta pizgarriak.

Prestakuntzaren kudeaketa eta antolamendua.

Prestakuntzaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko administrazio-prozedurak.

Administrazio publikoen prestakuntza-programak.

Lanpostuari dagozkion zereginak nola betetzen diren ebaluatzeko programak.

Mailaz igotzeko sistemak eta pizgarriak.

Motibazioak lan-giroan duen eragina baloratzea.

Enpresa-helburuak lortzeko garaian pertsonak egiten duten ekarpena aintzat hartzea.

Etengabeko prestakuntzak pertsonen lanbide-ibilbidean duen garrantzia baloratzea.

3. lanbide-modulua: Bulegotika eta informazioaren prozesua

Kodea: 0649

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 231 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 12

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Tresneriak, aplikazioak eta sarea funtzionamendu-baldintza egokietan mantentzen ditu, beharrezko hardware eta software osagaiak instalatuta eta eguneratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Informatika-ekipamenduen funtzionamendu-probak egin ditu.

b) Komunikazio-ataken konexioak egiaztatu ditu.

c) Sare-sistema baten oinarrizko elementuak (hardwarea eta softwarea) identifikatu ditu.

d) Sare-sistema baten eragiketen prozedura orokorren ezaugarriak deskribatu ditu.

e) Sistema eragilearen oinarrizko funtzioak erabili ditu.

f) Segurtasun-eta konfidentzialtasun-neurriak aplikatu ditu, suebaki programa eta antibirusa identifikatuta.

g) Informazioa partekatu du sareko beste erabiltzaile batzuekin.

h) Erabiltzailearen oinarrizko funtzioak exekutatu ditu (konektatzea, deskonektatzea, biltegitratzeko espazioa optimizatzea, periferikoak erabiltzea, beste erabiltzaile batzuekin komunikatzea eta beste sistema edo sareekin konektatzea, besteak beste).

2.– Teklatu hedatu batean alfazenbakizko testuak idazten ditu, teknika mekanografikoak aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-elementuak eta -espazioak antolatu ditu.

b) Gorputzeko jarrera zuzena mantendu du.

c) Behatzak alfazenbakizko teklatuaren lerroetan ondo kokatu ditu.

d) Terminal informatikoa abian jartzeko funtzioak zehaztu ditu.

e) Alfazenbakizko teklatuaren lerroak eta zeinu eta puntuazioaren tekla modu koordinatuan erabili ditu.

f) Ukimenaren bidezko idazketa-metodoa erabili du, zailtasun progresiboa duten paragrafoetan eta taula errazetan.

g) Ingeleseko testuak egiteko, ukimenaren bidezko idazketa-metodoa erabili du.

h) Abiadura (200 tekla-sakatze minutuko) eta doitasun (huts-egite bat minutuko) egokiaz mekanografiatu du, informatika-programa baten laguntzarekin.

i) Testu-dokumentuak aurkezteko arauak aplikatu ditu.

j) Akats mekanografikoak, ortografikoak eta sintaktikoak aurkitu eta zuzendu ditu.

3.– Fitxategi-sistemak kudeatzen ditu, eta, horretarako, beharrezko informazioa bilatu eta hautatzen du bitarteko konbentzionalen eta informatikoen bitartez.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Informazio-premiak antzeman ditu.

b) Informazioa lortzeko iturriak identifikatu eta lehenetsi ditu.

c) Intraneteko eta Interneteko bilatzaileak hautatu ditu, azkartasun-irizpideen eta bilaketa-aukeren arabera.

d) Web 2.0 tresnak erabili ditu informazioa lortzeko eta sortzeko.

e) Bilaketa-irizpideak erabili ditu lortutako emaitzen kopurua murrizteko.

f) Segurtasun, babes, konfidentzialtasun eta informazioa murrizteko sistemak aplikatu ditu.

g) Lortutako informazioa bideratu, artxibatu eta/edo erregistratu du, hala zegokionean.

h) Fitxategiak antolatu ditu, ondoren bilaketa errazteko.

i) Beharrezko informazioa eguneratu du.

j) Aurreikusitako epeak bete ditu.

k) Fitxategien kopiak egin ditu.

4.– Informazioaren tratamenduan planteatzen diren beharretara egokitutako kalkulu-orriak landu ditu, aukera aurreratuak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Diruzaintzako, merkataritza-kalkuluetako eta bestelako administrazio-eragiketarako kudeaketak egiteko, kalkulu-orriaren prestazioak erabili ditu.

b) Dokumentuak diseinatu eta landu ditu kalkulu-orriarekin.

c) Kalkulu-orriak lotu eta eguneratu ditu.

d) Formulak eta funtzioak sortu eta habiaratu ditu.

e) Gelaxkak, orriak eta liburuak babesteko pasahitzak ezarri ditu.

f) Informazioa aztertzeke grafikoak lortu ditu.

g) Makroak erabili ditu dokumentuak eta txantiloak egiteko.

h) Beste aplikazio batzuekin eta beste formatu batzuetan sortutako kalkulu-orriak inportatu eta esportatu ditu.

i) Kalkulu-orria datu-base gisa erabili du: inprimakiak, zerrendak sortzea, datuak iragaztea, babestea eta antolatzea.

j) Aplikazioak eta periferikoak erabili dira testuak, zenbakiak, kodeak eta irudiak sartzeko.

5.– Testu-dokumentuak lantzen ditu eta, horretarako, testu-prozesadore baten aukera aurreratuak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Testu-prozesatzaileen eta autoedizioaren funtzioak, prestazioak eta prozedurak erabili ditu.

b) Dokumentu mota bakoitzaren ezaugarriak identifikatu ditu.

c) Testu-dokumentuak trebetasun egokiarekin eta egitura-arauak aplikatuta idatzi ditu.

d) Ereduzko administrazio-dokumentu eta egokitutako txantiloiak landu ditu, konbinazio-utilitateak barne.

e) Besteak beste, objektuak, grafikoak, taulak, kalkulu-orriak eta hiperestekak integratu ditu.

f) Egindako akatsak antzeman eta zuzendu ditu.

g) Bildutako informazioa berreskuratu eta erabili du.

h) Datuen segurtasun-, integritate- eta konfidentzialtasun-arauak bermatuko dituzten funtzioak eta erabilgarritasunak erabili ditu.

6.– Administrazio-informazioaren tratamenduan planteatzen diren beharretara egokitutako datu-baseak kudeatzeko sistemak erabiltzen ditu, aukerarik aurreratuenak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Informazioa aurkezteko, datu-baseetako datuak antolatu eta sailkatu ditu.

b) Datu-baseetan kontsultak egin ditu irizpide zehatz batzuekin.

c) Datu-baseetako txostenak egin ditu irizpide zehatz batzuekin.

d) Formularioak egin ditu irizpide zehatz batzuekin.

e) Datu-baseetako erregistroak eguneratu, batu eta ezabatu ditu.

f) Datu-baseak beste informatika-aplikazio batzuekin lotu ditu, hala eskatzen duten jarduerak egiteko.

g) Datu-baseak babestu ditu, segurtasun mailak ezarrita.

h) Antolamenduaren eskakizunetara egokitutako datu-basea landu du.

7.– Aplikazioetako informazioa modu integratuan kudeatzen du, baita ikus-entzunezko fitxategiak ere, berriazko programak eta periferikoak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Datu-baseak, testuak eta irudiak, besteak beste, modu integratuan kudeatu ditu, eta, horretarako, kalkulu-orrietako datuak inportatu eta esportatu ditu, eta aukera horiek guztiak biltzen dituzten dokumentuak lortu ditu.

b) Kanpoko iturrietako ikus-entzunezko fitxategiak hautatu ditu, eta horien formatu egokia hautatu du.

c) Ikus-entzunezko baliabideen berezko bankua sortu eta mantendu du.

d) Ikus-entzunezko fitxategiak pertsonalizatu ditu, lortu nahi duen dokumentuaren helburuaren arabera.

e) Ikus-entzunezko fitxategien babesaren arloko berariazko legeria errespetatu du.

8.– Posta eta agenda elektronikoa kudeatzen ditu, aplikazio bereziak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Posta elektronikoko aplikazioa erabili du.

b) Posta-mezu baten igorlea, hartzailea eta edukia identifikatu ditu.

c) Jaso nahi ez den postaz babesteko iragazkiak aplikatu ditu.

d) Inplikatu guztiei helarazi die informazioa.

e) Mezua jaso dela egiaztatu du.

f) Sarrerako eta irteerako ontziak antolatu ditu.

g) Posten irteera edo sarrera erregistratu du.

h) Posta-mezuak inprimatu, artxibatu edo ezabatu ditu.

i) Agenda elektronikoak, sailaren antolatzeko metodo gisa, eskaintzen dituen funtzioak eta erabilerak aplikatu ditu.

j) Ekipo informatikoaren agendak gailu mugikorrekin konektatu eta sinkronizatu dira.

9.– Dokumentuen eta txostenen multimedia-aurkezpenak landu ditu berariazko aplikazioak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Barnean hartu nahi den informazioa aztertu eta hautatu du.

b) Hainbat objektu txertatu ditu (taulak, grafikoak, kalkulu-orriak, argazkiak, marrazkiak, organigramak, soinu- eta bideo-fitxategiak, eta abar).

c) Informazioa argi eta egituratuta banatu du.

d) Aurkezpenaren helburuaren arabera animatu dira objektuak.

e) Ahozko azalpenei laguntzeko aurkezpenak sortu ditu.

f) Enpresaren dokumentazioarekin edo txostenekin lotzen diren aurkezpenak egin ditu.

B) Edukiak:

1.– Tresneria, aplikazio eta sareen oinarrizko mantentzea.

Informatika-sistema baten funtzionamendu-probak egitea.

Komunikazio-ataken konexioak egiaztatzea.

Aplikazioak edo programak eskuratu eta deskargatzea.

Aplikazioak eguneratzea.

Desinstalatzeko prozedurak egitea.

Segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak aplikatzea.

Hardware elementuak.

– Plaka nagusia.

– Mikroprozesadorea.

– RAM, ROM memoriak.

– Bideo-pantaila eta txartel grafikoak.

– Barruko eta kanpoko biltegiatze-unitateak.

– Inprimagailuak.

– Sare-txartelak, wifi txartelak, bluetooth.

Software elementuak.

– Sistema eragileak.

– Aplikazioak edo programak.

Sistema eragileak:

– Oinarrizko funtzioak.

– Erabiltzaile bakarreko eta erabiltzaile anitzeko sistema eragileak.

– Jabearen edo software libreko sistema eragileak.

– Abio duala, instalatutako zenbait sistema eragilerekin.

Sare lokalak:

– Osagaiak.

– Konfigurazio nagusiak.

– Baliabideak partekatzea eta eguneratzea.

Segurtasun-softwarea:

– Antibirusa.

– Suebakia edo firewall.

Gure sistemaren segurtasuna eta konfidentzialtasuna zainduko duten neurriak aplikatzeko beharra baloratzea.

Gure sistema eguneratuta eta funtzionamendu-baldintza egokietan mantentzeko interesa izatea.

2.– Teknika mekanografikoaren arabera idaztea testuak.

Denbora eta espazioa lanean antolatzea.

Hatzak kokatzea.

Terminalaren aurrean gorputzaren jarrera zaintzea:

- Jarrera txarrak eta tentsioak prebenitzea.
- Besoen, eskumuturren eta eskuen jarrera.

Trebetasun mekanografikoa garatzea:

- Hizkiak modu errepikakorrean idaztea.
- Hitz errazak idaztea.
- Zailtasun progresiboa duten hitzak idaztea.
- Simulazio-jolasak teklatuaren gainean.
- Maiuskulak, zenbakikuntza eta puntuazio-markak.
- Testuak kopiatzea abiadura kontrolatuta.
- Testuak hainbat hizkuntzatan idaztea: gaztelania, euskara, ingelesa.
- Behatzen kokapenari begiratu gabe idaztea.

Balorazio-testa garatzea.

Akats mekanografikoak, ortografikoak eta sintaktikoak zuzentzea.

Informatika-terminal baten osagaiak:

- Hardwarea.
- Sarrerako periferikoak.
- Softwarea:

Testuak prozesatzeko programak.

Ahotsa ezagutzea.

Gramatika-arauak eta -teknikak.

Teklatu hedatua.

Mekanografiako informatika-programa baten egitura.

Lanpostuan prebentzio-neurriak hartzeko interesa:

- Terminalaren aurrean denbora luzeegia ematea saihestuta.

– Aldizka erlaxazio-ariketak eginda.

Akatsak dituen testu baten eragin negatiboa baloratzea.

Informazioaren konfidentzialtasuna ziurtatzea.

3.– Fitxategiak kudeatzea eta informazioa bilatzea.

Informazio-beharrak hautematea.

Informazioa lortzeko aukera ematen duten iturriak identifikatzea eta lehenestea.

Intraneten eta Interneten bilatzaileak hautatzea, azkartasun-irizpideen arabera eta bilaketa-aukeren arabera.

Aplikazioak, programak eta utilitateak web bitartez deskargatzea eta instalatzea.

Segurtasun, babes, konfidentzialtasun eta informazioaren murrizketako sistemak aplikatzea.

Lortutako informazioa bideratzea, hura artxibatuta eta/edo erregistratuta, hala dagokion kasuan.

Aurreikusitako epeak betetzea.

Informazioaren erabilera sozializatzea.

Internet eta nabigatzaileak.

Nabigatzaileen erabilgarritasuna.

Nabigatzaileen alde onak eta txarrak.

Webetik fitxategiak deskargatzeko modalitateak.

Fitxategiak transferitzeko protokoloa (FTP).

Fitxategiak konprimitzea eta deskonprimitzea.

Software librea konprimitzeko eta deskonprimitzeko aplikazioak.

Informazio-bilatzaileak.

Informazioa inportatzea/esportatzea.

Artxibatze teknika.

Informatika-fitxategia. Dokumentu-kudeaketa.

Web-ean informazioa trukatzeko teknika eta aplikazioak.

Web 2.0 tresnak:

– Blogak.

– Wikiak.

– Bideoak eta irudiak ostatzeko zerbitzuak.

– Sare sozialak.

Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeari.

Edonolako informazioa deskargatzeko garaian jabetza- eta egile-eskubideak errefusatzeari.

Jakintza sozializatzerazuzentzen diren jarrerengarrantzia baloratzeaz.

4.– Kalkulu-orriak egiteaz.

Kalkulu-orriak instalatzeaz eta kargatzeaz.

Kalkulu-orri bat diseinatzeaz.

Formulak eta funtzioak erabiltzeaz.

Formatuak eta estiloak aplikatzeaz.

Taula eta grafiko dinamikoak sortzeaz.

Txantiloiak erabiltzeaz.

Kalkulu-orriak inportatzeaz eta esportatzeaz.

Diruzaintzako, merkataritza-kalkuluetako eta bestelako administrazio-eragiketetakokudeaketak egiteko kalkulu-orriaren prestazioak erabiltzeaz.

Fitxategien kudeaketa: kalkulu-orria datu-base gisa erabiltzeaz: inprimakiak, zerrendak sortzeaz, datuak iragazteaz, babesteaz eta antolatzeaz.

Kalkulu-orrietan prozesuak automatizatzeaz: makroak diseinatzeaz eta sortzeaz.

Datuen babesa: pasahitzak.

Beste aplikazio batzuekin lotzeaz.

Kalkulu-orri baten egitura eta funtzioak:

– Ilarak, zutabeak, gelaxkak, lerrunak, orriak eta liburuak.

– Tresna-barra.

– Formula-barra.

Kalkulu-orri bat editatzeko prozedurak.

– Datuak hautatzeaz.

– Datuak editatzeaz: kopiatzeaz, mugitzeaz eta ezabatzeaz.

– Tamaina aldatzeaz.

– Txertatzeaz eta ezabatzeaz.

– Dokumentuak irekitzeaz eta gordetzeaz.

Formulak eta funtzioak:

– Erreferentzia motak: absolutuak, erlatiboak eta mistoak.

Formatuak:

– Iturriak.

– Ertzak eta itzaldurak.

– Datu motak.

– Autoformatua.

Estiloak.

Grafikoak.

Taula eta grafiko dinamikoak.

Beste erabilera batzuk.

– Analisi-erremintak: Solver.

Txantiloiak.

Makroak.

Kalkulu-orriak inprimatzea.

Prozesu zailak iruzkinekin dokumentatzeko interesa.

Argitasuna eta sinplifikazioa formulak definitzeko prozesuan.

Metodologia egokia dokumentazioa artxibatzeko garaian.

5.– Testu prozesadoreen bidez dokumentuak sortzea.

Testu-prozesadoreak instalatzea eta kargatzea.

Testua sartzea eta editatzea.

Hainbat formatu mota aplikatzea.

Tabuladoreak eta koskak definitzea.

Elementuen artean formatua kopiatzea.

Autozuzenketako eta berraztertze ortografikoko prozesuak garatzea.

Hizkuntza hautatzea.

Taulak sortzea eta editatzea.

Dokumentua sekziotan egituratzea.

Testuan marrazkiak, irudiak eta grafikoak txertatzea.

Matematika-formulak txertatzea.

Estiloekin lan egitea: sortzea, aldatzea, kopiatzea eta ezabatzea.

Dokumentu batean eskema-bistarekin lan egitea.

Indize automatikoak sortzea.

Posta-konbinazioa egitea.

Dokumentuak eta txantiloiak diseinatzea.

Dokumentu nagusiak sortzea.

Ereduzko administrazio-dokumentuetara egokitutako txantiloiak sortzea.

Tresna-barra pertsonalizatuak sortzea.

Dokumentuak inportatzea eta esportatzea.

Prozesuak automatizatzea: makroak diseinatzea eta sortzea.

Fitxategiak kudeatzea.

Datuak babestea.

Dokumentuak inprimatzea.

Testuak eta irudiak txertatzeko softwarea eta hardwarea erabiltzea.

Karaktere-ezagutze optikoa.

Beste aplikazio batzuekin lotzea.

Testu-prozesadorearen egitura eta funtzioak.

Testu-prozesadore baten elementuak.

Formatuak: letra-tipoarena, paragrafoena, dokumentuarena.

Tabuladoreak eta koskak.

Taulak.

Egunkari gisako zutabeak.

Marrazkiak, irudiak, grafikoak.

Matematika-formulak.

Estiloak.

Txantiloiak eta inprimakiak.

Tresna-barra.

Aukera aurreratuak.

Aurkezpen on baten garrantzia baloratzea.

Datuen segurtasunari, integritateari eta konfidentziasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

6.– Administrazio-informazioa tratatzeko datu-baseak erabiltzea.

Datu-baseak instalatzea eta kargatzea.

Datu-baseak diseinatzea.

Datu-baseak erabiltzea.

Taulak sortzea:

- Eremu mota definitzea.
- Erregistroak sartzeta.
- Gako nagusia definitzea.

Taulen arteko loturak ezartzea.

Morroiak erabiltzea:

- Kotsultak definitzeko.
- Formularioak definitzeko.
- Txostenak definitzeko.

Informazioa bilatzea, antolatzea eta iragaztea.

Makroak eta moduluak diseinatzea eta sortzea.

Beste aplikazio batzuetako elementuak inportatzea eta esportatzea.

Datuak erregularitasunez trinkotzea.

Datuen babesa: babeskopiak egitea.

Beste aplikazio batzuekin lotzea.

Datu-base baten egitura eta funtzioak.

Datu-baseen motak: datu-base erlazionalak.

Datu-base erlazionaletako elementuak.

– Taulak: erregistroak, eremuak, gako nagusia.

– Kotsultak.

– Inprimakiak.

– Txostenak.

Ikuspegi motak:

– Diseinuko ikuspegia.

– Datuetako ikuspegia.

Lotura motak:

– Erlazioa: 1:1

– Erlazioa: 1:?

Makroak eta programazio-moduluak.

Abian jarri aurretik datu-basearen aurretiazko diseinu egokiaren garrantzia baloratzea.

Iraunkortasunaren eta ekologiaren gisako balioen aldeko apustu garbia egitea baliabideak erabiltzeko garaian.

7.– Fitxategien kudeaketa integratua.

Grabatzea, transmititzea, jasotzea eta trinkotzea.

Beste bitarteko edo dokumentu batzuetan txertatzea.

Irudiak tratatzea.

- Irudiak lortzeko gailuak erabiltzea.
- Formatuak, formatuak bihurtzea eta irudien bereizmena.
- Aukeraketak eta maskarak manipulatzeko.
- Geruzekin lan egitea.
- Argazkietan ukituak egiteko tresnak erabiltzea.
- Testuak txertatzea.
- Irudiaren eta kolorearen doiketak.
- Iragazkiak eta efektuak aplikatzea.
- Irudiak inportatzea eta esportatzea.

Bideoak manipulatzeko:

- Bideoak lortzea: atzigailuak, Internet.
- Bideoak deskargatzeko osagarriak instalatzea.
- Bideo-formatuak bihurtzea.
- Eszenak eta trantsizioak aukeratzea.
- Trantsizio-efektuak aplikatzea.
- Eszenak laburtzea.
- Hainbat bideotatik eszenak tartekatzea.
- Tituluak eta audioa sartzea.
- Bideoak inportatzea eta esportatzea.

Soinua maneiatzea.

- Soinu-fitxategiak lortzea.
- Formatuak, eta formatuak bihurtzeko prozesuak.
- Soinu-fitxategi bat editatzea.
- Efektuak aplikatzea.
- Fitxategiak konbinatzea.

Ikus-entzunezko baliabideen bankua sortzea eta mantentzea.

Hainbat aplikaziok osatutako fitxategia: kalkulu-orria, datu-basea, testu-prozesadorea, grafikoak eta abar.

Atzitzeko eta erreproduzitzeko gailuak.

Irudi digitala:

- Askotariko formatuak.
- Bereizmena.
- Hautaketa mota.
- Erremintak.
- Irudi baten gaineko doiketak.
- Geruzak.
- Kanalak.
- Trazadurak.
- Iragazkiak eta efektuak.

Eduki bisuala eta soinu-edukia.

Edukien komunikazioaren helburua.

Bideoak:

- Codec-ak eta formatuak.
- Eszenak.
- Trantsizioak.
- Tituluak.
- Trantsizio-efektuak.

Soinuak.

- Formatuak.
- Efektuak.

Zaharkitzea eta eguneratzea.

Irudien eta bideoen copywrigtha errespetatzea.

Creative Commons lizentzia eta antzekoak baloratzea.

Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeko.

8.– Posta eta agenda elektronikoa kudeatzea.

Posta eta agenda elektronikoko aplikazioak instalatzea.

Konfiguratzea eta pertsonalizatzea.

Mezuak albiste-foroetan (news) konfiguratzea, erabiltzea eta sinkronizatzea.

Helbide-liburua erabiltzea: inportatzea, esportatzea, kontaktuak eranstea, banaketa-zerrendak sortzea, zerrenda bulegotikako beste aplikazio batzuen eskura jartzea.

Posta kudeatzea: bidaltzea, ezabatzea, gordetzea, babeskopiak, besteak beste.

Artxibo erantsiak konprimitzeko eta deskonprimitzeko prozesua egitea.

Agenda kudeatzea: kontaktuak, hitzorduak, egutegia, oharrak, zereginak, besteak beste.

Posta eta agenda gailu mugikorretan kudeatzea.

Gailu mugikorrek sinkronizatzea.

Posta segurtasunez kudeatzea: iragazkiak, arauak.

Artxiboak kudeatzea eta posta eta agenda elektronikoko aplikazioak segurtasunez erabiltzea.

Erabiltzaileari laguntzeko teknikak.

Posta elektronikoen eta agenda elektronikoen funtzioa.

Posta elektronikoko kontu motak.

– Bezero-programa batekin.

– Web-posta.

Txantiloiak eta sinadura korporatiboak.

Mezuak bidaltzeko garaian informazioaren tratamenduaren garrantzia baloratzea.

Arau ortografikoak edo gramatikalak errespetatzen ez dituzten mezuak bidaltzea.

Gailu mugikorrek behar bezala erabiltzea.

9.– Aurkezpenak egitea.

Aurkezpenak lantzeko aplikazioa instalatzea eta kargatzea.

Aurkezpen-prozedura: aurkezpenak sortzea.

Diapositibak diseinatzea eta editatzea.

Diapositibak, testuak eta objektuak formateatzea.

Ereduak erabiltzea.

Multimedia-elementuak txertatzea (irudiak, soinua, bideoa, gif animatuak).

Animazio-efektuak aplikatzea.

Trantsizioak aplikatzea.

Aurkezpenak inportatzea eta esportatzea.

Txantiloiak eta morroiak erabiltzea.

Elkarreragina txertatzea.

Aurkezpen bat web-era egokitzea.

Makroak diseinatzea eta sortzea.

Jendaurrean aurkeztea: proiektagailu batera konektatzea eta konfiguratzea.

Narrazioa sinkronizatzea.

Aurkezpena inprimatzea.

Beste aplikazio batzuekin lotzea.

Datuen babesa: babeskopiak egitea.

Aurkezpen baten egitura eta funtzioak.

Aplikazioaren erabilerak.

Diseinu-txantiloak.

– Aurretik diseinatutakoak.

– Norberak egindakoak.

Hainbat diseinu:

– Testu-diseinua.

– Bestelako objektuen diseinua.

Ikuspegiak:

– Arrunta.

– Diapositiben araberako sailkapena.

– Aurkezpen modua.

Animazio-efektuak:

– Sarrerakoak.

– Irteerakoak.

– Enfasikoak.

Trantsizioak.

Multimedia-elementuak txertatzea.

– Irudiak.

– Bideoak.

– Gif animatuak.

– Soinuak.

Oinarrizko konposizio-arauak.

Irudien eta bideoen copywrigtha errespetatzea.

Creative Commons lizentzia eta antzekoak baloratzea.

Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeko.

Aurkezpen bat egiteko garaian, ahozko adierazpena baloratzea.

4. lanbide-modulua: Merkataritza-jardueraren prozesu integrala

Kodea: 0650

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 231 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 11

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Enpresaren ondare-elementuak zehazten ditu, eta enpresa-jarduera aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-jardueraren ziklo ekonomikoaren faseak identifikatu ditu.

b) Inbertsioa/finantziarioa, inbertsioa/gastua, gastua/ordainketa eta diru-sarrera/kobrantsa bereizi ditu.

c) Sektore ekonomikoen arteko bereizketa egin du, horietan garatzen diren jardueren tipologia anitzean oinarrituta.

d) Ondarea, ondare-elementua eta ondare-masa kontzeptuak definitu ditu.

e) Aktiboa, pasibo galdagarria eta ondare garbia osatzen duten ondare-masak identifikatu ditu.

f) Enpresaren ondare ekonomikoa eta finantza-ondarea lotu ditu, eta biak enpresa-jardueraren ziklo ekonomikoaren faseekin.

g) Ondare-masetako hainbat elementu sailkatu ditu.

2.– Kontabilitate-araudia eta partida biko metodoa integratzen ditu, enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorra eta kontabilitate-metodologia aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitate-ziklo osoaren faseak bereizi ditu, Espainiako legeriari egokituta.

b) Kontuaren kontzeptua deskribatu du, enpresaren ondare-elementuak eta egintza ekonomikoak islatzeko tresna gisa.

c) Partida bikoitzeko kontabilitate-metodoaren ezaugarri garrantzitsuenak deskribatu ditu.

d) Kargu eta abonu irizpideak aztertu ditu, ondare-elementuen balioaren aldaketak erregistratzeko metodo gisa.

e) Kontabilitate emaitzaren kontzeptua definitu du, eta sarreraren eta gastuen kontuak bereizi ditu.

f) Kontabilitate Plan Orokorra (KPO) kontabilitateko bateratze-tresna gisa hartu du aintzat.

g) KPOaren zatiak lotu ditu eta nahitaezko zatiak eta nahitaezkoak ez direnak bereizi ditu.

h) KPOaren irizpideen arabera kodetu ditu ondare-elementuak, eta, horretarako, kontabilitate-informazioa banakatzean eta elkartzean duen funtzioa identifikatu du.

i) KPOak ezartzen dituen urteko kontuak identifikatu ditu eta betetzen duten funtzioa zehaztu du.

3.– Enpresaren merkataritza-jardueran eragina duten edo jarduera hori kargatzen duten tributuei buruzko informazioa kudeatzen du, betiere indarrean dagoen merkataritzako eta zergen arloko araudia aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Oinarrizko araudi fiskala identifikatu du.

b) Tributuak sailkatu ditu, adierazgarrienen oinarrizko ezaugarriak identifikatuta.

c) Tributu-elementuak identifikatu ditu.

d) Salerosketa-eragiketei aplika dakizkiekeen merkataritzaren eta zergen arloko arauen oinarrizko ezaugarriak identifikatu ditu.

e) BEZaren mende dauden, BEZa ordaintzetik salbuetsita dauden eta BEZaren mende ez dauden eragiketak bereizi eta ezagutu ditu.

f) BEZaren erregimen bereziak bereizi ditu.

g) Balio Erantsiaren gaineko Zergari dagozkion erregistro-betebeharrak zehaztu ditu, baita enpresetarako erregistro-liburuak ere (boluntarioak eta nahitaezkoak).

h) Zergaren likidatu beharreko kuotak kalkulatu ditu, eta aitortenaren/likidazioaren dokumentazioa landu du.

i) Dokumentuak eta informazioa babesteari buruzko araudia aztertu du.

4.– Salerosketa-eragiketen administrazio-dokumentazioa landu eta antolatzen du, eta enpresaren merkataritza-transakzioekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Salerosketako merkataritza-kontratuaren elementuak zehaztu ditu.

b) Salerosketarekin lotzen diren administrazio-dokumentazioaren fluxuak ezarri ditu.

c) Enpresan salerosketarekin lotzen diren dokumentuak identifikatu eta bete ditu, eta bete beharreko eskakizun formalak zehaztu ditu.

d) Salgaiak bidaltzeko eta emateko prozesuak ezagutu ditu, baita prozesu horrekin lotzen den dokumentazioa ere.

e) Jasotako eta igorritako merkataritza-dokumentazioak indarrean dagoen legeria eta enpresaren barne-prozedurak betetzen dituela egiaztatu du.

f) Salerosketako eragiketetan erregistratu behar diren informazioa eta parametroak identifikatu ditu.

g) Informazioa babestu eta zaintzeko sistemak nola kalitate-irizpideak administrazio-prozesuan aplikatzeko beharra baloratu du.

h) Dokumentazioa kudeatu du, zorroztasuna eta doitasuna adierazita.

i) Berariazko informatika-aplikazioak erabili ditu.

5.– Kobrantzak eta ordainketak kudeatzeko izapideak zehazten ditu, izapide horiekin lotzen den dokumentazioa eta enpresaren barruan duen fluxua aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Diruzaintzako sarrerako eta irteerako fluxuak bereizi ditu, eta ordainketak baimentzeko eta kobrantzak kudeatzeko prozedurak baloratu ditu.

b) Enpresan ohikoak diren kobratzeko eta ordaintzeko bideak eta horien dokumentu justifikatzaileak identifikatu ditu, eskurako ordainketa eta ordainketa geroratua bereizita.

c) Ohikoenak diren merkataritza-finantziarioko moduak alderatu ditu.

d) Kapitalizazio sinpleko edo konposatuko finantza-legeak aplikatu ditu, eragiketa motaren arabera.

e) Deskontu-eragiketetan merkataritzako efektuen likidazioa kalkulatu du.

f) Ordainketa geroratzearekin edo merkataritza-deskontuarekin lotzen diren banku-produktu eta -zerbitzu jakin batzuen komisioak eta gastuak kalkulatu ditu.

6.– Ziklo ekonomiko baten barruan, merkataritza-jardueraren ondoriozko oinarrizko kontabilitate-egitateak erregistratzen ditu, eta, eginkizun horretan, kontabilitate-metodologia eta kontabilitate-plan orokorraren printzipioak eta arauak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkataritza-jarduerarekin lotzen diren eragiketetan parte hartzen duten kontuak identifikatu eta kodetu ditu, kontabilitate-plan orokorraren arabera.

b) Kargatzeko eta ordaintzeko irizpideak aplikatu ditu, kontabilitate-plan orokorraren arabera.

c) Merkataritza-prozesuan ohikoenak diren kontabilitate-egitateei dagozkien idazpenak egin ditu.

d) BEZa likidatzearen ondoriozko eragiketak kontabilizatu ditu.

e) Ekitaldi ekonomikoaren itxieraren aurretiazko kontabilitate-egitateak erregistratu ditu.

f) Kontabilitate-emaizta eta amaierako egoera-balantzea kalkulatu du.

g) Ekitaldi ekonomiko jakin baterako memoria lantzeko muntazko informazio ekonomikoa prestatu du.

h) Berariazko informatika-aplikazioak erabili ditu.

i) Erregistratutako datuak zaintzeko segurtasun-kopiak egin ditu, betiere ezarritako protokoloari jarraiki.

j) Dokumentazioa kudeatu du, zorroztasuna eta doitasuna erakutsita.

7.– Diruzaintzako kudeaketa eta kontrola egiten du, informatika-aplikazioak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresan diruzaintza kontrolatzeko metodoak eta funtzioa ezarri ditu.
- b) Diruzaintzako liburuak eta erregistroak bete ditu.
- c) Kutxako kontaketa egiteko eta saldoak adosteko prozesuaren eragiketak egin ditu eta desbideratzeak hauteman ditu.
- d) Bankuko kontu-laburpenetako informazioa eta bankuaren erregistro-liburua erkatu ditu.
- e) Finantza-aurreikuspenaren harira, epemugen egutegi bat izatearen erabilgarritasunak deskribatu ditu.
- f) Diruzaintzako zerbitzua eta gainerako sailak, enpresak eta kanpo-entitateak lotu ditu.
- g) Dokumentuak fisikoki aurkezteko on-line baliabideak, administrazio elektronikoko baliabideak eta ordeko beste bitarteko batzuk erabiltzea baloratu du.
- h) Prozedurak informazioaren erantzukizun, segurtasun eta konfidentzialtasun printzipioen arabera gauzatu dira.
- i) Diruzaintza kudeatzeko kalkulu-orria eta beste informatika-tresna batzuk erabili ditu.
- j) Administrazio publikoen aurrean kobrantzako eta ordainketako dokumentuen aurkezpena kudeatzeko prozedura identifikatu du.

B) Edukiak:

1.– Enpresaren ondare-elementuak zehaztea.

Enpresaren jardueraren ziklo ekonomikoaren faseak identifikatzea.

Dauden enpresa motak aztertzea.

Gastua eta ordainketa, kobrantza eta sarrera, eta finantziarioa eta inbertsioa bereiztea.

Enpresaren finantziario-iturriak aztertzea, baita dagokion inbertsioarekin duten lotura ere.

Kontabilitatearen helburuak identifikatzea.

Kontabilitate moten berariazko funtzioak mugatzea.

Ondare-elementuak identifikatzea eta ondasun, kobratzeko eskubide eta zor gisa sailkatzea.

Ondare-masak identifikatzea eta ondare-elementuak masa horietan antolatzea.

Masen arabera bilduta egitea inbentarioak eta egoera-balantzeak.

Jarduera ekonomikoa eta ziklo ekonomikoa. Enpresak eta enpresa motak. Finantziarioa eta inbertsioa.

Kontabilitatea: kontzeptua, helburuak eta motak.

Ondarearen kontzeptua: aktiboa, pasiboa eta ondare garbia.

Ondare-oreka.

Ondare-elementuen sailkapena. Ondare-masak.

Inbentarioa: kontzeptua, motak eta hura lantzeko faseak.

Egoera-balantzea.

Txukuntasuna eta garbitasuna zaintzea ondare garbia, inbentarioa eta egoera-balantzea aurkeztean.

Ikasleek ikasgelan parte-hartzea.

2.– Kontabilitatea eta kontabilitate-metodologia integratzea.

Egunerokoan idazpenak egitea eta, ondoren, liburu nagusira eramatea.

Kontuen saldoak lortzea eta aztertzea.

Kontabilitate-plan orokorraren kontuen bat-etortzean ezarritako multzoak, azpimultzoak, kontuak eta azpikontuak identifikatzea.

Kontabilitate-plan orokorrean jasotako kontu nagusiak deskribatzea eta interpretatzea.

Kontabilitate-plan orokorrean, enpresa txiki eta ertainetarako garatutako kodetze-sistema interpretatzea, baita kontabilitate-informazioa banakatzean eta elkartzean duen funtzioa ere.

Liburuak betetzeko, legeztatze, kontserbatzeko, eta idazpenak egiteko betebeharrarekin lotzen diren legezko arauak aztertzea.

Kontabilitate-plan orokorraren nahitaezko eta borondatezko zatiak bereiztea.

Kontabilitate-printzipioak aztertzea.

Kontabilitate-plan orokorraren balorazio-arauak eta -irizpideak interpretatzea.

Kontabilitate-plan orokorrean biltzen direnak identifikatzea.

Merkataritza-eragiketarako kontabilitatearen ikuspegitik.

Kontuen teoria: kontu motak. Partida biko metodoa:

– Liburu egunkaria. Karguaren eta ordainketaren teoria.

– Liburu nagusia.

– Inbentarioen eta urteko kontuaren liburuak.

Kontabilitate-liburuak. Lege-araudia.

– Liburuak bete beharra.

– Liburuak legeztatzea.

– Idazpenak egitea.

– Liburuaren kontserbazioa eta balioa.

Kontabilitate-normalizazioa eta -harmonizazioa.

Kontabilitate-plan orokorra, enpresa txiki eta ertainen kontabilitate-plan orokorra eta horien zatiak:

- Kontzeptuen esparrua. Irudi zehatza, informazioaren eskakizunak, kontabilitate-printzipioak.
- Erregistro- eta balorazio-arauak.
- Urteko kontuak.
- Kontuen bat-etortzea. Kodeketa.
- Kontabilitate-definizioak eta -loturak.

Garbitasuna zaintzea kontabilitate-liburuak betetzean.

Merkataritza-arauekiko errespetua azaltzea.

Zereginak autonomiaz egitea.

3.– Merkataritza-jarduera kargatzen duten tributuei buruzko informazioa kudeatzea.

Zerga-arloan aplikatzekoa den araudia identifikatzea.

Tributu moten oinarritzko ezaugarriak identifikatzea.

Zergen, tasen eta kontribuzio berezien arteko alderik adierazgarrienak aztertzea.

Salerosketa-eragiketei aplika dakizkiekeen merkataritzaren eta zergen arloko arauen oinarritzko ezaugarriak identifikatzea.

BEZaren mende dauden, mende ez dauden eta salbuetsita dauden eragiketen arteko aldeak aztertzea.

Produktuak eta zerbitzuak BEZ tasaren arabera sailkatzea.

BEZaren erregimen bereziak bereiztea.

303 eta 390 ereduetan BEZa likidatzeko kasu praktikoak egitea.

303 eta 390 ereduak eskuz eta informatika-programa bidez betetzea.

347 eredua identifikatzea eta betetzea (hirugarren batzuekin egindako eragiketen urteko aitorpena).

Kanpoko erosketetan BEZa aplikatzearen aldeak: inportazioak eta Europako Erkidegoaren barruko erosketak.

Tributu-esparrua. Tributu-sistemaren justifikazioa. Gastu eta sarrera publikoak. Espainiako sistema fiskalaren oinarritzko arauak.

Tributuak. Motak:

- Zergak.
- Tasak.
- Kontribuzio bereziak.

Zergen sailkapena:

- Zuzeneko zergak eta zeharkakoak.
- Tokiko, autonomia-erkidegoko eta estatuko zergak.

Hainbat zergaren tributu-elementuak.

- Zerga-egitatea eta salbuespena.
- Subjektu pasiboa.
- Helbide fiskala.
- Zerga-oinarria.
- Likidazio-oinarria.
- Karga-tasa.
- Kuota eta tributu-zorra.
- Sortzapena.
- Tributu-kudeaketa.

Balio erantsiaren gaineko zerga:

– Erregimen orokorra: zerga-egitatea, subjektu pasiboa, mende ez dauden eragiketak, eragiketa salbuetsiak, hainbanakoaren araua, zergaren sortzapena, zerga-oinarria, kenkariak, zerga-tasak, likidazioak, itzulketak, kanpo-erosketak, BEZaren kudeaketa.

- Erregimen bereziak: baliokidetasun-errekarguaren erregimena eta erregimen sinplifikatua.

Autonomiaz lan egitea.

Txukuntasuna eta garbitasuna zaintzea lana egiteko eta aurkezteko garaian.

Zerga-arauekiko errespetua azaltzea.

Taldean egindako lanak argi eta garbi aurkeztea.

Dokumentazioa eta informazioa kontserbatzeari buruzko arauak errespetatzea.

4.– Salerosketaren eta merkataritza-kalkuluaren administrazio-dokumentazioa lantzea eta antolatzea.

Salerosketako dokumentazio-prozesua identifikatzea, baita eskabidean eta salgaiak ematean sortzen den deskribapena ere.

Salerosketako dokumentuak betetzea.

Dokumentu horiek bete behar dituzten eskakizun formalak identifikatzea.

Salerosketan aplika daitezkeen deskontu eta errekaratu motak aztertzea.

Fakturak egiterakoan hainbat deskontu eta gastu mota erabiltzea, eta zerga-oinarrian dagozkion BEZ eta baliokidetasun-errekarguak aplikatzea.

Egindako fakturak fakturen erregistro-liburuetan biltzea.

Berariazko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Merkataritza-jarduera.

Merkataritza-jardueraren kalkuluak:

– Oinarrizko kontzeptuak: erosketa-prezioa, salmenta-prezioa, merkataritzako marjina, erosketa-gastuak eta salmenta-gastuak.

– Deskontuak, interesak eta errekariguak.

– Fakturazioko merkataritza-kalkuluak.

Salerosketako administrazio-dokumentuak:

– Eskabidea.

– Albarana edo entrega-orria.

– Faktura.

– Faktura zuzentzailea.

Fakturen erregistro-liburuak:

– Jasotako fakturen erregistro-liburua.

– Jaulkitako fakturen erregistro-liburua.

– Inbertsio-ondasunen liburua.

Merkataritza-dokumentazioan indarrean dagoen legeria errespetatzea.

Informazioa babesteko eta zaintzeko sistemak aplikatzeko beharra baloratzea.

Zorroztasunez eta doitasunez kudeatzea dokumentazioa.

5.– Kobrantzak eta ordainketak kudeatzeko izapideak eta diruzaintzako kudeaketako kalkulu-prozedurak.

Finantza-eragiketa bateko interes sinplea kalkulatzeko.

Finantza-eragiketa bateko interes konposatua kalkulatzeko.

Interes sinpleko zenbatekoaren eta interes konposatuko zenbatekoaren arteko aldea aztertzea.

Interes-tasaren eta denboraren arteko lotura aztertzea.

Merkataritza-deskontu sinpleko eragiketetan efektuen likidazioa kalkulatzeko.

Interes-tasa baliokideak kalkulatzeko.

Interes-tasa nominalaren eta efektiboaren arteko aldea aztertzea.

Bankuetako oinarrizko finantza-produktuak identifikatzeko.

Finantza-eragiketa bateko urteko tasa baliokidea kalkulatzeko.

Enpresan ohikoak diren ordaintzeko eta kobratzeko bideak identifikatzeko.

Kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak betetzeko.

Finantza-eragiketak. Kontzeptua eta motak.

Kapitalizazio-erregimenak:

– Kapitalizazio sinplea.

– Kapitalizazio konposatua.

Merkataritza-deskontu sinplea. Banku-deskontua.

Finantza-baliokidetasuna:

– Mugaegun arrunta.

– Batez besteko mugaeguna.

– Batez besteko zenbatekoa.

Interes-tasaren zatikatzea.

Interes-tasa nominala eta interes-tasa efektiboa edo urteko tasa baliokidea.

Oinarrizko finantza-produktuak eta -zerbitzuak.

Renting, kreditu/kontuak, ezarpenak, eta abar.

Banku-komisioak.

Merkataritza-araudia.

Kobratzeko eta ordaintzeko bideak:

– Ordainagiria.

– Txekea.

– Zor-agiria.

– Kanbio-letra.

– Ordainagiri normalizatua.

Kalkuluak zehaztasunez eta segurtasunez egitea.

Jarrera ordenatua eta metodikoa izatea lanak egitean.

Autonomiaz lan egitea.

6.– Merkataritza-jardueraren kontabilitate-erregistroa.

Kontabilitate-plan orokorrak izakinetarako, erosketetarako, gastuetarako, salmentetarako eta sarreretarako ezartzen duen kontabilitate-tratamendua deskribatzea.

Kontabilitate-plan orokorrean, efektuak ordaintzeko eta kobratzeko eragiketetarako jasotzen den kontabilitate-tratamendua deskribatzea.

Kontabilitate-plan orokorrak merkataritza-kredituen balorazio-zuzenketetarako ezartzen dituen arauak aztertzea.

Salmentak eta erosketak biltzen dituzten suposizioak kontabilizatzea: eskurako ordainketa, ordainketa geroratua, aurrerapen bidezko ordainketa, kontuak, hobariak eta efektuak.

BEZa kitatzearen ondoriozko eragiketak kontabilizatzea.

Liburuetako kontabilitate-datuak egiaztatzea, baturen eta saldoen egiaztapen-balantzearen eta inventarioaren bitartez.

Ekitaldia ixteko beharrezko kontabilitate-egitateak erregistratzea.

Ekitaldi ekonomiko osoari dagozkion jardunak egitea.

Kontabilitate-zikloaren faseak bereiztea.

Berariazko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Salgaiak erostea eta horrekin lotzen diren eragiketak egitea:

– Eskurako ordainketa bidezko erosketak, interesak dituen ordainketa geroratu bidezkoak eta aurrerapen bidezkoak.

– Fakturaren barruko deskontuak eta gastuak.

– Fakturaz kanpoko deskontuak eta itzulketak.

Salgaiak saltzea eta horrekin lotzen diren eragiketak egitea:

– Eskurako ordainketa bidezko salmentak, interesak dituen ordainketa geroratu bidezkoak eta aurrerapen bidezkoak.

– Fakturaren barruko deskontuak eta gastuak.

– Fakturaz kanpoko deskontuak eta itzulketak.

Izakinekin lotzen diren eragiketak: ontziak, bilgarriak, lehengaiak, produktu amaituak eta beste izakin batzuk.

Sarrerak eta gastuak.

Ordainketa eta kobrantza geroratzeko eragiketak.

Kobratzeko eskubideen kontabilitate-problematika:

– Merkataritza-eragiketetan ez ordaintzearen ondoriozko balorazio-zuzenketak.

– Kobrantzen kudeaketako efektuak eta efektu deskontatuak.

BEZaren aitorpena/likidazioa: ogasunean sarrera egitea eta itzulketak.

Kontabilitate-zikloaren garapena:

– Irekiera idazpena eta hasierako balantzea.

– Kudeaketa-idazpena.

– Baturak eta saldoak egiaztatzeako balantzeak.

– Itxiera-inbentarioa.

– Doikuntza-idazpenak.

– Erregulazioa.

– Sozietateen gaineko zergaren kalkulua.

– Itxierako idazpena.

– Urteko kontuak.

Zorroztasunez eta doitasunez kudeatzea dokumentazioa.

Lanak aurreikusten diren epeetan bukatzearen garrantzia baloratzea.

Merkataritza-arauekiko errespetua azaltzea.

7.– Diruzaintzako kudeaketa eta kontrola.

Enpresaren diruzaintza-funtzioa deskribatzea, baita hori kontrolatzeko metodoak ere.

Diruzaintzako erregistro-liburuak betetzea.

Kutxako kontaketa egitea eta desbideratzeak hautematea.

Bankuko berdinkatzeak egitea, bankuko kontu-laburpenaren informazioa bankuko erregistro-liburuarekin erkatuta.

Eragiketak eta mugaegunak kontrolatzea, finantza-aurreikuspeneko tresna gisa.

Dokumentuak fisikoki aurkeztearen ordezt, on-line baliabideak, administrazio elektronikoko baliabideak eta beste batzuk erabiltzea.

Diruzaintzako sarreren eta irteeren fluxua identifikatzea.

Diruzaintzako aurrekontua lantzea eta aztertzea.

Banku-operatibaren berriazko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Diruzaintzako erregistro-liburuak:

- Bankuko eta kutxako liburuak. Kutxako kontaketa.
- Bezeroen eta hornitzaileen liburuak.
- Eftuen erregistro-liburuak.

Banku-kontuak kudeatzea. Bankuko berdinkatzearen prozedura.

On-line bankua. Lineako hainbat finantza-produktu eta -zerbitzu.

Administrazio publikoekiko kobrantzako eta ordainketako eragiketak.

- Foru-ogasuna.

Gizarte Segurantzaren lurralde-diruzaintza.

- Udala: tokiko zergak eta tasak.

Diruzaintzako aurrekontua:

- Diruzaintzako aurrekontuaren osagaiak: kobrantzak eta ordainketak.
- Diruzaintzako aurrekontua interpretatzea.
- Desorekak zuzentzea.

Berriazko tresna informatikoak. Kalkulu-orria.

Teknologia berriek kontsultako eta laguntzako elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.

Zuhurtziaz eta konfidentziasunez jardutea informazioa maneiatzean.

Egindako ariketak eta dokumentuak antolatzeak eta artxibatzeak duen garrantziaz jabetzea.

5. lanbide-modulua: Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta

Kodea: 0651

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 198 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 12

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Erakunde- eta sustapen-komunikazioko teknikak ezaugarritzen ditu, barnekoak eta kanpokoak bereizita.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-erakundeen motak identifikatu ditu, eta horien ezaugarri juridikoak, funtzionalak eta antolamendukoak deskribatu ditu.

b) Antolakundearen ereduzko funtzioak zerrendatu ditu: zuzendaritza, plangintza, antolamendua, gauzatzea eta kontrola.

c) Kalitateko zerbitzua emateko edo kalitatez laguntzeko antolamendu-egitura identifikatu du.

d) Antolakunde baten aginte-estiloak eta sortzen duten lan-giroa lotu ditu.

e) Antolakundearen barruan komunikazio-bide formalak definitu ditu, haren organigrama abiapuntu izanik.

f) Barne-komunikazioko prozesu formalak eta informalak bereizi ditu.

g) Komunikazio informalek eta zurrumurru-kateek antolakundeetan duten eragina baloratu du, baita informazio-zerbitzuen jardunetan duten ondorioa ere.

h) Informazioa eskatzeko prozesua eta prozesu horretan parte har dezakeen barne- eta kanpo-bezeroen mota lotu ditu.

i) Komunikazio formaletan antolakundearen irudi korporatiboa transmititzeak duen garrantzia baloratu du.

j) Irudi korporatiboak antolakundearen erakunde- eta sustapen-komunikazioetan transmititzen dituen alderdirik adierazgarrienak identifikatu ditu.

2.– Aurrez aurreko komunikazioetan eta aurrez aurre ez direnetan, komunikazio-teknikak aplikatuta egiten ditu ahozko komunikazioak eta egoerara eta solaskidera egokitzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Komunikazio-prozesu baten elementuak eta etapak identifikatu ditu.

b) Aurrez aurreko eta telefono bidezko ahozko komunikazioko teknikak aplikatu ditu.

c) Aurrez aurreko komunikazioetan eta aurrez aurre ez direnetan, hitzezko komunikaziorako eta hitzezkoa ez den komunikaziorako protokoloa aplikatu du.

d) Telefono-dei eraginkorra egiteko eta jasotzeko beharrezko elementuak identifikatu ditu hainbat fasetan: prestaketan, aurkezpenan/identifikazioan eta deia egitean bertan.

e) Gizarte- eta kultura-ohiturak eta enpresa-erabilerak hartu ditu kontuan, eta irudi korporatiboa transmititzearen garrantzia baloratu du.

f) Mezu bat ulertzeko garaian, komunikazioaren oztopoek sortzen dituzten interferentziak hauteman ditu, eta beharrezko ekintza zuzentzaileak proposatu ditu.

g) Komunikazio motari eta solaskideari egokituriko hiztegia eta esapideak erabili ditu.

h) Emandako mezuetan ahozkoa ez den komunikazio-elementuak behar bezala aplikatu ditu.

i) Informazioa argi, ondo egituratuta, zehatz, adeitasunez, errespetuz eta sentsibilitatez transmititzen den baloratu du.

j) Egindako akatsak egiaztatu ditu eta beharrezko ekintza zuzentzaileak proposatu ditu.

3.– Lanbideari dagozkion dokumentu idatziak lantzen ditu, hizkuntzalaritza, ortografia eta estiloko irizpideak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Dokumentuak lantzeko eta transmititzeko euskarriak eta bideak identifikatu ditu.

b) Euskarririk egokienak bereizi ditu azkartasunarekin, segurtasunarekin eta konfidentzialtasunarekin loturiko irizpideen arabera.

c) Hartzailea identifikatu du, eta protokolo-arau egokiak hartu ditu aintzat.

d) Dokumentazio profesionalaren berezko egiturak eta idazketa-estiloak bereizi ditu.

e) Dokumentu egokia idatzi du, egitura, terminologia eta forma egokiak erabilita, betiere xedearen eta abiapuntuko egoeraren arabera.

f) Testu-prozesamenduko eta autoedizioko informatika-aplikazioak erabili ditu, baita zuzenketako tresnak ere.

g) Web 2.0-ko tresnekin argitaratu ditu dokumentuak.

h) Dokumentazio idatzia ereduazko antolakundeen estilora egokitu du.

i) Enpresentzat eta erakunde publiko eta pribatuentzat ezarritako datuak babesteari eta dokumentuak kontserbatzeari buruzko araudia erabili du.

j) Dokumentazioa lantzeko orduan 3R teknikak erabili ditu: murriztu, berrerabili eta birziklatu (ingelesezko reduce-reuse-recycle).

k) Komunikazio idatzietan irudi korporatiboa transmititzeko teknikak aplikatu ditu, antolakundeetarako duen garrantzia baloratuta.

4.– Komunikazio idatziak jasotzeko, erregistratzeko, banatzeko eta berreskuratzekeo prozesuak zehazten ditu, zeregin horietako bakoitzaren berariazko irizpideak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bitarteko telematiko bidez komunikazio idatzia hartzeko, erregistratzeko, banatzeko eta transmititzeko baliabide, prozedura eta irizpiderik egokienak identifikatu ditu.

b) Komunikazio idatzia transmititzeko bide bakoitzak dituen alde onak eta txarrak zehaztu ditu.

- c) Transmisio-biderik egokiena hautatu du, premia, kostu eta segurtasuneko irizpideen arabera.
- d) Biltegitatu beharreko informazioaren ezaugarrien arabera artxibatzeko eta erregistratzeko gehien erabiltzen diren euskarriak identifikatu ditu.
- e) Ohiko posta kudeatzeko artxiboa mantentzeko teknikak aztertu ditu.
- f) Dokumentu motaren arabera egokiak diren sailkatzeko, erregistratzeko eta artxibatzeko sistemak finkatu ditu.
- g) Informazioa eta dokumentazioa kontsultatzeko eta kontserbatzeko prozedurak ezagutu ditu.
- h) Indarrean dagoen araudiaren arabera errespetatu ditu informazioaren babes, segurtasun eta eskuragarritasunaren arloko mailak; bestalde, 3R teknikak (reduce-reuse-recycle edo murriztea, berrerabiltzea, birziklatzea) aplikatu ditu dokumentazioa lantzean eta artxibatzean.
- i) Jasotako eta igorritako mezu elektronikoak egoki antolatuta eta zorrotasunez erregistratu ditu, kudeaketa eraginkorreko tekniken arabera.
- j) Helbide-liburua kudeatu eta mantendu du.
- k) Posta elektronikoan sinadura digitalaren garrantzia baloratu du.

5.– Komunikazio-teknikak aplikatzen ditu, eta bezeroenganako/erabiltzaileenganako arretan eta harremanetan egokienak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Laguntza eta aholkularitzako egoeretan bezeroekiko/erabiltzaileekiko enpatia errazten duten komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak aplikatu ditu.
- b) Bezeroari, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari hainbat komunikazio-bideren bitartez arreta emateko prozesuaren faseak identifikatu ditu.
- c) Hainbat egoeraren aurrean, bezeroen portaeraren arabera egokiena den jarrera hartu du.
- d) Bezeroek/erabiltzaileek produktu edo zerbitzu bat eskatzeko edo erosteko arrazoiak aztertu ditu.
- e) Hala zegokionean, bezeroen informazio historikoa eskuratu du.
- f) Bezeroei arreta eta aholkularitza eskaintzeko garaian, modu eta jarrera egokiak erabili ditu, erabilitako komunikazio-bidearen arabera.
- g) Bezeroekiko/erabiltzaileekiko komunikazioan egiten diren akatsik ohikoenak aztertu eta konpondu ditu.

6.– Balizko bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak kudeatzen ditu, kontsumoaren arloan indarrean dagoen araudia aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresetan bezeroaren arretarako sailaren funtzioak deskribatu ditu.
- b) Prozesuetako gorabeherai aurrea hartzeko jarrera proaktiboaren garrantzia baloratu du.
- c) Bezeroen aldetik jasotako komunikazioa interpretatu du.

d) Kexaren/erreklamazioaren elementuak eta kexak/erreklamazioak ebazteko barne-plana osatzen duten faseak lotu ditu.

e) Eskari edo erreklamazio motak bereizi ditu.

f) Bezeroei eman beharreko informazioa kudeatu du.

g) Kontsultak, kexak edo erreklamazioak kudeatzeko berezko dokumentuak zehaztu ditu.

h) Erantzun idatziak bitarteko elektronikoak edo beste komunikazio-bideak erabilia idatzi ditu.

i) Kontsumitzailea babesteak duen garrantzia baloratu du.

j) Kontsumoaren alorreko araudia aplikatu du.

7.– Salmenta-ondoko zerbitzua antolatzen du eta bezeroak leial egitearekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkataritza-prozesuetan salmenta-ondoko zerbitzuak duen garrantzia baloratu du.

b) Salmenta-ondoko arretan esku hartzen duten elementuak identifikatu ditu.

c) Jarraipena eta salmenta-ondoko zerbitzua behar duten merkataritza-egoerak identifikatu ditu.

d) Salmenta-ondoko zerbitzuaren kalitate-kontrollean erabili ohi diren metodoak eta bezeroak leialtzeko ahaleaginean esku hartzen duten elementuak aplikatu ditu.

e) Salmenta-ondoko prozesua egituratzen duten uneak edo faseak bereizi ditu.

f) Salmenta-ondoko kudeaketa-tresnak erabili ditu.

g) Bezeroarekiko harremanaren prozedura-faseak deskribatu ditu.

h) Zerbitzugintzan definitutako kalitate-estandarrak deskribatu ditu.

i) Zerbitzugintzan izandako akatsak hauteman eta konpondu ditu.

j) Izandako anomaliak kudeatzeko tratamendu egokia aplikatu du.

B) Edukiak:

1.– Erakunde- eta sustapen-komunikazioko teknikak.

Komunikazioa eta informazioa bereiztea.

Komunikazio-prozesuetan entzute aktiboa aplikatzea.

Sailen arteko harremanak aztertzea.

Komunikazio-fluxuak deskribatzea.

Hartzailea eta egoera bakoitzerako biderik onena hautatzea.

Mezuak aurkezteko modurik egokienak identifikatzea.

Irudi korporatiboak antolakundearen erakunde- eta sustapen-komunikazioetan transmititzen dituen alderdirik adierazgarrienak identifikatzea.

Enpresa-antolakundeak.

- Antolakundeen tipologia. Organigramak.
- Sailak eta funtzio-arloak.
- Antolakundeko eginkizunak: zuzendaritza, plangintza, antolamendua eta kontrola.
- Enpresako zuzendaritza: aginte-estiloak.
- Enpresako giza- eta lan-harremanak.
- Antolakundeetako informazio-prozesuak eta -sistemak.
- Informazioaren tratamendua.

Komunikazio-prozesua.

- Komunikazioan esku hartzen duten elementuak.
- Komunikazio-prozesuaren oztopoak.
- Enpatia-irizpideak eta asertibotasunaren oinarritzko printzipioak.

Enpresako barne-komunikazioa: formala eta informala.

Enpresako kanpo-komunikazioa: publizitatea eta harreman publikoak.

Eskabideen arreta eta zerbitzuaren kalitatea.

Pertsonen arteko komunikazioaren garrantzia eta enpresaren irudian duten eragina baloratzea.

Enpresan dauden arauak errespetatzea, komunikazio eraginkorra lortzearen.

Enpresako sailen artean elkarlanean jardutea.

Komunikazio-prozesuetan irudi korporatiboa eta instituzionala transmititzearen garrantzia baloratzea.

2.– Aurrez aurreko ahozko komunikazioak eta aurrez aurrekoak ez direnak.

Informazioa garbi, doitasunez, zuzentasunez, errespetuz eta sentsibilitatez transmititzea.

Komunikazio motaren eta solaskideen arabera egokitzea lexikoa eta esapideak.

Mezuaren transmisioan zailtasunak identifikatzea.

Egindako akatsak aztertzea eta ekintza zuzentzaileak proposatzea.

Telefono bidezko arreta egokia eskaintzeko arauak aplikatzea: telefono-aurkibidea erabiltzea, deiak prestatzea eta egitea, solaskideak identifikatzea, dei-kategoria desberdinen tratamendua.

Hitzezko komunikazioetan informatika-tresnak erabiltzea: bideokonferentzia, txata...

Komunikazio telematikoetan irudi korporatiboa transmititzeko teknikak aplikatzea.

Bisitei harrera egitean komunikazio-arauak aplikatzea: harrera, identifikazioa, kudeaketa eta agurra.

Elkarrizketak eta aurkezpenak egitea.

Ahozko komunikazioetako oinarrizko printzipioak.

- Ahozko komunikazio-prozesu baten elementuak eta etapak.
- Informazioaren eta ahozko arretaren arauak.
- Ahozko komunikazioaren, trebetasun sozialen eta protokoloaren teknikak.
- Ahozko komunikazio motak: solasaldia, diskurtsoa, eztabaida, elkarrizketa.

Komunikazioa enpresaren esparruaren barruan.

- Hitzezko komunikazioa.
- Hitzik gabeko komunikazioa.
- Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren oztopoak.

Telefono bidezko komunikazioa:

- Informazioa transmititzean dauden oztopoak eta zailtasunak.
- Telefono bidezko komunikazioaren ahozko eta hitz gabeko adierazpena.
- Adeitasuna telefono bidezko komunikazioetan.
- Telefonogune motak.

Enpresan irudi pertsonalaren garrantzia baloratzea.

Komunikazioetan barne-erabilerako arauak errespetatzea.

Zorroztasuna hitzezko adierazpenean eta hitzezkoa ez den adierazpenean.

Ohitura soziokulturalen eta enpresa-erabileren garrantzia baloratzea.

3.– Lanbideari dagozkion dokumentu idatziak lantzea.

Enpresako dokumentuen tipologiarik ohikoenak identifikatzea, dokumentuen xedearen arabera.

Dokumentuak haien xedearen arabera idaztea, arau ortografikoak eta sintaktikoak betez.

Transmisio-biderik egokienak aztertzea, azkartasunaren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren irizpideen arabera.

Enpresaren barne- eta kanpo-komunikaziorako sareak erabiltzea (intranet/Internet).

Testuak zuzentzeko eta prozesatzeko edo autoedizioko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Komunikazio-prozesuan posta elektronikoa erabiltzea: mezu elektronikoen egitura eta idazketa.

Informazioaren segurtasunerako eta konfidentzialtasunerako prozedurak eta dokumentuen kontserbaziorako prozedurak aplikatzea, ezarritako araudiari jarraituz.

Dokumentazio idatzia antolakundearen estilo-eskuliburura egokitzea.

Komunikazio idatzia enpresan.

- Idatziz komunikatzeko eta adierazteko arauak.
- Idazketa-estiloak.

– Arau ortografikoak eta sintaktikoak eta lexiko-arauak idatzizko komunikazio soziprofesionaletan.

– Enpresako komunikazio idatzien esparruan onartutako sigla eta laburdura komertzialak eta ofizialak.

Merkataritza-korrespondentzia.

– Gutun komertziala: egitura, estiloak eta sailkapena.

– Irudi korporatiboaren transmisioa komunikazio idatzian.

Zorroztasuna testuak idaztean, arau ortografikoak eta gramatikalak betetzeko.

Informazioaren konfidentzialtasunaren garrantzia baloratzea.

Idatzizko komunikaziorako informatika-aplikazioak erabiltzeko interesa.

Enpresetako zein Herri Administrazioetako komunikazioetan lexiko egokia zorroztasunez erabiltzea.

Dokumentuak lantzean 3R teknikak erabiltzea (reduce-reuse-recycle edo murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea).

4.– Informazioa jaso, erregistratu, banatu eta berreskuratzeko prozesuak zehaztea.

Posta, barne-zirkulazioko korrespondentzia eta paketeria zerbitzuak erabiltzea.

Enpresako korrespondentziaren eta paketeriaren jasotze- eta irtete-erregistroak betetzea.

Informazioa paperean artxibatzea:

– Informazioa antolatzeke teknikak eta informazioa erregistratu, sailkatu eta banatzeko prozedura ohikoenak identifikatzea.

– Dokumentuak artxibatzeke prozesua aztertzea: datuak jasotzea, lantzea eta zaintzea.

– Artxibatzeke dauden sistemak aztertzea: konbentzionalak, mikrofilm bidezkoak, informatikoak.

– Artxibategia zentralizatzearen edo deszentralizatzearen arteko bereizketa egitea.

– Artxiboa zaintzea eta babestea.

– Informazioa eta dokumentazioa kontsultatu eta gordetzeko prozedurak aztertzea eta akatsak antzematea.

Informazioa informatika-euskarrian artxibatzea.

– Datuak babesteko prozedurak identifikatzea.

– Fitxategietan eta karpitetan lasterbideak identifikatu, antolatu eta sortzea.

– Fitxategi informatikoen zuhaitzak egitea, dokumentazio digitala antolatze aldera.

– Posta elektronikoa eta bestelako komunikazio telematikoen sistemak karpitetan antolatzea.

Informazio telematikoko trukeetan (intranet, extranet, posta elektronikoa) artxibatzeke teknikak aplikatzea.

Informazioa paperean artxibatzea:

- Dokumentuak sailkatzeko arauak: alfabetikoa, geografikoa, gaikakoa, kronologikoa, dezimala.
- Dokumentazioa gordetzeko beharrak.

– Artxibatze teknika:

Izaera.

Xedea.

Dokumentuak artxibatzean aintzat hartu beharreko arauak.

Informazioa informatika-euskarrian artxibatzea.

Informazioaren tratamendurako datu-basea: egitura eta funtzioak.

Dokumentuak lantzean 3R teknikak erabiltzea (reduce-reuse-recycle edo murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea).

Zorroztasuna informazioaren eta dokumentazioaren konfidentzialtasunarekin.

Datuak babesteko prozedurak egoki erabiltzeak duen garrantzia baloratzea.

Konpromisoa informazio konfidentzialaren ezabatze seguruarekin.

Posta elektronikoan sinadura digitalak duen garrantzia baloratzea.

5.– Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretarekin lotzen diren komunikazio-teknikak.

Informazioa lortu eta biltzeko prozedurak erabiltzea.

Bezeroen datu-baseak lantzea.

Bezeroari arreta emateko teknikak aplikatzea.

Bezeroen portaera aztertzea eta haien motibazioak interpretatzea.

Bezeroek jasotako arretari dagokionez duten iritzia aztertzea.

Bezeroekiko komunikazioan gehien egiten diren akatsak eta izaten diren zailtasunak eta oztopoak identifikatzea eta aztertzea.

Bezeroen kontzeptua eta identifikazioa: barnekoak eta kanpokoak.

Bezeroen arretaren elementuak: ingurunea, antolakundea eta langileak.

Bezeroarentzako arreta-saila. Eginkizunak.

Bezeroarenganako arretaren faseak: harrera, jarraipena, kudeaketa eta agurra.

Bezeroen arretan baliaturiko dokumentazioa.

Bezeroekin komunikatzeko bideak.

Harreman publikoak.

Bezeroen poztasuna lortzeko konpromisoa.

Bezeroei arreta edo aholkuak emateko egoeretan bezeroekiko enpatia errazten duten trebetasunak garatzeak duen garrantzia baloratzea.

6.– Kotsulten, kexen eta erreklamazioen kudeaketa.

Jasotako arretari buruzko bezeroen balorazioak aztertzea: erreklamazioa, kexa, iradokizuna, zoriontzea.

Kexa edo erreklamazio baten elementuak identifikatzea.

Kexak edo erreklamazioak ebazteko barne-plana osatzen duten faseak aztertzea.

Erreklamazioak eta salaketak jasotzeko prozedura aztertzea eta aplikatzea: harrera, erregistroa eta hartu-agiria.

Erreklamazioen, kexen edo iradokizunen aurrean egin beharreko kudeaketa motak aztertzea: kudeaketa erreaktiboa versus kudeaketa preaktiboa. Okerrei aurrea hartzea eta galdutako bezeroei jarraipena egitea.

Erreklamazioak eta salaketak bideratzea eta kudeatzea, eta erantzun-idatzia betetzea.

Kotsultak, kexak eta erreklamazioak kudeatzeko dokumentuak erabiltzea.

Kontsumitzaile erabiltzailea babestea.

Kontsumitzaile erabiltzailearen rola: kontzeptua, motak eta ezaugarriak.

Kontsumitzaile-erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

Kontsumitzailea babestea.

Kontsumitzailea babesteko erakundeak eta organismoak: entitate publikoak eta pribatuak.

Kontsumoaren alorreko araudia: Europakoa, Estatukoa, autonomia-erkidegokoa eta tokikoa.

Erreklamazio, salaketa eta kotsulta motak.

Bitartekotza eta arbitrajea: kontzeptua, ezaugarriak, zer egoeratan sortzen den.

Kontsumitzailea babesteak duen garrantzia baloratzea.

Kontsumoaren alorrean aplikatzekoa den araudiarekiko errespetua.

Prozesuetan gertakariei aurrea hartzeko jarrera proaktiboak duen garrantzia baloratzea.

7.– Salmenta-ondoko zerbitzuaren antolamendua.

Zerbitzugintzan akatsak hautematea.

Antolakundean zerbitzugintzaren barruan sortutako anomaliak tratatzea.

Zerbitzua kontrolatzeko ezarritako prozedurak aplikatzea.

Zerbitzua ebaluatzeko eta kontrolatzeko teknikak aplikatzea.

Poztasuna neurtzea eta lortutako emaitzen atzeraelikadura.

Salmenta-ondoko zerbitzua kontrolatzea: informazioa aztertzea, salmentaren ondorengo laguntza-zerbitzuak ematea eta bezeroak leialtzea.

Salmentaren ondoren bezeroekin harremanetan izateko kudeaketa-tresnak erabiltzea: (CRM edo bezeroarentzako orientabidea).

Salmenta-ondoko zerbitzuan kalitatea kudeatzeko teknikak, tresnak eta bitartekoak aplikatzea.

Produktu batek edo zerbitzu batek bezeroentzat duen balioa.

Salmenta-ondoko jarduerak.

Salmenta-ondoko zerbitzua: faseak, elementuak, motak eta beste prozesu batzuekiko lotura.

Salmenta-ondoko zerbitzuaren kalitatea.

– Bezeroari zerbitzua ematean eragiten duten faktoreak.

– Salmenta-ondoko zerbitzuan kalitatea kudeatzeko faseak.

– Salmenta-ondoko zerbitzuak eskaintzeko aplikatu daitezkeen kalitate-estandarrik.

Prozesuetan gertakariei aurrea hartzeko jarrera proaktiboak duen garrantzia baloratzea.

Antolakundean ezarritako kalitatea kudeatzeko sistemarekiko konpromisoa.

Zorroztasuna kalitate-sistemak aplikatzean.

Zerbitzuaren kalitateak enpresaren lehiakortasunaren faktore gisa duen garrantzia baloratzea.

6. lanbide-modulua: Ingelesa

Kodea: 0179

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

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

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.

b) Hizkuntza estandarrean ahoskatutako irrati bidezko mezuen helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hiztunaren aldartea eta tonua identifikatu ditu.

c) Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.

d) Hiztunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.

e) Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezuaren eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.

f) Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehetasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.

g) Hitzaldi, solasaldi eta txostenetako ideia nagusiak atera ditu, baita hizkuntza mailan konplexuak diren aurkezpen akademiko eta profesionaleko beste modu batzuetako ideia nagusiak ere.

h) 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 eta dagokion lanbide-jarduera lotu ditu.

e) Berehala identifikatu du askotariko gai profesionalei 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-erregistroa egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.

b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoei eta profesionalei buruz, edo aisialdiko gaiei buruz, eta argi lotu ditu ideiak.

c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstantzien araberako formaltasun maila egokiaz egin du.

d) Aurkezpen formaletan eta informaletan 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 zergatik hautatu duen azaltzeko ondo xehatutako argudioak eman ditu.

i) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4.– Lanbide-jarduerako edo bizitza akademikoko eta eguneroko bizitzako dokumentuak eta txostenak egiten ditu, eta hizkuntza-baliabideak 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 kohesioz antolatu du, eta informazio orokorra edo zehatza eskatu eta eman du.

c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak nabarmendu ditu eta lagungarriak izango diren xehetasun garrantzitsuak eman ditu.

d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoak bete du.

e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoak aplikatu ditu.

f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bestelako dokumentuak 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 ohituren 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) Lanbide-jardueraren berezko alderdi sozioprofesionalak identifikatu ditu edozer testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

B) Edukiak:

1.– Ahozko mezuak aztertzea

Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irriti 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.

Administrazioaren eta kudeaketaren lanbide-jardueraren berariazko terminologia.

Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Adibidez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs direlakoak, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.

Ulertzeko interesa izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea

Mezuak, testuak, eta oinarrizko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Euskarri tradizionalan edo telematikoan dauden testuak ulertzea: faxak, emailak, burofaxak.

Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu-tipologiak ezagutzea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Lanbide-jardueraren berariazko terminologia.

Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Sektorean ohikoen diren testu-tipologiaren egitura.

Ulertzeko interesa izatea.

Lanbidearekin lotzen diren edozer motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomiaz jardutea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

Informazio-iturrietan jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3.– Ahozko mezuak sortzea

Honako hizkuntza-baliabideak ezagutzea: 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.

Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeari dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs direlakoak, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak.

Lanbide-jardueraren berariazko terminologia.

Fonetika, intonazioa eta erritmoa, ahozko mezuei dagokienez.

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 sortzea

Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adieraztea eta betetzea.

Testu koherenteak lantzea:

– Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

– Testu mota eta formatua.

– Hizkuntza-aldaera.

– Erregistroa.

– Hitzaldiari hasiera ematea eta gaia aurkeztea. Garapena eta zabaltzea: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena.

– Sektorearen berariazko terminologia egokia erabiltzea.

– Egitura sintaktikoak hautatzea.

– Puntuazio-markak erabiltzea.

Lanbide-jardueraren berariazko terminologia.

Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs direlakoak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa.

Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Loturak: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Eratorketa: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak.

Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Sektorean ohikoen diren testu-tipologiaren egitura.

Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea.

Lanbidearekin lotzen diren edozer motatako testuak sortzeko beharrezko baliabideak erabiltzeko autonomia izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

5.– Atzerriko hizkuntza (ingelesa) mintzatzen den herrialdeen kultura-elementu esanguratsuenak identifikatzea eta interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokienak erabiltzea.

Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako elementu soziokultural esanguratsuenak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak balioestea.

Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

7. lanbide-modulua: Atzerriko bigarren hizkuntza

Kodea: 0180

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 120 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Hizkuntza estandarrean egindako ahozko diskurtso argi eta errazetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, eta mezuaren eduki globala identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mezua dagokion lanbide-testuinguruan kokatu du.
- b) Mezuaren ideia nagusia jaso du.
- c) Mezuan biltzen den berariazko informazioa identifikatu du.
- d) Solaskidearen jarrera edo asmoa identifikatu du.
- e) Hedabide baten bitartez emandako mezu baten ideia nagusiak atera ditu.
- f) Ikusitako komunikazio-egoera baten argumentuaren haria identifikatu du.
- g) Ikusitako sekuentzia batean ageri diren rolak finkatu ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lanbide-esparruko berariazko testuak modu ulerkorrean irakurri ditu.
- b) Erabilitako terminologia doitasunez identifikatu du.
- c) Bere lanbideari dagokion testu batetik, informaziorik adierazgarriena atera du.
- d) Testu espezifikoa errazen zuzeneko eta alderantzizko itzulpenak egin ditu, eta, horretarako, kontsultarako materiala eta hiztegi teknikoak erabili ditu.
- e) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa) hartutako mezua interpretatu du.

f) Testua eta dagokion lanbide-arloaren esparrua lotu ditu.

g) Nolabaiteko independentziaz irakurri ditu hainbat motatako testuak, eta irakurtzeko estiloa eta abiadura egokitu egin du, ohikoak ez diren esamoldeen zailtasunekin topo egin arren.

3.– Ahozko mezu errazak, argiak eta ondo egituratuak egiten ditu, eta eskuratutako hizkuntza-egiturekin lotzen du mezuaren xedea.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Komunikazioa ezartzeko formula errazak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabili ditu.

b) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.

c) Bere lanbide-sektoreko lan-arloko lehentasunak eman ditu aditzera.

d) Hurbileko lanbide-ingurunea nolabaiteko etorriarekin deskribatu du.

e) Bere lanbide-sektoreko produkzio-prozesu baten berezko jarduerak sekuentziatu ditu.

f) Dagokion espezialitatearen barruko gai baten aurkezpen laburrak eta prestatuak modu argian egin ditu.

g) Bere mailara egokitutako aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.

h) Lanbideari buruzko galdera laburrak erantzun ditu.

i) Berariazko informazioa arin samar trukatu du, eta, horretarako, egitura sinpleko perpausak erabili ditu.

4.– Testu sinpleak lantzea eta gramatika-arauak testuen helburuarekin lotzea.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Hainbat motatako dokumentuetan eskatzen den oinarrizko informazioa bete du.

b) Lan-eskaintza jakin bat abiapuntu izanik, lan-eskaera egin du.

c) Curriculum laburra idatzi du.

d) Emandako testu bat laguntza bisualekin eta hizkuntza-gakoekin osatu du.

e) Komunikazio-xede zehatza izango duen txosten laburra egin du.

f) Argibide jakin batzuk abiapuntu izanik, eta eredu batzuen arabera, idatzi du merkataritza-gutuna.

g) Testu sinpleen laburpen laburrak egin ditu eta lanbide-ingurunearekin lotu 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 ohituren 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) Lanbide-arloaren berezko alderdi sozioprofesionalak 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.

B) Edukiak:

1.– Ahozko mezuak ulertzea.

Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea.

Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehentasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak.

Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatzea: eskakizuna, haserrea, ironia.

Elkarrizketa batean edo komunikazio-egoera batean parte hartzen dutenen lanbide-rolak zehaztea.

Sektoreko terminologia espezifikoa.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, boz pasiboaren erabilera, erlatibozko perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak.

Ahozko hizkuntzaren mailak: egunerokoa, protokolozkoa, lanbidearen arabera.

Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzea.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Arau eta protokolo sozioprofesionalekiko errespetua azaltzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, oinarritzko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Prentsan agertutako lan-eskaintza interpretatzea. Hiztegiak eta kontsultarako beste material eta iturri batzuk erabiltzea.

Sektoreko berezko lanbide-terminologia.

Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa, web-orriak.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Beste kultura batzuen alderdi profesionalakiko interesa erakustea.

3.– Ahozko mezuak sortzea.

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea eta beste batzuk, erantzun laburrei erantzunez eta informazio zehatzak trukatzuz.

Inonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa.

Sektoreko lan-lehentasunak adieraztea.

Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea.

Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.

Lanbidearen, jardueren eta hurbileko lan-ingurunearen berezko terminologia.

Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkarteak.

Bere mailari dagozkion aurkezpen sinpleetako protokolo arauak.

Koherentziaz galdetzeko eta erantzuteko egitura sinpleak.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.– Idatzizko testuak sortzea

Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea.

Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

Puntuazio-markak erabiltzea.

Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea.

Testu koherenteak lantzea.

Curriculum vitae lantzea, aurkezpen eta motibazioko gutun batekin batera.

Lanbide-arloko idatzizko hizkuntzaren erregistroak.

Curriculum aurkezteko ereduak.

Merkataritza-gutunen ereduak: eskariak, fakturak, erreserbak, izena emateko orriak.

Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea.

Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea.

Dokumentuak betetzeko garaian zuzentasuna baloratzea.

5.– Herrialdearen berezko errealitate soziokulturala ulertzea.

Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako kultura-elementu eta protokolo esanguratsuenak.

Hainbat herrialdeetako sektoreko berezko alderdi sozioprofesionalak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak balioestea.

Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

8. lanbide-modulua: Enpresa-protokoloa

Kodea: 0661

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 120 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 9

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Harreman publikoetako funtsak eta elementuak ezaugarritzen ditu, eta enpresa-egoerekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Harreman publikoen oinarriak eta printzipioak definitu ditu.

b) Nortasun korporatiboaren eta irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatu eta sailkatu ditu.

c) Enpresek eta antolakundeek proiektatutako irudi motak ezagutu ditu.

d) Harreman publikoen baliabideak ezagutu eta baloratu ditu.

e) Komunikatu beharreko produktuaren eta publiko hartzailearen arabera hautatu ditu komunikazio-bideak.

f) Enpresen eta antolakundeen irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratu du.

g) Protokolo-zerbitzua eta/edo prentsa- edo komunikazio-kabinetea edukitzearen komenigarritasuna aztertu du, betiere enpresaren edo antolakundearen tamainaren arabera.

2.– Aplikatu daitezkeen enpresa-protokoloko teknikak hautatzen ditu, eta, horretarako, zein diseinu- eta antolamendu-elementu izango dituen deskribatzen du, betiere ekitaldiaren izaera eta mota eta helburu den publikoa kontuan izanik.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Antolatu beharreko egintzen izaera eta mota identifikatu du, eta antolamendu-irtenbide egokiak aplikatu ditu.

- b) Protokolo eta harreman publikoetako eskuliburua sortzeko eta diseinatzeko faseak deskribatu ditu, helburu den publikoaren arabera.
- c) Nazio mailako eta nazioarteko protokolo-egintzen eskakizunak eta beharrak bereizi ditu.
- d) Enpresetako protokolo-egintzen funtzionamendu, plangintza eta antolamenduko teknikak identifikatu ditu.
- e) Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma landu du.
- f) Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta/edo bete du, ekitaldi mota kontuan izanik.
- g) Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatu du.
- h) Egintza behar bezala garatzeko kalitate-adierazleak eta giltzarriak definitu ditu.
- i) Kalitate-adierazleetan eta giltzarrietan sortu diren desbideratzeak egiaztatu ditu, eta ondorengo edizioetarako zuzenketa-neurriak aurreikusi ditu.
- j) Negozioetako estrategiari laguntzeko eta enpresaren barne-harremanak hobetzeko bitarteko gisa baloratu ditu protokolo egintzak.
- k) Egintza eta/edo gonbidatu motaren araberako segurtasun-alderdi egokiak aztertu ditu, baita antolakundean izan dezakeen eragina ere.

3.– Protokolo instituzionala ezaugarritzen du, eta horretarako, antolamendu-sistemak aztertzen ditu eta ezarritako arauak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Protokolo instituzionala osatzen duten elementuak eta helburu duten publiko motak definitu ditu.
- b) Erakundeetan definitutako protokolo eta harreman publikoetako eskuliburuak ezagutzearen eta jarraitzearen garrantzia baloratu du.
- c) Protokolo-egintzaren diseinua, plangintza eta programazioa ezaugarritu du, antolatu beharreko ekitaldiaren arabera.
- d) Egintza instituzionaletako elementu sinboliko eta ordezkaritza-elementu nagusiak deskribatu ditu (banderak, himnoak, eta abar).
- e) Erakundeetako protokolo-egintzen funtzionamendu, plangintza eta antolamenduko teknikak identifikatu ditu.
- f) Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta/edo bete du, ekitaldi mota kontuan izanik.
- g) Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatu du.
- h) Egintzarako erreserbatutako aurrekontu-partidak egiaztatu ditu, baita beharrezko izapideetako prozedurak eta epeak betetzen direla ere.
- i) Egintza behar bezala garatzeko, kalitate-adierazleak eta giltzarriak definitu ditu.

j) Erakundeetako protokolo-egintzak baloratu ditu, erakundeen arteko komunikazio-eta harreman-bitarteko gisa.

k) Segurtasun-alderdi egokiak aztertu ditu, eta, protokolozko ekitaldi batean, tartean dauden erakundeen segurtasun-zerbitzuekin behar bezala koordinatzen dela egiaztatu du.

4.– Barneko eta kanpoko lanbide-harremanei eta komunikazioari laguntzeko jarduerak koordinatzen ditu, erabilitako teknikak eta erabiltzaile motak lotuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kanpoko zein barneko bezeroekiko, erabiltzaileekiko, hornitzaileekiko eta enpresarekin lotzen diren hirugarren batzuekiko (stakeholder) tratuan, harreman publikoek –elementu estrategiko gisa– duten garrantzia baloratu du.

b) Harreman publikoen osagaiak deskribatu ditu (egoten jakitea, gizarte-hezkuntza, arropa, etiketa, agurra, gonbidapen formalak, adioa, denborak, besteak beste).

c) Barne-protokoloaren helburuak eta faseak aztertu ditu, enpresaren edo sailaren organigrama funtzionalari erreparatuta, eta ezarritako harreman funtzionalak ere aztertu ditu.

d) Kanpo-protokoloaren helburuak eta faseak aztertu eta deskribatu ditu, betiere bezeroaren/erabiltzailearen arabera.

e) Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko modalitateak bereizi ditu, baita hori garatzeko beharrezko kanpo-hornitzaileak ere.

f) Hedabideekin lotzen diren harreman publikoetako eta protokoloko teknikak aztertu ditu.

g) Zuzeneko eta zeharkako harremanetako ekintzak aplikatu ditu, deontologia profesionaleko arauak errespetatuta.

h) Bezeroari arreta emateko prozesuetako jarrerak eta trebetasunak erakutsi ditu.

i) Taldea dinamizatzeko eta taldearen elkarreraginerako teknikak definitu ditu.

j) Konfidentziasuna eta pribatutasuna mantendu du, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

5.– Zerbitzu-kartak edo kalitate- eta berme-konpromisoak lantzen ditu, enpresan/antolakundean ezarritako protokoloetara egokituta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresak erabiltzaileari/bezeroari eskaintzen dizkion kalitate- eta berme-konpromisoak ezagutu ditu, baita bete beharreko kontsumo-araudiak ere.

b) Gizarte-erantzukizun korporatiboaren arloko enpresa-politiken inplikazioak deskribatu ditu.

c) Bezeroari arreta emateko zentroen eta zerbitzu-karten ezaugarri nagusiak definitu ditu.

d) Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kontzeptu formalak eta ez-formalak definitu eta aztertu ditu.

e) Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia balioetsi du.

f) Enpresetako establezimenduetan, bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia aztertu du.

g) Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatu ditu.

h) Bezeroarekiko/erabiltzailearekiko enpatiazko jarrera edukitzearen garrantzia baloratu du.

6.– Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretarako jarrera zuzenak sustatzen ditu, eta arretaren iguripenak gainditzearen garrantzia aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezero/erabiltzaile moten iguripenak aztertu ditu.

b) Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretako zerbitzua edo prozedura ezartzeko faseak definitu ditu, zerbitzuaren kalitate-kontrola barne.

c) Bezeroarekiko/erabiltzailearekiko enpatiazko jarrera lortzeko gakoak deskribatu ditu.

d) Sinpatia-jarreraren garrantzia baloratu du.

e) Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratu du une oro.

f) Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arreta planifikatzeko eta garatzeko garaian, guztiontzako diseinu aldagaiak definitu ditu.

g) Zuzendaritzako laguntzailearen mende dauden instantzietan bezeroei emandako arreta gainbegiratu du.

h) Irudi korporatiboaren arabeko prozedurak eta jarrerak jarraitu ditu.

i) Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretan enpresa-kultura barnean hartzeko garrantzia baloratu du, betiere antolakundearen ezarritako helburuak lortzeko.

j) Konfidentziasuna eta pribatutasuna mantendu du, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

B) Edukiak:

1.– Harreman publikoetako funtsak eta elementuak ezaugarritzea.

Protokoloko eta harreman publikoetako funtsak eta printzipioak identifikatzea.

Nortasun korporatiboaren eta irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatzea eta sailkatzea.

Enpresek eta antolakundeek proiektatutako irudi motak ezagutzea.

Harreman publikoetako baliabideak ezagutzea eta baloratzea.

Protokoloa egoera bakoitzaren eskakizun zehatzetara egokitzea.

Komunikatu beharreko produktuaren eta publiko hartzailearen arabera hautatzea komunikazio-bideak.

Enpresen eta antolakundearen irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia ezagutzea eta baloratzea.

Protokolo-zerbitzua eta/edo prentsa-edo komunikazio-kabinetea edukitzearen komenigarritasuna aztertzea, betiere enpresaren edo antolakundearen tamainaren arabera.

Protokoloa eta harreman publikoak.

– Protokoloaren definizioa.

– Protokoloa eta kultura.

Nortasun korporatiboa:

– Helburuak.

– Kultura korporatiboaren atributuak.

– Erremintak.

Irudi korporatiboa:

– Definizioa.

– Osagaiak.

– Ereduak.

Gizarte-erantzukizun korporatiboa:

– Enpresa eta gizartea.

Portaerako arau orokorrak.

– Izaten jakitea.

– Egoten jakitea.

– Elkarreragiten jakitea.

– Kultura arteko ohiturak eta erabilerak.

Enpresa-protokolo eta irudi pertsonaleko teknikak.

Pertsonen arteko harremanak.

Hitzezko eta hitz gabeko komunikazioa:

– Ahozko adierazpena:

Arauak.

Teknikak.

– Hitz gabeko komunikazioa:

Ereduak.

Keinu-gramatika.

Kultura arteko aldagaiak.

Komunikazio-bideak:

- Zuzeneko eta zeharkako komunikazioa.
- Komunikazio-bideen motak.
- Irismena eta estaldura.
- Alde onak eta txarrak.

Sareko etiketa (Netiketa).

- Netiketa arauak.

Enpresaren garapen ekonomikoan irudi korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratzea.

Bestelako erabilerak eta ohiturak errespetatzea.

Enpresaren irudi eta nortasun korporatiboari eusteko interesa izatea.

2.– Protokolo-teknikak hautatzea.

Antolatu beharreko egintzen izaera eta mota identifikatzea, eta egintza mota bakoitzerako antolamendu-irtenbide egokiak aplikatzea.

Protokolo eta harreman publikoetako eskuliburua sortzeko eta diseinatzeko faseak aztertzea, helburu den publikoaren arabera.

Nazio mailako eta nazioarteko protokolo-egintzen eskakizunak eta beharrak bereiztea.

Enpresetako protokolo-egintzen funtzionamendu, plangintza eta antolamenduko teknikak identifikatzea.

Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma lantzea.

Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa definitzea eta/edo betetzea, ekitaldi mota kontuan izanik.

Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatzeko.

Egintza behar bezala garatzeko, kalitate-adierazleak eta giltzarriak definitzea.

Kalitate-adierazleetan eta giltzarrietan sortutako desbideratzeak aztertzea, eta ondorengo edizioetarako neurri zuzentzaileak definitzea.

Egintza eta/edo gonbidatu motaren arabera segurtasun-alderdi egokiak aztertzea, baita antolakundean izan dezakeen eragina ere.

Enpresa-protokoloa:

- Arauak.
- Lerrunak.
- Egintzen presidentzia.
- Protokoloaren eskuliburua.

Protokoloen enpresa-egintzak:

- Ereduek.
- Helburuak.
- Beharrak.
- Programazioa.
- Organigrama.
- Balorazioa eta neurri zuzentzaileak.

Aurrekontuak:

- Kontu-sailak.
- Kostuak kalkulatzeko teknikak.

Negoioetako estrategiari laguntzeko eta enpresaren barne-harremanak hobetzeko bitarteko gisa baloratzea protokolo egintzak.

Metodologia egokia zorrotasunez aplikatzea enpresako protokolo-egintzen plangintzan, antolamenduan eta kontrolean.

3.– Protokolo instituzionala ezaugarritzea.

Protokolo instituzionala osatzen duten elementuak eta helburu duten publiko motak identifikatzea.

Protokolo-egintzaren diseinua, plangintza eta programazioa ezaugarritzea, antolatu beharreko ekitaldiaren arabera.

Egintza instituzionaletako elementu sinboliko eta ordezkari-tza-elementu nagusiak identifikatzea (banderak, himnoak, eta abar).

Erakundeetako protokolo-egintzen funtzionamendu, plangintza eta antolamenduko teknikak identifikatzea.

Erakunde-ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa definitzea eta/edo betetzea, ekitaldi mota kontuan izanik.

Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatzeko.

Egintzarako erreserbatutako aurrekontu-partidak egiaztatzea, baita beharrezko izapideetako prozedurak eta epeak betetzen direla ere.

Egintza behar bezala garatzeko, kalitate-adierazleak eta giltzarriak definitzea.

Segurtasun-alderdi egokiak aztertzea, eta, protokolo-egintza batean, tartean dauden erakundeen segurtasun-zerbitzuekin behar bezala koordinatzen dela ere aztertzea.

Protokolo instituzionala.

- Legezko arauak.
- Aurrekariak.
- Egintzen presidentzia.

– Protokolo instituzionalaren eskuliburua.

Erakundeetako protokolo-egintzak:

– Motak.

– Helburuak.

– Beharrak.

– Irekiera-ekitaldiak, egintza publikoak, bisitaldiak, ekitaldi bereziak.

Aurrekontuak:

– Kontu-sailak.

– Aurrekontu-erreserbak.

– Kostuak kalkulatzeko teknikak.

Erakundeetan definitutako protokolo eta harreman publikoetako eskuliburuaren ezagutzaren eta jarraipenaren garrantzia baloratzea.

Erakundeetako egintzetan sinboloak eta/edo ordezkariak errespetatzea.

Erakundeetako protokolo-egintzak baloratzea, erakundearen arteko komunikazio-eta harreman-bitarteko gisa.

4.– Lanbide-harremanei eta komunikazioei laguntzeko jarduerak koordinatzea.

Harreman publikoetako osagaiak identifikatzea (egoten jakitea, gizarte-hezkuntza, arropa, etiketa, agurra, gonbidapen formala, adioa, denborak, besteak beste).

Barne-protokoloaren helburuak eta faseak aztertzea, enpresaren edo sailaren organigrama funtzionalari erreparatuta, baita ezarritako harreman funtzionalei ere.

Kanpo-protokoloaren helburuak eta faseak aztertzea, betiere bezeroaren/erabiltzailearen arabera.

Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko modalitateak bereiztea, baita hori garatzeko beharrezko kanpo-hornitzaileak ere.

Hedabideekin lotzen diren harreman publikoetako eta protokoloko teknikak aztertzea.

Zuzeneko eta zeharkako harremanetako ekintzak aplikatzea, deontologia profesionaleko arauak errespetatuta.

Taldeko dinamizazio eta elkarrekintzako teknikak aztertzea.

Harreman publikoak:

– Definizioa.

– Osagaiak.

– Teknikak.

– Horrekin lotzen diren diziplinak.

Antolakundearen araudia:

- Erantzukizun-arloak.
- Eskuliburu operatiboak.
- Estiloari buruzko eskuliburuak.
- Komunikazio politika.

Barne-protokoloa:

- Helburuak.
- Faseak.
- Antolamendu-kultura.

Kanpo-protokoloa.

Helburuak.

Faseak.

Baliabide operazionalak.

Kanpoko zein barneko bezeroekiko, erabiltzaileekiko, hornitzaileekiko eta enpresarekin lotzen diren hirugarren batzuekiko (stakeholder) tratuan, harreman publikoek –elementu estrategiko gisa– duten garrantzia baloratzea.

Kanpoko zein barneko bezeroei arreta emateko prozesuetan, jarrera eta jokabide profesionala izatea.

Konfidentzialtasuna eta pribatutasuna ziurtatzea, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

5.– Enpresa-kalitateko konpromisoak eta zerbitzu-kartak lantzea.

Enpresak erabiltzaileari/bezeroari eskaintzen dizkion kalitate- eta berme-konpromisoak ezagutzea, baita bete beharreko kontsumo-araudiak ere.

Gizarte-erantzukizun korporatiboaren arloko enpresa-politiken inplikazioak aztertzea.

Bezeroari arreta emateko zentroen eta zerbitzu-karten ezaugarri nagusiak definitzea.

Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kontzeptu formalak eta ez-formalak aztertzea.

Enpresetako establezimenduetan, bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia aztertzea.

Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatzea.

Kontsumo-araudia:

- Tokikoa, autonomia-erkidegokoa, nazio mailakoa eta nazioaz gaindikoa.
- Eragin maila.

– Egokitzapena.

Produktuaren/zerbitzuaren bermeak:

– Berme motak.

– Konpromiso lerrunak.

– Gizarte-erantzukizun korporatiboa.

Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzea:

– Definizioa.

– Motak.

– Lege-araudia.

Kexen arrazoi nagusiak:

– Arrazoiak.

– Mailaren tipifikazioa.

Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak jasotzeko bideak:

– Arreta- eta jasotze-zentroa.

– Jasotzeko bideak.

– Berrero bideratzea.

Kexak eta erreklamazioak kudeatzeko eskuliburua:

– Prozedura.

– Jardunak.

– Bereizmena.

– Jarraipena.

Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratzea.

Kexetan, erreklamazioetan eta iradokizunetan konfidentzialtasun egokia ziurtatzea.

Bezeroarekiko/erabiltzailearekiko enpatiazko jarrera edukitzearen garrantzia baloratzea.

6.– Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko jarrerak sustatzea.

Bezero/erabiltzaile moten iguripenak aztertzea.

Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretako zerbitzua edo prozedura ezartzeko faseak definitzea, zerbitzuaren kalitate-kontrola barne.

Bezeroarekiko/erabiltzailearekiko enpatiazko jarrera lortzeko gakoak identifikatzea.

Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arreta planifikatzeko eta garatzeko garaian, guztiontzako diseinu aldagaiak definitzea.

Zuzendaritzako laguntzailearen mende dauden instantzietan bezeroei emandako arreta gainbegiratzea.

Irudi korporatiboaren araberako prozedurak eta jarrerak betetzea.

Kode deontologikoa:

- Definizioa.
- Helburuak.
- Arauak eta balioak.

Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna ziurtatzea:

- Araudia.
- Prozedura.

Sarrera mugatuko informazio-sistemak:

- Motak.
- Sartzeko eskakizunak.

Gizarte trebetasunak bezeroarekiko/erabiltzailearekiko arretan.

- Erabilerak eta ohiturak.
- Errespetua, enpatia eta sinpatia.

Enpresa-kultura:

- Definizioa.
- Xedea eta ikuspegia.

Bezeroaren edo erabiltzailearen aurreko irudi korporatiboa.

Sinpatia-jarrera izatearen garrantzia ezagutzea.

Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratzea une oro.

Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretan enpresa-kultura txertatzearen garrantzia baloratzea, betiere antolakundearen ezarritako helburuak lortzeko.

Konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantentzea, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

9. lanbide-modulua: Enpresa-ekitaldien antolamendua

Kodea: 0662

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 140 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 11

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Lan-giroa eta taldeak antolakundearen helburuekin duen konpromisoa optimizatzen du, motibazio-teknikak aplikatuta lanen kudeaketan, eta aginduak eta helburuak modu ulergarrian, laburrean eta bitartekorik egokienean transmititzean.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lankidetzako lan-giro positiboa sortzearen garrantzia baloratu du.

b) Antolakundearen helburu komunak nork bere egitea sustatuko duten giza harreman adeitsuak garatzeko giltzarriak identifikatu ditu.

c) Giza taldeak motibatzeke modu sistematikoak eta puntualak ezagutu ditu.

d) Antolakunde bateko ohiko lanbide-egoerak eta jardunbide egokiak eta enpresa-etikako printzipioak lotu ditu.

e) Enpresa-egoeretan egokienak diren taldeen zuzendaritzako eta gidaritzako teknikak aplikatu ditu.

f) Aurrea hartzea eta beharren identifikazio zuzena deskribatu ditu, zerbitzua hobetzeko helburu gisa.

g) Komunikazio formal eta informalerako teknikak, elkarrizketarako teknikak eta argudiatzeko teknikak hautatu ditu, enpresan/entitatean lanaren antolamendua optimizatzeko oinarri gisa.

h) Talde bateko kide guztien parte-hartzea aztertu du, epe luzerako proiektzioa izango duten emaitzak lortzeko ezinbestekoa den aldetik.

i) Estresa eta tentsioa murriztera zuzentzen diren ekintzen garrantzia baloratu du.

j) Lan-taldearen barruan eta kanpo-harremanetan gatazkak ebaztea sustatzearen eta gatazka horiei aurrea hartzearen alde onak aztertu ditu.

k) Konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantendu du, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

2.– Nork bere jardunak eta zuzendaritzarenak edo dagozkion lan-taldearenak koordinatzen ditu, denbora kudeatzeko metodo eta teknika konbentzionalak eta/edo elektronikoak aplikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Denbora kudeatzeko metodoak eta teknikak lotu ditu, eta denboraren kudeaketa optimizatzeko metodoen faseak aztertu ditu.

b) Denbora galtzeko ohiko kausak (denbora-lapurak) eta horiek saihesteko metodoak identifikatu ditu.

c) Agenda kudeatzeko, lehentasun motak ezarritako helburuen eta egoeren arabera baloratu ditu.

d) Tresna konbentzionalak eta/edo elektronikoak erabili ditu, denboraren kudeaketa zuzenerako prozedurak aplikatuta.

e) Ahal den guztietan, zereginak eta prozedurak estandarizatzearen garrantzia baloratu du, eragimen eta eraginkortasun handiagoa lortzeko.

f) Erabilgarri dauden agenda motak deskribatu ditu, baita egoera bakoitzean duten erabilera eta erabilgarritasuna ere.

g) Tartean dauden pertsonen agendak koordinatzeko zailtasunak aztertu ditu, une oro ezarritako hierarkiak eta bakoitzari esleitutako funtzioak aintzat hartuta.

h) Irudi korporatiboari eta ezarritako kalitate-estandarrei eustearen garrantzia baloratu du.

3.– Nork bere zuzendaritza-postuaren zereginak planifikatzen ditu, egoerara, solaskidera eta lanaren helburuetara egokituta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Antolamendu-egitura, kultura korporatiboa eta ezarritako lehentasunak identifikatu ditu.
- b) Zuzendaritzako laguntzailearen zereginen berezko ezaugarriak, eskura dauden baliabideak eta proposatutako helburuak identifikatu ditu.
- c) Laguntza-jardueretan eta/edo eskuordetutako jardueretan aplikatu beharreko autonomia eta erantzukizun mailak bereizi ditu.
- d) Baliabide-materialak eta instalazioak kudeatzeko eta antolatzeko irizpideak deskribatu ditu, «guztionezko diseinua» kontuan izanik.
- e) Ezarritako helburuak betetzeko eta zereginak eta komunikazioak behar bezala bideratzeko eskura dauden giza baliabideak aztertu ditu, baita kudeaketako autonomia maila ere.
- f) Kontaktu-sare formalak eta informalak kudeatu ditu eta eguneratuta mantendu ditu, zuzendaritzaren edo dagozkion lan-taldeen zereginak errazteko.
- g) Kasuan-kasuan aplikatzekoak diren dokumentazio-ereduak, estilo-liburua, irudi korporatiboko eskuliburua eta prozedurak hautatu ditu.
- h) Ingurumeneko eta laneko baldintzak baloratu ditu.
- i) Zuzendaritzako laguntzailearen berezko zereginak egiteko denborak ezarri ditu, epeak eta kalitate mailak beteta.

4.– Bilerak eta ekitaldi korporatiboak antolatzen ditu, eta, horretarako, negoziazio-teknikak eta protokolo-arauak aplikatzen ditu eta proposatutako helburuak betetzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Baliabideen edo instalazioen eragimen eta optimizazio-irizpideak deskribatu ditu, betiere planifikatu beharreko ekitaldi motaren eta haren helburuen arabera.
- b) Lanbide-egoera estandarretako negoziazioak prestatzeko elementu estrategikoak identifikatu ditu.
- c) Beharrezko baliabide pertsonalak eta materialak planifikatu eta programatu ditu, eta guztizko eta zati bateko aurrekontuak landu ditu, ordaintzeko moduak eta epeak adierazita.
- d) Ekitaldiak antolatzen dituzten enpresen eskaintzak ebaluatu ditu.
- e) Bileretarako eta ekitaldietarako beharrezko zerbitzuak kontratatzean negoziazio-teknikak aplikatzearen garrantzia baloratu du.
- f) Bileretan eta ekitaldietan parte hartzen dutenei dagozkien hierarkiak eta protokoloak hartu ditu aintzat.
- g) Ekitaldirako edo bilerarako beharrezko logistika aurreikusi du, balizko kontingentziak minimizatuta, eragimenez eta eraginkortasunez, eta segurtasun-arauei jarraituta.
- h) Adeitasunez eta protokolo-arauak aplikatuta egin die arreta bisitei eta bezeroei, irudi korporatiboa transmitituta.

i) Nazio mailako zein nazioarteko bileren eta ekitaldien antolamenduaren berezko teknikak bereizi ditu, eta ekitaldiaren garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko adierazleak ezarri ditu, baita, betetzen ez badira, ez-betetzearen arrazoiak ere.

j) Antolatutako bilera, bidaia edo ekitaldi korporatiboaren araberako eta/edo bertaratuko diren araberako segurtasun-bitarteko egokiak aztertu ditu, eta antolatzeko moduak izan dezakeen eragin ere bai.

5.– Nazio mailako eta nazioarteko bidaiak eta joan-etorriak antolatzen ditu, eta ezarritako helburuak eta prozedurak betetzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bilera eta ekitaldi korporatiboetarako bidaien behar logistikoak aurreikusi ditu.

b) Nazio mailako eta nazioarteko bidaien antolamenduko elementuak deskribatu ditu.

c) Kasuan-kasuan baloratu du garraiabideen egokitasuna.

d) Bidaia-agentziekin edo zerbitzuaren beste hornitzaile batzuekin negoziatu ditu baldintzak.

e) Izan daitezkeen kontingentziak izan ditu kontuan, eta minimizatu egin ditu eta alternatiba bideragarriak prestatu ditu.

f) Bidaiaren garatuko den lan-agenda prestatu du.

g) Helmuga duen herrialdeko dokumentazio-eskakizunei, baimenei, dibisei, ordu-eremuei, txertoei, aduana-kontrolari, protokoloari eta erabilerei buruzko informazioa lortu du.

h) Antolatutako bilera, bidaia edo ekitaldi korporatiboaren araberako eta/edo bertaratuko diren araberako segurtasun-bitarteko egokiak aztertu ditu, eta antolatzeko moduak izan dezakeen eragina ere bai.

B) Edukiak:

1.– Lan giroaren optimizazioa.

Antolakunde bateko ohiko lanbide-egoerak eta jardunbide egokiak eta enpresa-etikako printzipioak lotzea.

Enpresa-egoeretan egokienak diren taldeen zuzendaritzako eta gidaritzako teknikak aplikatzea.

Komunikazio formal eta informalerako teknikak, elkarrizketarako teknikak eta argudiatzeko teknikak hautatzea, enpresan/entitatean lanaren antolamendua optimizatzeko oinarri gisa.

Lan-taldearen barruan eta kanpo-harremanetan gatazkak ebaztea sustatzearen eta gatazka horiei aurrea hartzearen alde onak aztertzea.

Lanerako motibazioa:

– Lan motak.

– Motibatze teknikak.

Enpresa-kultura eta lan-giroa:

– Komunikazio horizontala.

– Komunikazio bertikala.

– Komunikazio-bideak.

Ospea edo irudi ona.

Konfiantza sortzea. Taldeen zuzendaritzako eta gidaritzako teknikak.

Gizarte-trebetasunen garapena lan-ingurunean.

Enpresaren kode deontologikoa:

– Arauak eta balioak.

– Eguneko zereginetako aplikazioa.

– Autoerregulazioa.

Informazioaren zuhurtzia eta konfidentzialtasuna:

– Legeria.

– Ziurtatze-prozedurak.

Gatazkak:

– Gatazkaren kontzeptualizazioa.

– Barne- eta kanpo-gatazkak.

– Gatazken prebentzioa.

– Gatazkak ebaztea.

Sarrera mugatuko informazio-sistemak.

– Araudia.

Lankidetzako lan-giro positiboa sortzearen garrantzia baloratzea.

Estresa eta tentsioa murriztera zuzentzen diren ekintzen garrantzia baloratzea.

Konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantentzea, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

2.– Lan taldeko jardunen koordinazioa.

Denboraren kudeaketa optimizatzeko metodoen faseak aztertzea.

Denbora galtzeko ohiko kausak (denbora-lapurrak) eta horiek saihesteko metodoak identifikatzea.

Agenda kudeatzerakoan, lehentasun motak ezarritako helburuen eta egoeren arabera bereiztea.

Tresna konbentzionalak eta/edo elektronikoak erabiltzea, denboraren kudeaketa zuzenerako prozedurak aplikatuta.

Erabilgarri dauden agenda motak identifikatzea, baita egoera bakoitzean duten erabilera eta erabilgarritasuna ere.

Tartean dauden pertsonen agendak koordinatzearen zailtasunak aztertzea, une oro ezarritako hierarkiak eta bakoitzari esleitutako funtzioak aintzat hartuta.

Norberaren jardunak eta zuzendaritzarenak edo dagozkion lan-taldearenak koordinatzea.

Lan-taldeak:

- Koordinazio-teknikak.
- Faseak: plangintza; antolamendua; burutzapena; jarraipena eta balorazioa.

Denboraren optimizazioa:

- Arazo komunak denboraren kudeaketan.
- Denbora optimizatzeko metodoak.

Denbora-lapurrak. Identifikazioa eta ezabapena.

Hobetzeko proposamenak. Sistematika.

Agendak:

- Motak.
- Garrantzitsua eta premiazkoa dena.
- Agendaren kudeaketa.
- Agenden koordinazioa.

Aplikazio bereziak:

- Teknologia berriak plangintzaren zerbitzura.
- Agenda elektronikoak.
- Microsoft Outlook.
- Microsoft Project.
- Lotus Notes.
- PDAk.
- Besteak batzuk.

Ahal den guztietan, zereginak eta prozedurak estandarizatzearen garrantzia baloratzea, eragimen eta eraginkortasun handiagoa lortzeko.

Irudi korporatiboa eta ezarritako kalitate-estandarrak mantentzearen garrantzia baloratzea.

Taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea.

3.– Sailaren zereginen plangintza.

Antolamendu-egitura, kultura korporatiboa eta ezarritako lehentasunak identifikatzea.

Zuzendaritzako laguntzailearen zereginen berezko ezaugarriak, eskura dauden baliabideak eta proposatutako helburuak identifikatzea.

Laguntza-jardueretan eta/edo eskuordetutako jardueretan aplikatu beharreko autonomia eta erantzukizun mailak bereiztea.

Baliabide materialak eta instalazioak kudeatzeko eta antolatzeko irizpideak aztertzea, «guztiontzako diseinua» kontuan izanik.

Ezarritako helburuak betetzeko eta zereginak eta komunikazioak behar bezala bideratzeko eskura dauden giza baliabideak aztertzea, baita kudeaketako autonomia-maila ere.

Kontaktu formalen eta informalen sareak kudeatzea eta eguneratuta mantentzea.

Kasuan-kasuan aplikatzekoak diren prozedurak, dokumentazio-ereduak, estilo-liburua eta irudi korporatiboko eskuliburua hautatzea.

Zuzendaritzako laguntzailearen berezko zereginak egiteko denborak ezartzea, epeak eta kalitate mailak beteta.

Antolamendua eta irudi korporatiboa:

- Antolamendu-ereduak.
- Organismo publikoak eta pribatuak.

Antolakundearen organigrama funtzionalak:

- Sailak.
- Arloak eta zerbitzuak.

Jardueren programazioa.

- Programazioa eta zereginen lehentasunak.
- Baliabideen eta denboren aplikazioa.
- «Guztiontzako diseinuaren» eredua.

Kontaktu-sareak.

- Kontaktuen baseak.
- Sare motak.
- Networking.

Proiektuen kontrolaren grafikoak eta metodoak:

- Gantt.
- Pert.

Dokumentazioa:

- Dokumentu motak.
- Izapideak.

Idazkaritza-zerbitzuaren kalitatea.

Ingurumeneko eta laneko baldintzak baloratzea.

Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

4.– Bilerak eta ekitaldi korporatiboen antolamendua.

Baliabideen edo instalazioen eragimen eta optimizazio-irizpideak aplikatzea, betiere planifikatu beharreko ekitaldi motaren eta haren helburuen arabera.

Lanbide-egoera estandarretako negoziazioak prestatzeko elementu estrategikoak identifikatzea.

Beharrezko baliabide materialak eta pertsonalak planifikatzea eta programatzea.

Guztizko eta zati bateko aurrekontuak egitea, ordaintzeko baldintzak eta epeak finkatuta.

Ekitaldiak antolatzen dituzten enpresen eskaintzak ebaluatzea.

Bilerarako edo ekitaldirako beharrezko logistika aurreikustea.

Ekitaldiaren garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko adierazleak ezartzea, baita, betetzen ez badira, ez-betetzearen arrazoiak ere.

Segurtasun-alderdiak aztertzea.

Bilerak eta ekitaldiak:

– Kontzeptua.

– Sistematizazioa eta tipologiak.

Nortasun-definitzaileak eta irudi-hautemaileak.

Ekitaldi korporatiboak:

– Motibazionalak.

– Sustatzaileak.

Ekitaldiak antolatzeko zuzendaritza-printzipioak.

Ordaintzeko bideak:

– Motak.

– Operatiba.

Bileretan eta ekitaldietan parte hartzen dutenei dagozkien hierarkiak eta protokoloak baloratzea.

Adeitasunez eta protokolo-arauak aplikatuta arreta egitea bisitei eta bezeroei, irudi korporatiboa transmitituta.

5.– Nazio mailako eta nazioarteko bidaien eta joan-etorrien antolamendua.

Bilera eta ekitaldi korporatiboetarako bidaien behar logistikoak aurreikustea.

Baldintzak bidaia-agentziekin edo zerbitzuaren beste hornitzaile batzuekin negoziatzea.

Izan daitezkeen kontingentziak aurreikustea, eta horiek minimizatzea eta bidezko alternatibak prestatzea.

Bidaian garatuko den lan-agenda egitea.

Helmuga duen herrialdeko dokumentazio-eskakizunei, baimenei, dibisei, ordu-eremuei, txertoei, aduana-kontrolari, protokoloari eta erabilerei buruzko informazioa lortzea.

Segurtasun-alderdiak aztertzea.

Bidaiak.

– Motak.

– Garraiobideak.

Bidaiaren plangintza:

– Aurrekontua.

– Erreserbak.

– Ostatuak.

– Bidaia-aseguruak.

– Datuen segurtasuna.

Bidaia-agentziak:

– Kontzeptua.

– Egiten dituzten zerbitzuak.

– Agentziaren aukeraketa.

Bidaiaren antolamendua:

– Dokumentazioa.

– Osasun- eta lege-eskakizunak.

– Erabilerak eta ohiturak.

Bidaiaren ondorengo dokumentazioa:

– Egiaztagiriak eta frogagiriak.

– Fakturak.

– Emaizten ebaluazioa eta analisisa.

– Dokumentazioa artxibatzea.

Negoiazio-teknikak.

Beste kultura batzuetako pertsonekin harremanetan egotearen ondoriozko aberastasuna baloratzea.

Prestasuna eta ekimena bidaien plangintzan eta antolamenduan.

10. lanbide-modulua: Informazioaren kudeaketa aurreratua

Kodea: 0663

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 120 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Enpresa-proiektuetako administrazio-alderdiak kudeatzen ditu, baliabideak berariazko kontrol-aplikazio baten bidez administratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Proiektu baten administrazio-kudeaketako proposamena landu du, proiektuarekin lortu nahi diren helburuen arabera.

b) Proiektuaren administrazio-euskarriarekin lotuta gauzatu behar diren zereginak definitu ditu.

c) Proiektuen faseetako bakoitzaren jarduerak, zereginak eta emateko eta amaitzeko epeak identifikatu ditu.

d) Baliabideak eta eskakizunak (denborak, kostuak, kalitatea, giza baliabideak) kudeatu ditu, baita proiektuaren ondoriozko arriskuak ere.

e) Proiektuaren faseetako bakoitza gainbegiratu eta berraztertu du.

f) Antolamendu-egitura ezarri du, dagozkion rolak eta erantzukizunak esleituta.

g) Proiektuan interesa duten zenbait eragileren (stakeholder) txostenak idatzi eta aurkeztu ditu.

2.– Informatika-tresna egokien bitartez, testuak, datuak, irudiak eta grafikoak integratuta lantzen ditu dokumentuak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Dokumentuak lantzeko eta aurkezteko beharrezko bulegotika-aplikazioa zehaztu du.

b) Landu beharreko dokumentu motara egokitutako berariazko txantiloak sortu ditu.

c) Lan errepikakorrak automatizatzeko makro egokiak egin ditu.

d) Dokumentua integratzeko datu egokiak hautatu ditu.

e) Posta-konbinazioa egin du, beharrezko datuak hautatuta.

f) Web-orriak erabili ditu grafikoak, diagramak edo marrazkiak lortzeko.

g) Formatu eta aurkezpen egokia duten dokumentu antolatuak egin ditu.

h) Denbora eta formaren arloko eskakizunen arabera aurkeztu eta argitaratu du amaierako lana.

3.– Enpresa-kudeaketarekin edo proiektuekin lotzen diren ikus-entzunezko aurkezpenak lantzen ditu, bideo digitaleko tratamendu-aplikazio bat erabilita.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Beharrezko materiala eta ekipamendua zehaztu ditu.

- b) Ikus-entzunezko produkziarako gidoia egin du.
- c) Audio- eta bideo-formatu ohikoenak deskribatu ditu.
- d) Audio- eta bideo-klipak hautatu eta antolatu ditu.
- e) Audio digitaleko fitxategiak sartu ditu informatika-aplikazioan.
- f) Audio eta bideo digitaleko fitxategiak editatu ditu informatika-aplikazioan.
- g) Beharrezko tituluak eta errotuluak txertatu ditu informatika-aplikazioan.
- h) Euskarri optikoko aurkezpena egin eta sortu du.
- i) Internet bidez hedatzeko egokiak diren beste formatu batzuetarako bihurtu egin du.

4.– Enpresa- eta proiektu-kudeaketako zereginak egiten ditu, web 2.0ko erremintak erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Posta elektronikoa kudeatzeko web-aplikazioak erabili ditu.
- b) Kostu txikiko telefonia eta bideokonferentziako aplikazioen bitartez egin ditu komunikazioak.
- c) Web-aplikazioen bitartez kudeatu ditu egutegiak eta konpromiso-agendak.
- d) Web-aplikazioen bitartez erabili ditu elkarlanerako bulegotika-aplikazioak.
- e) Webgune korporatiboak sortu ditu web-aplikazioen aukeren bitartez.
- f) Web-aplikazio bidezko bat-bateko mezularitza bitartez kudeatu ditu komunikazioak.
- g) Bulego birtualeko web-aplikazio baten bitartez hainbat enpresa-kudeaketa egin du.

5.– Dokumentu-kudeaketako sistema baten bitartez administratzen ditu dokumentuak.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dokumentu-kudeaketako sistema bat osatzen duten elementuak zehaztu ditu: dokumentuen datu-baseak, hardwarea, softwarea, sareak, erabiltzaileak eta administratzaileak.
- b) Dokumentu-kudeaketako programen bidez eskaneatu ditu dokumentuak.
- c) Ezarritako parametroei jarraituta biltegitatu, sailkatu eta berreskuratu ditu dokumentuak.
- d) Dokumentuak zaintzeko mekanismoak ezarri ditu.
- e) Antolakundeko hainbat lanposturen arteko dokumentu-fluxurako arauak diseinatu ditu: workflow.
- f) Dokumentuen banaketan, denbora eta formako baldintzatzaileak ezaugarritu ditu.
- g) Dokumentu partekatuak sortzen elkarlanerako mekanismoak diseinatu ditu: workflow.
- h) Hainbat instantziaren artean (publikoen eta pribatuen artean) dokumentuak kautotzeko estandarrak bete ditu.
- i) Dokumentu-kudeaketako programek ingurumenaren kontserbazioaren alde egiten duten ekarpena baloratu du.

B) Edukiak:

1.– Proiektuak kontrol-aplikazioen bitartez kudeatzea eta administratzea.

Proiektu bat egiteko beharrezko antolamendu-egitura interpretatzea, rolak eta erantzukizunak esleituta.

Proiektuaren faseetako bakoitzaren jarduerak, zereginak eta emateko eta amaitzeko epeak identifikatzea.

Baliabideak eta eskakizunak kudeatzea, baita proiektuaren arriskuak ere.

Proiektuaren faseetako bakoitza gainbegiratzea eta berraztertzea.

Hainbat txosten idaztea eta aurkeztea.

Proiektua. «Project Management» kontzeptua:

- Zer da proiektua?
- Proiektuaren helburuak.
- Proiektuaren funtsezko puntuak.
- Proiektuaren bizi-zikloa.
- Proiektuak kontrolatzeko informatika-aplikazioak.
- Aplikazioaren hasierako parametrizazioa.

Proiektuaren antolamendua:

- Proiektuaren kudeatzailea. Eskumenak eta funtzioak.
- Proiektuko parte-hartzaileak. Eskumenak eta funtzioak.
- Erabiltzaileak aplikazioan sartzea.

Proiektuaren plangintza:

- Proiektuaren definizioa. Izaera eta helburuak.
- Arriskuen analisisa eta kudeaketa.
- Plangintzarako tresnak (kontzeptuzko mapak, WBS).
- Proiektua sortzeko prozesua.
- Denborak zehaztea. Proiektuaren egutegia sortzea.
- Proiekturako ekipamendua eta pertsonak.

Proiektuaren programazioa:

- Zereginak sartzea, aldatzea eta ezabatzea.
- Zereginen arteko mendetasuna.
- Zeregin berriak lotzea eta deslotzea.
- Zereginei baliabideak esleitzea eta horiek aldatzea.

- Baliabideei kostuak esleitzea.
- Zereginen aurrerapenari buruzko informazioa txertatzea proiektuan.

Proiektuaren kontrol eta jarraipenerako metodoak:

- Etengabe monitorizazioa. Proiektuaren ikuspegiak.
- Proiektuaren zeregin kritikoak bistaratzea.
- Desbideratzeen eta aldaketaren kudeaketaren analisia (plangintzako aldaketak).
- Jarraipeneko Gantt.
- Proiektuaren kostuak bistaratzea.

Emaitzak aurkeztea. Txostenak eta grafikoak:

- Txosten estandarrak eta txosten pertsonalizatuak.
- Sare-diagrama.
- Gantt diagrama.
- PERT analisia.

Jarrera positiboa eta emaitza gogobetegarriak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea.

Sormena izatea zereginak egitean.

Informazioaren segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

2.– Testuak, datuak, irudiak eta grafikoak integratuta lantzea dokumentuak.

Dokumentuak lantzeko eta aurkezteko beharrezko oinarrizko bulegotika-aplikazioa eta osagarriak zehaztea.

Landu beharreko dokumentu motara egokitutako berariazko txantiloak bilatzea eta lantzea.

Automatizatu beharreko lanak baloratzea, eta lan errepikakorrak automatizatzeko makro egokiak egitea.

Dokumentua integratzeko datu egokiak hautatzea.

Posta-konbinazioa gauzatzea, beharrezko datuen hautespenaren bitartez.

Web-orriak erabiltzea grafikoak, diagramak edo marrazkiak lortzeko.

Dokumentu antolatutak formatu eta aurkezpen egokiarekin egitea.

Amaierako lanaren aurkezpena eta argitalpena, denbora eta forma eskakizunen arabera.

Bulegotika-paketeak. Erabilera integratua:

- Bulegotika-suite ezagunenak, software librean zein jabledunean.
- Windows inguruneetarako eta mac inguruneetarako suiteak.

Bulegotika-laneko txantiloiak:

- Paketetan datozen aurrez definitutako txantiloiak.
- Txantiloia eman nahi zaion erabilerarako pertsonalizatzea.
- Txantiloiak zerotik sortzea, bulegotika-pakete baten aplikazioetan.
- Interneten txantiloiak bilatzea.

Lana automatizatzea. Makroak:

- Automatizatu beharreko lan errepikakorrak.
- Makroak zerotik sortzea, bulegotika-pakete baten aplikazioetan.

Datuak dokumentuetara inportatzea eta esportatzea:

- Bulegotika-pakete baten aplikazioen menuetan txertatutako inportazio-aukerak.
- Bulegotika-pakete baten aplikazioen menuetan txertatutako esportazio-aukerak.
- Posta-konbinazioa, integrazio-adibide gisa.
- Aplikazioen artean kopiatzea eta itsastea.

Grafikoekin lan egitea:

- Grafikoak kalkulu-orrietatik bulegotika-pakete baten beste aplikazio batera eramatea.

Web-orria baliabide iturri gisa:

- Gure dokumentuetarako doako eta ordaindutako baliabideak lortzeko berariazko web-orriak.
- Estekak eta hiperestekak.

Informazioaren transferentzia:

- Bulegotikako pakete bateko aplikazioetan itsaste bereziko aukerak.
- Hainbat aplikaziotan sortutako dokumentuen artean informazioa lotzea, eta automatikoki eguneratzea.

Azken dokumentua berraztertzea:

- Dokumentuaren aurrebista.
- Indizeen erabilgarritasuna dokumentu luzeetan.

Azken dokumentua aurkeztea eta argitaratzea:

- Azken dokumentuaren inprimatze-doikuntzak.
- Irteerako hainbat formatu (inprimagailua, pdf, HTML, eta abar).
- Dokumentua hainbat formatutan gordetzeko eta, hala, beste aplikazio batzuekin bateragarri egiteko aukerak. «Gorde honela» aukerak.

Jarrera positiboa eta emaitza gogobetegarriak lortzeko norberaren ahalmenean konfiantza izatea.

Sormena izatea zereginak egitean.

Informazioaren segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

3.– Ikus-entzunezko aurkezpenak lantzea.

Beharrezko ekipamendua eta materiala zehaztea.

Ikus-entzunezko produkziarako gidoia sortzea.

Ohikoenak diren audio- eta bideo-formatuak identifikatzea.

Audio- eta bideo-klipak hautatzea eta antolatzea.

Audio digitaleko fitxategiak informatika-aplikazioan sartzea eta editatzea.

Beharrezko tituluak eta errotuluak informatika-aplikazioan txertatzea.

Euskarri optikoko aurkezpena egitea eta sortzea.

Internet bidez hedatzeko egokiak diren beste formatu batzuetara bihurtzea.

Bideo digitalerako hastapenak:

- Bideo digitalaren kontzeptua eta enpresa-erabilgarritasuna.
- Produkzio digitalerako beharrezko ekipamendua eta materiala.

Gidoia:

- Mezua.
- Auditorioa.
- Helburua.
- Bitartekoak.

Audio- eta bideo-fitxategien formatua:

- Audio-formatu ezagunenak (mp3, wav, midi, ogg, eta abar).
- Bideo-formatu ezagunenak (avi, mpeg, eta abar).
- Ikus-entzunezko materiala lortzea eduki-webetan.
- Formatuak bihurtzeko aplikazioak, audiokoak zein bideoakoak.

Bideo digitaleko edizio-aplikazioak:

- Edizio motak. Abantailak eta mugak.
- Ikus-entzunezko aurkezpenak egiteko softwarea.
- Materiala bideo- eta argazki-kameratik inportatzea.
- Eszenekin lan egiteko denbora-linea.
- Efektuak.

- Eszenen arteko trantsizioak.
- Tituluak eta azpituduluak.
- Audioa.

Bideo digitalaren produkzioa. Disko digitaletako euskarrietan egitea:

- Sortu beharreko DVDaren edo CDaren egitura.

Bideoak eranstea.

Kapituluak eranstea.

- Kapituluak hautatzeko menua.
- Sortutako proiektuaren grabazioa, DVD edo CD batean.

Internet bidez hedatzeko bideoen sorrera:

- Bideoak konprimitzeko teknikak.
- Web-ean argitara emateko bideo-formatu egokiak.
- Gure bideoak argitara emateko edukien web-orriak.

Konfidentziasunez jardutea maneiaturako informazioarekin.

Edonolako informazioa deskargatzeko garaian jabetza- eta egile-eskubideak errefusatzea.

Pertsonen intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzea.

4.– Enpresa eta proiektuen kudeaketa, web 2.0 tresnekin.

Web-aplikazio bidezko bat-bateko mezularitza bitartez kudeatzea komunikazioak.

Kostu txikiko telefonia eta bideokonferentziako aplikazioen bitartez egitea komunikazioak.

Web-aplikazioen bitartez maneiatzea egutegiak eta konpromiso-agendak.

Web-aplikazioen bitartez erabiltzea elkarlanerako bulegotika-aplikazioak.

Web-aplikazioen aukeren bitartez sortzea web korporatiboak.

Bulego birtualeko web-aplikazio baten bitartez egitea hainbat enpresa-kudeaketa.

Web aplikazioak:

- Egitura eta nabigazioa.
- Edukien lay-out.
- Multimedia-elementuak.
- Irisgarritasuna.

Web-posta:

- Web-kontu baten ezaugarriak.
- Kontaktuen kudeaketa.

– Azpilen kudeaketa.

Interneteko telefonia eta bideokonferentziako aplikazioak:

– VoIP mendeko telefonia eta bideokonferentzia.

– Kostu txikiko aplikazioak.

– Deiak eta bideodeiak beste erabiltzaile batzuei, telefono finkoei eta telefono mugikorrei.

– Mezularitza.

– Elkarrizketak grabatu eta artxibatzea.

Internet bidez ekitaldiak maneiatzeko egutegi eta agenda elektronikoa:

– Agenda partekatua. Kontzeptua.

– Ekitaldiak.

– Gonbidapenak.

– Gogorazpenak.

– Bertaratze-baieztapenen jarraipena.

– Mahaigaineko aplikazioekin eta beste gailuekin sinkronizatzea.

Dokumentuak elkarlanean lantzeko prozedurak:

– Dokumentu partekatua. Kontzeptua.

– Dokumentuen txantiloia.

– Dokumentu partekatuetarako sarbidea.

– Dokumentu partekatuetako aldaketen kontrola.

Web-orrien sorrera:

– Web-orriaren diseinua. Txantiloiak.

– Edukiak txertatzea: testua, irudia, bideoa.

– Edukiak eguneratzea.

Web-tresnak integratzea: interneteko bulego birtuala:

– Web-aplikazioak edukiak kudeatzeko sistema gisa.

– Barnean hartzen diren elementuak (testu-prozesadorea, multimedia-aurkezlea, kalkulu-orria, posta elektronikoa, ohar-bloka, Wiki, eta abar).

– Hainbat formatutako fitxategiak kargatzeko eta deskargatzeko aukerak.

Mezuak kudeatzeko garaian, informazioaren tratamendu zuzenaren garrantzia baloratzea.

Ahozko eta idatzizko komunikazio-prozesuetan irudi korporatiboa eta instituzionala transmititzearen garrantzia baloratzea.

Talde-lanerako prest azaltzea.

5.– Dokumentu-kudeaketako sistema baten bidez administratzea dokumentuak.

Dokumentu-kudeaketako sistema bat osatzen duten elementuak zehaztea.

Dokumentu-kudeaketako programen bidez eskaneatzea dokumentuak.

Dokumentuak biltegitratzea, sailkatzea, banatzea, zaintzea eta berreskuratzea, ezarritako parametroei jarraituta.

Antolakundeko hainbat lanposturen arteko dokumentu-fluxurako arauak diseinatzea: workflow.

Dokumentu partekatuak sortzen elkarlanerako mekanismoak diseinatzea: workflow.

Hainbat instantziaren artean (publikoen eta pribatuen artean) dokumentuak kautotzeko estandarrak betetzea.

«Dokumentuen kudeaketa»ren kontzeptua:

- «Dokumentu-kudeaketa informatizatua»ren kontzeptua. Alde onak eta txarrak.
- Digitaliza daitezkeen dokumentu motak.
- Dokumentu-kudeaketarako informatika-aplikazioak.

Dokumentu-kudeaketako sistema baten elementuak:

- Datu-baseak.
- Hardwarea (eskanerrak, digitalizazio-gailuak eta zerbitzariak).
- Softwarea.
- Sareak.
- Erabiltzaileak eta administratzaileak.

Dokumentuen bihurtze digitala:

- Eskaneatzeko prozesua.
- Ebakitzeko eta zuzentzeko tresnak.
- Tamaina, kolorea, esposizioa eta zaratako doikuntzak.
- Dokumentuen formatuak eta trinkotzea.

Dokumentu-kudeaketako prozesuak eta kontrola:

- Lan-fluxuak (workflow). Sortzea eta pertsonalizatzea.
- Arauak.

Informazioa biltegitratzeko sistemak:

- Gordailua.
- Dokumentuak sortzea, berraztertzea eta onartzea.
- Indexazioa.
- Dokumentazioa bilatzea.

Dokumentu-kudeaketako sisteman dokumentuak sailkatzeko sistemak.

Babeskopiak sortzea:

- Eskuzko kopia eta kopia programatua.
- Babeskopiak egiteko prozesuak automatizatzea.
- Berreskuratze-aukerak.

Dokumentu-kudeaketako legezko alderdiak:

- Datuak babesteko legea.
- Dokumentuen sinadura digitala.

Segurtasuna kontrolatzeko sistemak:

- Erabiltzaile-politikak, pasahitzak eta sarbideak.
- Kopiaren, kapturen edo inprimaketaren aukako dokumentuen babesa.
- Edukien zifratze berezia, erabiltzaileen gako publikoekin eta pribatuekin.

Datuak babesteari buruzko Legearen aurkako jokabideak errefusatzea.

Enpresaren eta prozesu orokorren ikuspegi globala izateko jakin mina izatea.

Ikasleek edo beste kide batzuek workflowak diseinatzean sortzen diren berrikuntza-ideien garrantzia baloratzea.

Dokumentu-kudeaketako programek ingurumenaren kontserbazioaren alde egiten duten ekarpena baloratzea.

Enpresaren dokumentazioari segurtasun, konfidentzialtasun, integritate eta irisgarritasuneko irizpideak aplikatzearen garrantzia baloratzea.

11. lanbide-modulua: zuzendaritzari laguntzeko proiektua

Kodea: 0664

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 50 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Produkzio-sektorearen beharrak identifikatzen ditu eta behar horiek ase ditzaketen eredu-zko proiektuekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektorako enpresak antolamendu-ezaugarrien eta eskaintzen duten produktu edo zerbitzu motaren arabera sailkatu ditu.

b) Eredu-zko enpresak ezaugarritu ditu, haien antolamendu-egitura eta sail bakoitzaren eginkizunak adierazita.

c) Enpresei gehien eskatzen zaizkien beharrak identifikatu ditu.

- d) Sektorean aurreikus daitezkeen negozio-aukerak baloratu ditu.
- e) Aurreikusitako eskaerei erantzuteko beharrezko proiektu mota identifikatu du.
- f) Proiektuak izan behar dituen berariazko ezaugarriak zehaztu ditu.
- g) Zergen, lanaren eta arriskuen prebentzioaren arloko betebeharrak eta horiek aplikatzeko baldintzak zehaztu ditu.
- h) Lortu nahi diren produkzio- edo zerbitzu-teknologia berriak sartzeko dauden diru-laguntzak edo bestelako laguntzak identifikatu ditu.
- i) Proiektua egiteko jarraituko den lan-gidoia prestatu du.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuan aztertuko diren alderdiei buruzko informazioa bildu du.
- b) Proiektuaren bideragarritasun teknikoari buruzko azterketa egin du.
- c) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia identifikatu du.
- d) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu, eta horien hedadura identifikatu du.
- e) Proiektua gauzatzeko beharrezko baliabide materialak eta pertsonalak aurreikusi ditu.
- f) Dagokion aurrekontu ekonomikoa egin du.
- g) Proiektua abian jartzeko finantzaketa-beharrak identifikatu ditu.
- h) Proiektua diseinatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.
- i) Proiektuaren kalitatea ziurtatzeko kontrolatu beharreko alderdiak identifikatu ditu.

3.– Proiektua nola gauzatu planifikatzen du, eta esku hartzeko plana eta dagokion dokumentazioa zehazten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Jarduerak sekuentziatu ditu, eta gauzatze-beharren arabera antolatu ditu.
- b) Jarduera bakoitzerako beharrezko baliabideak eta logistika zehaztu ditu.
- c) Jarduerak aurrera eramateko beharrezko baimenak identifikatu ditu.
- d) Jarduerak gauzatzeko prozedurak edo jardunbideak zehaztu ditu.
- e) Betetzearen berezko arriskuak identifikatu ditu, eta arriskuei aurrea hartzeko plana eta beharrezko bitartekoak eta ekipamenduak definitu ditu.
- f) Baliabide materialen eta pertsonalen eta gauzatzeko denboren esleipena planifikatu du.
- g) Praktikan jartzearen baldintzei erantzuten dien balorazio ekonomikoa egin du.
- h) Proiektua gauzatzeko 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 ebaluatzeko prozedura zehaztu du.
- b) Ebaluazioa egiteko kalitate-adierazleak zehaztu ditu.
- c) Jarduerak egitean ager daitezkeen gertakariak ebaluatzeko prozedura definitu du, baita horien konponbidea eta erregistroa ere.
- d) Baliabideetan eta jardueretan gerta litezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura zehaztu du, horiek erregistratzeko sistema barne dela.
- e) Jarduerak eta proiektua ebaluatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu 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 aurkezten eta defendatzen du. Horretarako, eraginkortasunez erabiltzen ditu proiektua gauzatzean eta heziketa-zikloko ikasteko prozesuan bereganatutako kompetentzia teknikoak eta pertsonalak.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuaren memoria-dokumentua landu du.
- b) Haren aurkezpena prestatu du, IKTbak erabilia.
- c) Proiektuaren azalpena egin du, eta, horretarako, proiektuaren helburua eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta bertan jasotzen diren jardun-proposamenen aukeraketa justifikatu du.
- d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du, azalpena antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra izan dadin.
- e) Proiektua babestu du, eta arrazoituta erantzun die epaimahai ebaluatzaileak planteatu dituen galderei.

12. lanbide-modulua: laneko prestakuntza eta orientabidea

Kodea: 0665

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 99 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Lan-munduratzeko eta bititza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatze aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.

b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.

c) Profilarri lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.

d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.

e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu dira.

f) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

g) 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:

a) Profilarri lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.

b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.

d) Taldekideek beren gain hainbat rol hartzea eta askotako iritzia izatea beharrezkotzat eta positibotzat jo du.

e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundeek berezko duten 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 oinarrizko 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 zerrendatu ditu.

c) Gizarte Segurantzako sistemaren dauden araubideak identifikatu ditu.

d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.

e) 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) Oinarrizko kontribuzio mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5.– Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneko 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 ohikoen 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) Larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7.– Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-inguruneak 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.

B) Edukiak:

1.– Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko prozesua

Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.

Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.

Norberaren ibilbidea planifikatzea:

– Beharrekin eta hobespeneekin 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 egiaztatzeko zerrenda pertsonal bat ezartzea.

Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

Lana bilatzeko teknikak eta tresnak.

Erabakiak hartzeko prozesua.

Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua.

Europar ikasi eta enplegatzeko aukerak. Europass, Ploteus.

Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea.

Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea.

Autoenplegua lan-mundura sartzeko hautabidetzat balioestea.

Lan-mundura egokiro sartzeko lan-ibilbideak baloratzea.

Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2.– Gatazka eta lan-taldeak kudeatzea.

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 ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea.

Lan-taldeen sorrera aztertzea.

Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona talde gisa.

Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera.

Komunikazioa, taldeak sortzeko lanean arrakasta izateko oinarritzko elementu gisa.

Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak.

Gatazka zehaztea: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak.

Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzea eta arbitrajea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena balioestea.

Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak balioestea.

Komunikazioa talde-lanerako funtsezko faktore gisa balioestea.

Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteko partaidetzazko jarrera izatea.

Gatazkak ebazteko sistemak aztertzea.

3.– Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak

Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean (LELTB) arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea.

Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta alderatzea, haien ezaugarrien arabera.

Nomina interpretatzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.

Lan-zuzenbidearen oinarriko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren zuzentarauak, 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, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ).

Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea.

Sindikatuaren ordezkartza: sindikatuaren kontzeptua, sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera.

Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa.

Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana...

Lana arautzeko beharra balioestea.

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 kolektiboetara dagokienez.

Gizartea hobetzeko agente gisa, sindikatuaren eginkizuna aintzat hartu eta balioestea.

4.– Gizarte Segurantza, enplegua eta langabezia.

Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsal izateak duen garrantzia aztertzea.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.

Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak.

Enpresaburuen eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioak.

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.

Hiritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.– Arrisku profesionalak ebaluatzea.

Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea.

Arrisku-faktoreak aztertzea.

Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea.

Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea.

Lanbide-eginkizunaren araberrako arrisku-protokoloa ezartzea.

Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.

Arrisku profesionalaren kontzeptua.

Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa.

Profilarri lotutako lan-ingurunearen berriazko arriskuak.

Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura balioestea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea.

Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia balioestea.

6.– Enpresan arriskuen prebentzioa planifikatzea

Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa.

Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarritzko araua aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloko egitura instituzionala aztertzea.

Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea.

Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.

Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak.

Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan.

Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Erantzukizun mailak enpresan.

Laneko Arriskuen Prebentzioan (LAP) eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak.

Prebentzioaren kudeaketa enpresan.

Langileen ordezkariak prebentzioaren arloan (laneko arriskuen prebentzioko oinarrizko teknikaria).

Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak.

Prebentzioaren plangintza enpresan.

Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea.

Laneko arriskuen prebentzioko (LAP) 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 balioetsi eta zabaltzea.

7.– Enpresan prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzea

Norbera babesteko teknikak identifikatzea.

Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresek eta banakoek dituzten betebeharrak aztertzea.

Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea.

Larrialdi-egoerak aztertzea.

Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea.

Langileen osasuna zaintzea.

Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak.

Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa.

Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak.

Seinale motak.

Larrialdien aurreikuspena balioestea.

Osasuna zaintzeko planen garrantzia balioestea.

Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

13. lanbide-modulua: lantokiko prestakuntza

Kodea: 0667

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 360 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 22

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek enpresak egiten duen zerbitzu motarekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.

b) Enpresaren egitura sektorean dauden ereduazko enpresa-antolamenduekin alderatu du.

c) Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.

d) Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.

e) Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideek behar dituzten kompetentzia profesionalak, pertsonalak eta gizarte alorrekoak baloratu ditu.

f) Jarduera honetan komunikabide ohikoenen 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.

– Lanposturako beharrezko jarrera pertsonalak (puntueltasuna, enpatia...) eta profesionalak (ordena, garbitasuna, konfidentziasuna, erantzukizuna...).

– Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen arriskuen prebentzioaren aurrean eta norbera babesteko neurrien aurrean.

– Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia duten jarrerazko eskakizunak.

– Lan-talde barruko eta enpresan ezarritako hierarkiekiko harreman-jarrerak.

– Lanaren esparruan egiten diren jardueren dokumentazioarekin zerikusia duten jarrerak.

– Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, esparru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.

b) Lanbide-jardueran aplikatzekoak diren laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarritzko alderdiak identifikatu ditu.

c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen arabera eta enpresaren arauen arabera jarri du abian norbera babesteko tresneria.

d) Garatutako jardueretan, ingurumena errespetatzeko jarrera izan du, eta horrekin lotutako barruko eta kanpoko arauak aplikatu ditu.

e) Lanpostua edo jarduera garatzeko eremua antolatuta, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.

f) Esleitutako lanaren erantzukizuna hartu du, eta jasotako aginduak interpretatu eta bete ditu.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldeko kideekin komunikazio eraginkorra ezarri da.

h) Taldeko gainerako kideekin koordinatu da, eta aldaketak, beharrak edo agertzen diren gertakari adierazgarriak jakinarazi ditu.

i) Bere jardueraren garrantzia eta esleituriko eginkizunen aldaketetara egokitu beharra balioetsi ditu.

j) Bere lana garatzean arauak eta prozedurak aplikatzeaz arduratu da.

3.– Orotariko dokumentuak lantzen eta izapidetzen ditu, eta enpresaren administrazio-arloekin lotzen diren komunikazioak kudeatzen ditu, kontrolerako bitartekoak, tresneriak eta tresnak erabilia, betiere enpresaren eta sektorearen prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-prozesuen komunikazio-beharrak hauteman ditu.

b) Dokumentazioa lantzeko eta jarraipena egiteko tresneriak eta tresnak identifikatu ditu.

c) Zereginaren edukiak edo zereginaren hasierako kudeaketak interpretatu ditu, prozeduren arabera dokumentatzeko.

d) Aplikatzekoa den araudia bete dela egiaztatu du.

e) Erosketa-eskaera eta eskatutako lehengaietarako ezarritako baldintzak betetzen direla egiaztatu du.

f) Estiloa, komunikazio-bidea eta dokumentazioa bezeroarentzat edo produktuaren edo zerbitzuaren eskatzailearentzat egokitu ditu.

g) Bezeroarekiko arretarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

4.– Enpresaren esparru guztietako prozesuen kudeaketarekin lotzen diren gerentziari, lan-taldeari edo proiektuari laguntzeko zereginak planifikatzen eta garatzen ditu, eta, horretarako, jardun-ildoak proposatzen ditu eta bere kargurako taldearen zereginak gainbegiratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren edo organismoaren esparru guztietako prozesuen kudeaketarekin lotzen diren aldian behingo prozesuei eta aldian behingoak ez diren prozesuei dagozkien jardun-beharrak ondorioztatu ditu.

b) Administrazioko eta beste sailletako taldeko gainerako kideekin koordinatzeko balizko beharrak aintzat hartu ditu.

c) Dokumentazioko eta izapideetako tarteko prozedurak zehaztu ditu, administrazio-prozesuen eta gerentziari laguntzeko prozesuen beharrak kontuan izanik.

- d) Baliabide materialak eta energia alorrekoak zentzuz erabiltzea bilatuta zehaztu ditu prozesuak.
- e) Zuzendaritza-funtzioari laguntzeko berezko tekniken eta faseen garapenarekin lotzen diren beharrak aurreikusi eta zehaztu ditu.
- f) Lortutako emaitzen arabera har daitezkeen neurri zuzentzaileak zehaztu ditu.
- g) Bere eskumeneko jardunen kostuen balorazioa ezaugarritu eta egin du, betiere bere goragokoei hainbat alternatiba proposatzeko edo erabakiak hartzeko.

AZAROAREN 27KO 256/2012 DEKRETUAREN III. ERANSKINA

GUTXIENeko ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

1. atala.- Espazioak.

Prestakuntza espazioa	Azalera (m ²) 30 ikasle	Azalera (m ²) 20 ikasle
Balio anitzeko gela.	60	40
Administrazio eta kudeaketa gela	90	60

2. atala.- Ekipamenduak.

Prestakuntza espazioa	Ekipamendua
Balio anitzeko gela.	<p>Sarean instalatutako PCak, Internet konexioarekin, ikasleentzat. Irakaslearentzako PCa. Eskanerra. Inprimagailua. Ikasgelako altzariak. Proiektzio-kanoia. Proiektzio-pantaila. Ikus-entzunezko erreproduzigailua. Arbel elektronikoa. Datuak biltegitzeko gailuak, 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-ukituak, konpresoreak, swebakia, birusen aurkakoa, web-orrien editorea. Administrazio-kudeaketako informatika-aplikazioak erabiltzeko lizentziak: pertsonala, salerosketak, kontabilitatea, biltegia kudeatzeko pakete integratuak eta abar. Hizkuntza-hiztegi profesionalak.</p>
Administrazio eta kudeaketa gela	<p>Irakaslearen ordenagailua, sarean integratua, eta Interneterako konexio duena. Proiektzio-kanoia. Arbel elektronikoa. Sistema eragileen lizentziak. Banako lanpostuak dituzten bulegoko mahaiak, honako ekipazio hau dutenak: - PCa, sarean instalatua eta Interneterako konexioa duena. - Helburu orokorreko informatika-aplikazioak: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea, aurkezpenak, posta elektronikoa, argazki-ukituak, konpresoreak, birusen aurkakoa, web-orrien editorea. - Administrazio-kudeaketako informatika-aplikazioak: pertsonala, salerosketak, kontabilitatea eta biltegia kudeatzeko pakete integratuak. - Izapide elektronikoen egiteko sistemak. - Bulegoko eserlekuak. Datu-biltegitagailu elektronikoenak, USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDak eta DVDak. Funtzio anitzeko sareko inprimagailua. Eskanerra. Fotokopiagailua. Telefonoa. Telefonoguneak edo funtzio anitzeko telefonoak. Faxa: Saltokiko terminala (ST). Bulegoko askotariko altzariak eta materiala: dokumentazio-fitxategi konbentzionalak, fitxategi-karpetak, grapagailuak, zulagailuak, guraizeak, papera eta etiketak, besteak beste. Herri Administrazioen dokumentazio ofiziala. Hizkuntza-hiztegi profesionalak.</p>

AZAROAREN 27KO 256/2012 DEKRETUAREN IV. ERANSKINA

IRAKASLEAK

1. atala. Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena Zuzendaritzari Laguntzeko heziketa-zikloko lanbide-moduluetan.

Lanbide modulua	Irakasleen espezialitatea	Kidegoa
0647. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0648. Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0179. Ingelesa	Ingelesa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0180. Atzerriko bigarren hizkuntza	Atzerriko hizkuntza	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0661. Enpresa-protokoloa	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0663. Informazioaren kudeaketa aurreratua	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0664. Zuzendaritzari laguntzeko proiektua	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak

Lanbide modulua	Irakasleen espezialitatea	Kidegoa
0665. Laneko prestakuntza eta orientabidea.	Laneko prestakuntza eta orientabidea.	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0667. Lantokiko prestakuntza.	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak

edo araudian ager daitekeen beste edozein irakasle-espezialitate.

2. atala.- Titulazio baliokideak irakaskuntzaren ondorioetarako.

Kidegoak	Espezialitateak	Titulazioak
Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak	Laneko prestakuntza eta orientabidea.	Enpresa-zientzietan diplomaduna. Lan-harremanetan diplomaduna. Gizarte-lanean diplomaduna. Gizarte-hezkuntzan diplomaduna. Kudeaketa eta Administrazio Publikoan diplomaduna.
	Enpresen administrazioa	Enpresa-zientzietan diplomaduna. Kudeaketa eta Administrazio Publikoan diplomaduna.

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

3. atala.- Titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak hezkuntzakoaz bestelako administrazioetako titulartasun pribatuko nahiz publikoko ikastetxeentzat.

Lanbide moduluak	Titulazioak
0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua 0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta 0663. Informazioaren kudeaketa aurreratua 0664. Zuzendaritzari laguntzeko proiektua	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide.
0647. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa 0648. Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa 0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala 0179. Ingelesa 0180. Atzerriko bigarren hizkuntza 0661. Enpresa-protokoloa 0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua 0664. Zuzendaritzari laguntzeko proiektua 0665. Laneko prestakuntza eta orientabidea	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

AZAROAREN 27KO 256/2012 DEKRETUAREN V. ERANSKINA

HEZKUNTZA SISTEMAREN ANTOLAMENDU OROKORRARI BURUZKO URRIAREN 3KO 1/1990
LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKO LANBIDE MODULUEN ETA HEZKUNTZARI
BURUZKO MAIATZAREN 3KO 2/2006 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKOEN
ARTEKO BALIOZKOTZEAK

Logse legean ezarritako heziketa zikloetan barnean hartzen diren lanbide moduluak (logse 1/1990)	“zuzendaritzari laguntzea” heziketa zikloko lanbide-moduluak (loe 2/2006)
Zuzenbide-elementuak	0647. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa
Datu-kudeaketa Dokumentuen eta informazioaren elaborazioa eta aurkezpena	0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua
Komunikazioa eta lanbide-harremanak	0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta
Zerbitzuaren antolamendua eta idazkaritza-lanak	0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua
Atzerriko hizkuntza (ingelesa)	0179. Ingelesa
Atzerriko bigarren hizkuntza	0180. Atzerriko bigarren hizkuntza
Idazkaritzako goi-mailako teknikariaren tituluaren Lantokiko Prestakuntza	0667. Lantokiko prestakuntza

2013ko martxoaren 4a, astelehena

AZAROAREN 27KO 256/2012 DEKRETUAREN VI. ERANSKINA

KONPETENTZIA ATALEN ETA MODULUEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK BALIOZKOTZEKO), ETA LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK EGIAZTATZEKO)

1. atala.- Kualifikazioei buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin.

Konpetentzia atala	Lanbide modulua
UC0988_3: Espedienteak eta dokumentazio juridikoa eta enpresarena prestatzea eta Organismoetan eta Administrazio Publikoetan aurkeztea.	0647. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa
UC0238_3: Giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko zereginetan administrazio-laguntza ematea. UC0980_2: Giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.	0648. Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa
UC0987_3: Informatzeko eta artxibatzeke sistemak administrazioa euskarri konbentzionalean eta informatikoan. UC0986_3: Dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan. UC0233_2: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan bulegotika-aplikazioak maneiatzea.	0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua
UC0500_3: Diruzaintza eta haren aurrekontua kudeatzea eta kontrolatzea. UC0979_2: Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea.	0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala
UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administrazioa eta kudeatzea.	0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta
UC0983_3: Antolamenduaren arloan zuzendaritzari laguntzeko jarduerak modu proaktiboan kudeatzea.	0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua
UC0984_3: Ingelesekin komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.	0179. Ingelesa (*)
UC0985_2: Ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.	0180. Atzerriko bigarren hizkuntza (*)

(*) Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da.

2. atala.- Egiaztatzeari begira titulu honetako lanbide-moduluei dagozkien konpetentzia-atalak honako hauek dira:

Lanbide modulua	Konpetentzia atala
0647. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa	UC0988_3: Espedienteak eta dokumentazio juridikoa eta enpresarena prestatzea eta Organismoetan eta Administrazio Publikoetan aurkeztea.
0648. Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa	UC0238_3: Giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko zereginetan administrazio-laguntza ematea. UC0980_2: Giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.
0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua	UC0987_3: Informatzeko eta artxibatzeke sistemak administrazioa euskarri konbentzionalean eta informatikoan. UC0986_3: Dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan. UC0233_2: Informazioaren eta dokumentazioaren kudeaketan bulegotika-aplikazioak erabiltzea.

2013ko martxoaren 4a, astelehena

Lanbide modulua	Konpetentzia atala
0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala	UC0500_3: Diruzaintza eta haren aurrekontua kudeatzea eta kontrolatzea. UC0979_2: Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea.
0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta.	UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administratzea eta kudeatzea.
0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua	UC0983_3: Antolamenduaren arloan zuzendaritzari laguntzeko jarduerak modu proaktiboan kudeatzea.
0179. Ingelesa	UC0984_3: Ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.
0180. Atzerriko bigarren hizkuntza	UC0985_2: Ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.