

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

2. ARDATZA .. KANPO HARREMANAK		
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA
3. BEZEROAK (Bezeroak, bazkideak, kolegiatuak, harpidedunak eta bestelakoak)	3.1. Idatzizko dokumentazioa	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...) 3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak 3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab 3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak 3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab. 3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak 3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz) 3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	3.2. Ahozko harremana	4.1.1. Fitxa teknikoa 4.1.2. Bilgarria/enbalajea... 4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana... 4.1.4. Bermea 4.1.5. Markaren izena 4.1.6. Etiketa 4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua 4.2.1. Dokumentuak 4.2.2. Eman beharreko materialak
4. PRODUKTUA / ZERBITZUA	4.1. Produktua	5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, txekeak, produktu-eskera-ak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak 5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ezak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa 5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	4.2. Zerbitzua	6.1.1. Ordain-agiriak (txekek, laburpenak...), gutunak, mezu elektronikoak, etab. 6.2.1. Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa 6.3.1. Ohiko hizkera maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
5. HORNITZAILEAK	5.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	7.1.1. Formulario aratuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): Eredut ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga-aitorpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.1.2. Testu luzeak, txostenak 7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.) 7.2.1. Formulario aratuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): Eredut ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga-aitorpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.2.2. Testu luzeak, txostenak 7.2.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.) 7.3.1. Formulario aratuak eta testu laburrak (edozein euskarritan) 7.3.2. Testu luzeak, txostenak 7.3.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...) 7.4.1. Formulario aratuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): eredut ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak 7.4.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...) 7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.
	5.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak 8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...) 8.2.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak 8.2.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.) 8.3.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak 8.3.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.) 8.4.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak 8.4.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
6. FINANTZA-ENTITATEAK	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	
	6.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	
7. ADMINISTRAZIOA	6.3. Ahozko harremana	
	7.1. Udalak, mankomunitateak	
8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK	7.2. Foru Aldundiak	
	7.3. Eusko Jaurlaritza eta haren menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	
	7.4. Administrazio Zentrala (INEM, Gizarte Segurantza)	
	8.1. Erakundeak	
	8.2. Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak	
	8.3. Taldearen enpresa/erakundeak	
	8.4. Beste batzuk	

3. ARDATZA .. BARNE HARREMANAK		
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA
9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	9.1. Lanari lotutako barne errotulazio finkoa	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak 9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fixaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...) 9.1.3. Lan-arriksuen prebentzioaren ildoko errotulazioa 9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa
	9.2. Lanari lotutako barne errotulazioa aldakorra	9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak 9.2.1. Barne errotulazio aldakorra
10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.	10.1. Pertsonen administrazioa	10.1.1. Idatzit estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiak, telefono-zerrendak, eta antzekoak 10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak 10.1.3. Sortu beharrekoak: zirkularrak, lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak) 10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia 10.2.2. Enpresako Intranet-a 10.2.3. Enpresako berripapera 10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) 10.2.5. Zirkularrak 10.2.6. Zuzendaritza-organismoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak 10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuak eta ahozko azalpenak 10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak. 10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Giza Segurantza edo Haziendari dagozkion dokumentuak. 10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.
	10.3. Pertsonen kudeaketa	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikokoak 11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana 11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikokoak 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana 11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; ajetasun-inkesta, etab. 12.1.1. Sistema operatiboak: Windows, Linux, etab. 12.1.2. Ofimatica: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak 12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta. 12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa... 12.1.5. Software estandar zehatza: SAP, Prisma, OAS, etab. 12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab.etarako aplikazio egokituak 12.3.1. Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.
11. LANEKO PRESTAKUNTZA	11.1. Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarrizketa 13.2.1. Erabileria zehatzak 13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etab. 13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak 13.4.1. Bilera-agiriak laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak 13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
	11.2. Prestakuntza zehatza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteak, makinen erabileria-orriak, kontrol-fixak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, manteni-mendu-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, ohar-ak eta antzeko agiriak 14.1.2. Egitasmoak, plana-ak, irizpideak, mantentze-txostenak , ebaluazioa, kontrola eta antzekoak 14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak 14.2.1. Kalitate Politika 14.2.2. Kalitatearen eskuliburua 14.2.3. Prozedimenduak 14.2.4. Auditoriak eta antzekoak 14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak. 14.3.2. Lan-arriksuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar parteak, etab. 14.3.3. Lan-arriksuen prebentziorako plana; Lamialdiak eta tsuketa. Lan gaixotasunak, sorospena 14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak 14.3.5. Barne-segurtasun araudia 14.4.1. Ingurumen ekintza-planaren dokumentazio sinplea 14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak 14.4.3. Auditoriak 14.4.4. Hobekuntza-Planak
12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1. Software estandarra	
	12.2. Enpresak berak egokituak softwarea	
13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA	12.3. Produktuzko makinen softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen sw-a	
	13.1. Ohiko hizkera-maila	
	13.2. Berariazko hizkera-maila	
	13.3. Lan-bilerak: lan-talde eta lan-batzordeak	
	13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	
14. KUDEAKETA-SISTEMA	14.1. Prozesuak / Prozedimenduak	
	14.2. Kalitatea	
	14.3. Lan-arriksuen prebentzioa	
	14.4. Ingurumena	
15. ESTRATEGIA / KUDEAKETA OROKORRA	15.1. Antolaketa eta estrategia	15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urte osoko kudeaketa plana, misioa, baloreak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.
	15.2. Araudi-esparrua	15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-idatzia, estatutuak, idatzia eta antzekoak
	15.3. Kudeaketa ekonomiko-finantziarioa	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskaltatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak