



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*



ADMINISTRAZIOA
ETA KUDEAKETA

Diseño Curricular Base

ZUZENDARITZARI LAGUNTZEKO
GOI-MAILAKO TEKNIKARIA



AURKIBIDEA

1.	TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA	4. or.
2.	LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA	4. or.
	2.1 Konpetentzia orokorra	
	2.2 Kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda	
	2.3 Lanbide-ingurunea	
3.	HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASGAIAK	6. or.
	3.1 Heziketa-zikloaren helburu orokorrak	
	3.2 Lanbide-moduluaren zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa	
	3.3 Lanbide-moduluak	
	1. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa	
	2. Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa	
	3. Bulegotika eta informazioaren prozesua	
	4. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala	
	5. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta	
	6. Ingelesa	
	7. Atzerriko bigarren hizkuntza	
	8. Enpresa-protokoloa	
	9. Enpresa-ekitaldien antolamendua	
	10. Informazioaren kudeaketa aurreratua	
	11. Zuzendaritzari laguntzeko proiektua	
	12. Laneko prestakuntza eta orientabidea.	
	13. Lantokiko prestakuntza	
4.	GUTXIENeko ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK	127. or.
	4.1 Espazioak	
	4.2 Ekipamendua	
5.	IRAKASLEAK	128. or.
	5.1 Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena heziketa-zikloko lanbide-moduluetan.	
6.	LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK	129. or.
7.	TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZABILITATE ETA EGOKITASUN LOTURAK	130. or.
	7.1 Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko	
	7.2 Lanbide-moduluaren egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko	

1. 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.

2. LANBIDE PROFILA ETA LANBIDE INGURUNEA

2.1. Konpetentzia orokorra

Titulu honen konpetentzia orokorra da: zuzendaritzari eta beste sail batzuei laguntzea entitatearen antolamenduan, ordezkaritzan eta funtzio administratibo eta dokumentaletan; entitatearen barneko eta kanpoko informazioa eta komunikazioa kudeatzea; eta ordezkaritza 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 protokoloak jarraituko zaie, eta lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumen-babeseko arauen arabera jardungo da.

2.2 Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionaleko kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda:

Osatutako lanbide-kualifikazioak:

- Despatxu eta bulegoetan dokumentazio- eta kudeaketa-laguntza ematea ADG310_3 (107/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
 - UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administratzea eta kudeatzea.
 - UC0986_3: Dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan.
 - UC0987_3: Euskarri konbentzionalen eta informatikoan informatzeko eta artxibatzeko 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
- Zuzendaritzari laguntzea ADG309_3 (107/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa). Konpetentzia-atal hauek biltzen ditu:
 - 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:

- c) Giza baliabideetako administrazioa ADG084_3 (295/2004 Errege Dekretua, otsailaren 20koa, 107/2008 Errege Dekretuak, otsailaren 1ekoak, aldatua):
 - UC0233_3: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan bulegotika-aplikazioak maneiatzea.
 - UC0238_3: Giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko zereginetan administrazio-laguntza ematea.
- d) Finantza-kudeaketa ADG157_3 (1087/2005 Errege Dekretua, irailaren 16koa, 107/2008 Errege Dekretuak, otsailaren 1ekoak, aldatua):
 - UC0500_3: Diruzaintza eta aurrekontua kudeatzea eta kontrolatzea.

2.3. Lanbide-ingurunea

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 internazionalizazio 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, ordezkaritza 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 egiten du lan, bakarrik edo talde baten egituraren parte gisa, modu independentean –guztiz edo zati batean–.

Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

- Zuzendaritzako laguntzailea.
- Laguntzaile pertsonala.
- Zuzendaritzako idazkaria.
- Despatxu eta bulegoetako laguntzailea.
- Laguntzaile juridikoa.
- Giza Baliabideetako sailerako laguntzailea.
- Administrazioetako eta organismo publikoetako administrariak.

3. HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASGAIAK

3.1 Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

1. Datuak eta parametroak identifikatzea, eta komunikatzeko eta artxibatzekeo sistemekin erlazionatzea –sistema horiek administratzeko–.
2. Atzerriko bi hizkuntzatan komunikatzeko hizkuntza-arauak, hiztegia, ereduak eta komunikazio-bideak interpretatzea, eta lanbide-egoera bakoitzerako egokiak aplikatzea.
3. Zuzendaritzako zeregina zehazten duten egintzak eta denborak ezagutzea, eta agenda eta komunikazioak antolatzekeo irizpideen eta prozeduraren arabera lehentasunak finkatzea eta sailkatzea.
4. Enpresa-ekitaldien helburuak, ezaugarri definitzaileak eta faseak aztertzea, eta antolamendua kudeatzeko garapen-metodoak ezaugarritzea.
5. Dokumentu juridikoak eta enpresakoak identifikatzea eta horien ezaugarriak eta kudeaketa-bideak deskribatzea, administrazio publikoen aurrean bideratzeko.
6. Antolakundeen barneko eta kanpoko komunikazioko puntu ahulak eta beharrak identifikatzea, eta egoera bakoitzerako teknikak aplikatzea, enpresaren edo erakundearen harreman publikoko zereginak garatzeko.
7. Enpresaren dokumentuak eta datuak interpretatzea, eta aurkezpenak egitekeo bitarteko teknikoak hautatzea.
8. Merkataritzaren, finantzaren, kontabilitatearen eta zergen arloetako kudeaketako eskakizunak eta teknikak aztertzea, eta administrazio-zereginak egitekeo indarrean dagoen araudia aplikatzea.
9. Giza baliabideak hautatzeko eta prestatzeko araudia, metodoak eta teknikak interpretatzea, eta enpresa mota bakoitzarekin lotzea, betiere funtzio horien administrazio-zereginak egitekeo eta kontrolatzeko.
10. Bezeroenganako/erabiltzaileenganako arretaren puntu kritikoak eta faseak aztertzea, eta, horretarako, arreta garatzeko eta planifikatzeko horietako bakoitzaren behar teknikoak eta jarrerazkoak identifikatzea.
11. Enpresaren komunikazio-zirkuituak identifikatzea, eta instantzia edo sail bakoitzean sortzen diren dokumentuak zerrendatzea, dokumentu horiek bideratzeko.
12. Enpresa-komunikazioaren eskakizun formalak eta teknikoak ezaugarritzea, eta dokumentuak lantzeko hainbat testuingururekin lotzea.
13. Zuzendaritzako laguntzailearen eskumeneko prozesuak aztertzea, eta beharrak hautematekeo eta konponbideak aurreratzeko nahikoa bitarteko, baliabide eta denbora dagoen egiaztatzea.
14. Teknikak eta prozedurak identifikatzea, eta enpresak sailkatzeko, erregistratzeko eta artxibatzekeo dituen beharrekine eta dokumentu motekin lotzea.
15. Sektorekeo bilakaera zientifikoarekin, teknologikoarekin eta antolamendukoarekin lotzen diren ikaskuntza-baliabideak eta -aukerak aztertzea eta erabiltzea, baita informazioaren eta komunikazioaren teknologiak ere, eguneratze-izpirituari eusteko eta lanekine egoera berrietara eta egoera pertsonal berrietara egokitzekeo.
16. Sormena eta berrikuntzako izpirituak garatzea, lanaren eta norberaren bizitzaren prozesuetan eta antolamenduan agertzen diren erronkei erantzutekeo.
17. Erabakiak oinarrituta hartzea, inplikaturako aldagaik aztertuta, hainbat esparrutako jakintzak bilduta, eta horietan erratzeko arriskuak eta aukera onartuta; mota orotako egoerei, arazoei eta gorabeherei aurrea hartu eta horiek ebaztekeo.
18. Gidaritza, motibazio, gainbegiratze eta komunikazioko teknikak garatzea talde-lanekine testuinguruetan, betiere lan-taldean antolamendua eta koordinazioa erratzeko.
19. Komunikazio-estrategiak eta teknikak aplikatzea eta transmitituko diren edukietara, xedera eta hartzaileen ezaugarrietara egokitzea, komunikazio-prozesuen eraginkortasuna ziurtatzeko.



20. Laneko arriskuen prebentzioko eta ingurumen-babeseko egoerak ebaluatzea, norberaren eta taldearen prebentziorako neurriak proposatuz eta aplikatuz, eta lan-prozesuetan aplikatzekoa den araudiaren arabera, betiere ingurune seguruak bermatzeko.
21. Irisgarritasun unibertsalari eta guztiontzako diseinuari erantzuteko beharrezko lanbide-ekintzak identifikatzea eta proposatzea.
22. Ikasteko prozesuan egindako lan eta jardueretan kalitate-parametroak identifikatzea eta aplikatzea, ebaluazioaren eta kalitatearen kultura baloratzeko eta kalitatea kudeatzeko prozedurak gainbegiratzeko eta hobetzeko gai izateko.
23. Ekintzailetzako, enpresako eta ekimen pertsonaleko kulturarekin lotzen diren prozedurak erabiltzea, enpresa txiki baten oinarrizko kudeaketa egiteko edo lan bat egiteko.
24. Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua kontuan izanda, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

3.2 Lanbide-moduluen zerrenda, ordu-esleipena eta kurtsoa:

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

3.3 Lanbide moduluak: aurkezpena, ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak, edukiak eta orientabide metodologikoak



1

1. lanbide-modulua

DOKUMENTAZIO JURIDIKOAREN ETA ENPRESAKOAREN
KUDEAKETA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa
Kodea:	0647
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	100 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	6
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0988_3: Espedienteak eta dokumentazio juridikoa eta enpresarena prestatzea eta Organismoetan eta Administrazio Publikoetan aurkeztea.
Helburu orokorrak:	5.a / 23.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Spainiako Konstituzioan ezarritako botere publikoak eta horien funtzioak identifikatu ditu.
- Botere publikoetako bakoitzaren gobernu-organismoak eta horien funtzioak zehaztu ditu, haien berariazko legeriaren arabera.
- Autonomietako eta tokiko administrazioen botere betearazlearen gobernu-organismo nagusiak identifikatu ditu, baita haien funtzioak ere.
- Europar Batasunaren erakunde nagusien egitura eta oinarritzko funtzioak definitu ditu.
- 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 eguneratzen du, antolakundearekin lotzen den jurisprudentzia eta legeria hautatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Zuzenbidearen iturriak ezagutu ditu, ordenamendu juridikoaren arabera.
- b) Arau juridikoen eta horiek lantzen, ematen, onartzen eta argitaratzen dituzten organoen ezaugarriak zehaztu ditu.
- 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 ofiziala barne, arauak argitara emateko bitarteko gisa.
- e) Dokumentazio juridikoko datu-base edo iturri tradizionalak edo Internet bidezkoak hautatu ditu, eta horietarako zuzeneko sarbideak ezarri ditu, informazioa bilatzeko eta aurkitzeko prozesuak arintzeko.
- f) Beste araudi, jurisprudentzia, ohartarazpen eta abar 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 dagozkion antolakundeko 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-sozietatea 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 ohikoenak diren dokumentuen ereduen (estatutuen, eskrituren eta akten, besteak beste) ezaugarriak eta alderdirik adierazgarrienak deskribatu eta aztertu ditu.
- 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 ezagutu du, eta bidezko izapideak ez egitearen ondorioak kalkulatu ditu.
- g) Enpresaren xede sozialaren arabera merkataritza-dokumentazioaren berezitasunak zehaztu ditu.
- h) Merkataritza-araudiak eskatzen dituen sozietatearen liburueta ezaugarriak eta eskakizun formalak betetzen direla egiaztatzen 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) "Kontratu" kontzeptua eta Espainiako araudiaren arabera kontratatzeko ahalmena deskribatu du.
- b) Kontratazioaren modalitateak eta horien ezaugarriak identifikatu ditu.
- c) Enpresa-esparruko kontratu motekin lotzen diren 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 erabilia, 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) Dokumentuen erabileran eta zaintzan, 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 betebeharren ondoriozko aldi behingo 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 aurkeztearen arloan dituzten eskubideak deskribatu ditu.
- j) Kontratazio publikoko prozesuetan eta prozeduretan eta diru-laguntzak ematean, ereduazko dokumentuen izapideak eta aurkezpena zehaztu du, betiere deialdien oinarrien eta aplikatzekoa den araudiaren arabera.
- k) Administrazio publikoekin lotzen diren dokumentuak eta espedienteak zaintzeko baldintzak zehaztu ditu, horien kontserbazioa eta integritatea bermatuta.

c) Oinarrizko edukiak

1. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ETA EUROPAR BATASUNAREN EGITURA ETA ANTOLAMENDUA

prozedurazkoak	- 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 oinarrizko funtzionamendu-
----------------	--

	arauak deskribatzea. - Europar Batasunaren organoen eta gainerako administrazio publikoen arteko loturak aztertzea. - Administrazio-antolamenduaren printzipioak aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Zuzenbide Estatua eta haren inplikazioak Administrazioaren funtzionamenduari begira. - Espainiako Konstituzioan ezarritako botere publikoen egitura: • Botereen bereizketa. • Administrazioa legeen mende. - Administrazio Zentralaren organoak: • Parlamentua: Kongresua eta Senatua. • Gobernua. • Estatuaren burutza. • Estatuaren administrazio orokorra. - Autonomia Erkidegoak. - Euskal Autonomia Erkidegoko erakundeak: • Eusko Legebiltzarra. • Eusko Jaurlaritza. • Euskal herri-administrazioa. - Tokiko administrazioa: • Udal-administrazioa: Alkatea. Alkateordeak. Osoko bilkura. Gobernu-batzordea. • Aldundiak. Gobernu-organoak. Foru Aldundiak. - Europar Batasuna: • Europar Batasuna eratze 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.
jarrerazkoak	- Legezketasunaren printzipioa Administrazioaren arbitrariotasun gabeziaren bermatzaile gisa baloratzea. - Administrazio-organismoek eta Administrazioaren mailek erabakiak hartzeko garaian duten garrantzia aintzat hartzea. - Parte hartze aktiboa izatea erakundearen funtzionamendu demokratikoan.

2. ENPRESA JARDUERAK ESKATZEN DUEN INFORMAZIO JURIDIKOA EGUNERATZEA

prozedurazkoak	- Konstituzioaren eta Autonomia Estatutuaren ondoriozko ordenamendu juridikoa aztertzea. - Aldizkari ofizialen analisia 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.
kontzeptuzkoak	- Enpresa-zuzenbidearen oinarrizko funtsak. Zuzenbidea eta haren adarrak:



	• Zuzenbide publikoa: administrazio-zuzenbidea, konstituzionala, penala, 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 Egunkari Ofiziala. - Administrazio publikoen aldizkari ofizialak. Egitura. - Bestelako informazio juridikoko iturriak: aldizkari espezializatuak, estatistika-buletinak, web-orriak, eta abar. - Enpresa entitate juridiko eta ekonomikoa gisa: • Enpresaren eta enpresaburuaren kontzeptuak. • Nortasun fisikoa eta nortasun juridikoa.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- Enpresaren forma juridikoa: banako enpresaburua, merkataritza-sozietateak. Aplikatu beharreko legeria. - Merkataritza-sozietatea eratzeiko eta aldatzeko eskakizunak, prozedura eta 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 nahitaezko 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 babesari eta kontserbazioa.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- Kontratazio pribatuaren prozesua aztertzea. - Kontratazio-prozesuari aplikatu dakiokeen 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 ereduizko kontratuak betetzea, informatika-tresnak erabilita. - Hainbat kontraturen funtsezko eskakizunak eta eskakizun formalak betetzen direla egiaztatzea.
kontzeptuzkoak	- Kontratua: • Ahalmen juridikoa eta jarduteko ahalmena. • Funtsezko eskakizunak eta eskakizun formalak. • Kontratu motak: zibilak, merkataritzakoak, lan-kontratuak, administrazio-kontratuak. - Kontratu pribatu nagusiak –merkataritzakoak eta zibilak–: • Errentamendu-kontratua (Hiri Errentamenduen Legea). • Merkataritzako salerosketa-kontratua. • <i>Factoring</i> kontratua. • <i>Leasing</i> kontratua. • <i>Renting</i> kontratua. • Beste batzuk. - Kontratuen ereduak: • Kontratuen egitura tipikoa. • Ereduizko dokumentuen ereduak. - Sinadura digitala eta ziurtagiriak.
jarrerazkoak	- Administrazio-lanean eraginkortasunez, zuzentasunez eta zehaztasunez jardutea. - Aztertutako prozesuetan sinadura elektronikoa eta informatika-segurtasuna erabiltzearen aukerak baloratzea.

5. ORGANISMO PUBLIKOEK ESKATZEN DITUZTEN DOKUMENTUAK LANTZEA

prozedurazkoak	- Beharrezko informazioa biltzea eta administrazio-prozedura baten ereduizko dokumentuak lantzea.
----------------	---



	- Sinadura elektronikoa (NAN-e) lortzeko prozedura aztertzea. - Administrazio-prozedura telematikoa aztertzea. - Administrazio-egintza baten aurrean jar daitezkeen errekurtsioak identifikatzea eta errekurtsio horiek bideratzea. - Administrazio-errekurtsioen 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 organismo eskatu behar zaion hautatzea. - Informazioa lortzeko herri-administrazioek gure zerbitzura jartzen dituzten bideak erabiltzea: telefono bidezko arreta, web-orriak, leihatila bakarrak, eta abar. - Erreduko administrazio-dokumentuak zer epetan gorde behar diren eta horien integritate baldintzak zein diren identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Administrazio-egintza: • Kontzeptuak eta ezaugarriak. • Elementuak: subjektiboak, objektiboak eta formalak. • Administrazio-egintzen 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 hiritarren eskubideak. Informazioaren eskubidea. Informazio-eskubidearen mugak. - Administrazio-errekurtsioak eta ofizioz berrikustea. Baldintzak. Errekurtsioak bideratzea. - Errekurtsio arruntak: • Gorako errekurtsioa. • Berraztertze errekurtsioa. - Ezohiko errekurtsioak: • Berrikusteko errekurtsioa. - Administrazioarekiko auzi-jurisdikzioa: aplikazio-organismoak 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 kontratuei buruzko legea. Helburua eta aplikazio-esparrua. • Kontratuen sailkapena. • Kontratazio publikoaren alderdi orokorrak. - Administrazio-prozeduraren eta administrazioarekiko auzietako errekurtsioen faseetako bakoitzean sortu ohi diren dokumentu ofizialen legeko eskakizunak eta formatua.
jarrerazkoak	- 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. |
|---|

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honetan, ikaskuntzaren emaitzak aurretik azaldutako bost eduki multzoekin daude lotuta:

1. multzoa. *“Administrazio publikoen eta Europar Batasunaren egitura eta antolamendua”*
2. multzoa. *“Enpresa-jarduerak eskatzen duen informazio juridikoa eguneratzea”*
3. multzoa. *“Enpresa eratzearen eta enpresaren funtzionamenduaren dokumentazio juridikoa antolatzea”.*
4. multzoa. *“Enpresaren kontratazio pribatuaren dokumentuak betetzea”.*
5. multzoa. *“Organismo publikoek eskatzen dituzten dokumentuak lantzea”.*

Enpresaren jardueran –sorreratik, desagiten den arte– eragina izan dezakeenaren arloko eta banako enpresaburuaren arloko laburpen juridikoa izango da.

1. multzoak Konstituzioaren printzipioetan eta Europar Batasuneko nazioarteko itunetan oinarrituta eraikitako administrazio-antolamendua aztertzen du. Galdera honi erantzuten dio: zer da administrazio publikoa eta nola antolatzen da?

2. multzoa enpresa-jarduerarekin zuzenean lotura estuagoa duen ordenamendu juridikoaren inguruko ibilbide laburra da, informatzeko eta artxibatzeko iturriak erabilita, betiere enpresarako informazio juridiko eguneratua mantentzeko. Galdera honi erantzutean datza: Zer da ordenamendu juridikoa eta zer inplikazio eragiten dizkio enpresari?

3. eta 4. multzoek aurreko multzoak sartutako hainbat alderdi sakontzen dituzte. Lehenak, enpresa eratzea eta haren funtzionamendua sakontzen du, hainbat sozietate-forma kontuan izanik. Honako galdera honi erantzuten dio: zer forma juridiko har dezake enpresak eta zer izapide eta lege-betebehar jarraitu behar dira eratzean eta eguneroko jardunean?

4. multzoa arduratzen da enpresako kontratazio pribatuaz, eta galdera hauei erantzuten die: Zer da kontratu pribatua? Nork egin dezake? Zer baldintza bete behar dira? Zer egitura du?

5. multzoaren barruan, administrazio publikoak administrazio-prozeduraren bidez nola funtzionatzen duen eta enpresak, administratu gisa, zer izapide egin behar dituen aztertu beharko da.

Kurtsoaren edukia enpresa-funtzionamenduarekin bereziki lotzen den ordenamendu juridikoan zeharreko ibilbidea denez gero, saihestezina da 1. multzoaren bidez sartzea gaian –bertan aztertuko da ordenamendu hori sortu duen entitatearen antolamendua– eta, ondoren, 2. multzoan, ordenamendu horren alderdi orokorrak aztertzea. Gero, hurrengo multzoetan, ordenamendu juridikoaren ondoriozko errealitate juridikoaren alderdi zehatzak aztertuko dira.



Hori dela eta, gainerako multzoei dagokienez, edozein sekuentziazio da posible. Edonola ere, curriculum-garapen honetan azaldutako ordena guztiz logikoa eta egokia da: enpresa eratzearekin jarraitzen da eta betebeharrak eta izapide orokorrak jorratzen dira (3. multzoa); ondoren, kontratazio pribatua aztertzen da (4. multzoa); eta, amaitzeko, enpresaren eta administrazio publikoaren arteko loturak aztertzen dira (5. multzoa).

2) Alderdi metodologikoak

Edukiak oso tresna baliagarriak dira ikaskuntza-emaizak lortzeko. Ez dira berez helburuak. Horrenbestez, ikasleek edukiak ikasteko izan dezaketen nahia saihestu beharko dute irakasleek. Programatzen diren jarduerak ikaskuntzaren emaizak lortzera bideratu beharko dira beti, eta ez dira beste helburu batzuetara zuzenduko diren ekintzak abian jarriko.

Irakasleak kontzeptuak azaltzeak nabarmen mugatuko du ikaskuntzaren emaitzen lorpena. Kontzeptuzko edukiek beren lekua dute programazioan, egiten jakiteko beharrezkoak diren aldetik, hau da, prozedurak garatzeko eta jarrerak errespetatzeko beharrezkoak diren aldetik. Beste hitzetan esanda, kontzeptuak beharrezkoak dira prozedurak aplikatzeko eta jarrerak hautemateko. Azken finean, hezkuntza-jardueren helburua kontzeptu horiek prozeduretan aplikatzea izango da. Edukiak praktikan jartzeko askotariko moduak daude, baina modulu honetan guztiz baliagarria izango da kasuak aztertzea.

Kasuak aztertzeak benetako egoerak simulatzeko aukera ematen digu. Programatutako edukiak jorratuko dituzten prozesuak egin beharko dituzte ikasleek. Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien ekarpenari esker, arraz arintzen da kasu horiek prestatzeko zeregina. Oso erraza da benetako administrazio-kontratuak eta -prozedurak simulatzeko informazioa, dokumentuak eta espedienteak Internet bidez eskuratzea. Informazio hori guztia abiapuntu izanik, beraz, kasuak lantzea eta ebaztea ez da oso zaila izango.

Bestalde, kasuen azterketa arrakastatsua izateko, askotan nahitaezkoa izango da beharrezko edukiak aurretik ikastea. Gauzak horrela, beste agertoki batzuetan ere lan egin beharko da: azalpenean, instrukzioan, aurkikuntza bidezko ikasketan, ikerketan, eta abar.

Illo horretan, adierazi behar da agertokiaren alternantziak ikaskuntzaren garapen dinamikoagoa ahalbidetuko duela. Izatez, ikasleen arreta mantentzea lortuko dugu, eta ikaskuntzaren aukerak ahalik eta gehien baliatuko ditugu.

Azkenik, nabarmendu behar dugu ahalik eta eduki gehien barnean hartzen dituzten jarduerak globalak direla ikaskuntza adierazgarrian gehien laguntzen duten jarduerak.

Zikloko moduluak irakasten dituen irakasle-taldearen koordinazioa nahitaezkoa izango da hainbat modulutan jasotzen diren edukiak behar bezala jorratzeko.

Illo horretan, komeni da sozietate motekin lotzen diren edukiak sakonago jorratzea modulu honetan –sozietateen forma juridikoa kontuan izanik–, ikasleek hainbat motatako antolakundeak daudela ikasiko baitute **“Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta”** moduluaren bidez. Aurretik eduki horien sarrera egingo da.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Administrazio publikoen eta Europar Batasunaren egitura eta antolamendua:

- Estatuaren administrazio-antolamendua eskematizatuko duten taulak eta organigramak lantzea.
 - Administrazio-maila bakoitzari esleitzen zaizkion oinarrizko eskumenak deskribatzea.
- ✓ Enpresa-jarduerak eskatzen duen informazio juridikoa eguneratzea:
- Arauzko hierarkia islatuko duten taulak lantzea, arauak ematen dituen organoari dagokionez.
 - Informazio juridikoa hainbat bidetatik aurkitzea.
 - Balizko enpresa baten jarduerarekin lotzen den alderdiren bati aplikatu dakiokeen araudia biltzea, ateratzea eta artxibatzea.
- ✓ Enpresa eratzearen eta enpresaren funtzionamenduaren dokumentazio juridikoa antolatzea:
- Enpresa eratzeko prozesua irudikatuko duten fluxuen diagrama eta nahitaezko dokumentuak eta liburuak egitea, fase horietako bakoitzeko legezko izapideak adierazita.
 - Enpresa bat eratzeko prozedura simulatu batean ohikoak diren aktak eta dokumentuak lantzea.
- ✓ Enpresaren kontratazio pribatuaren dokumentuak betetzea:
- Kasu simulatu jakin batzuetan, kontratuaren eskakizunak deskribatzea eta erabat deusez edo deusezgarri egiten dituzten akatsak hautematea.
 - Egoera simulatuetan, kontratuak lantzea, baina nahiak gogobetetzeko eta aldeetako bakoitzaren interesen babesa bermatzeko beharrezko estipulazioak sartuta.
- ✓ Organismo publikoek eskatzen dituzten dokumentuak lantzea:
- Administrazio-prozeduretako zenbait kasu tipologiaren arabera sailkatzea.
 - Administrazio-prozedura baten ereduak dokumentuak lantzea.
 - Administrazio-prozeduraren arduradun diren administrazio-organoei idatziak bideratzea.
 - Administrazio-errekurtsoen motak zerrendatzea.

2. lanbide-modulua

GIZA BALIABIDEAK ETA ERANTZUKIZUN SOZIAL KORPORATIBOA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa
Kodea:	0648
Heziketa-zikloa:	Administrazioa eta finantzak
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	99 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	6
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0238_3: Giza baliabideak hautatzeko, prestatzeko eta garatzeko zereginetan administrazio-laguntza ematea. UC0980_2: Giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.
Helburu orokorrak:	9.a / 17.a

b) 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:

- Enpresan egiten diren jarduerak, tartean diren pertsonak eta horiekiko erantzukizuna zehaztu ditu.
- Antolakundearen aldaera etikoak eta kulturalak argi eta garbi identifikatu ditu.
- Enpresaren lehiaren eta portaera etikoaren arteko inplikazioak ebaluatu ditu.
- Enpresa-aldaketetara, globalizaziora eta egungo gizarte-kulturara egokitze estilo etikoak definitu ditu.
- Enpresen eta interesdunen arteko harremanak diagnostikatzeko adierazleak hautatu ditu (*stakeholder*).
- Gardentasuna, elkarlana eta konfidantza sustatzen duten antolakundearen 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 korporatiboaren" kontzeptua definitu du.
- b) Giza baliabideetako politikak aztertu ditu, motibazioari, etengabeko hobekuntzari, sustapenari eta sariari dagokionez, beste hainbat faktoreren artean.
- c) Gobernu arteko antolakundearen 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 onak deskribatu ditu.
- e) Gizarte-erantzukizun korporatiboko politikak eta giza baliabideen kudeaketako jokabide-kodeak betetzen direla erkatzeko 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 deskribatzen ditu.
- b) Laneko hainbat roletako komunikazio-trebetasun eraginkorrak ezaugarritu ditu.
- c) Enpresako sailen artean barne-komunikazioko kanalak ezarri ditu, baita langileen eta sailen artean ere.
- d) Langileen kontrolerako sistemak ematen duten informazioa aztertu du, enpresaren kudeaketa hobetzeko.
- e) Giza Baliabideetako Sailaren funtzioak garatzeko beharrezko informazioa eguneratuta mantendu du.
- f) Euskarri konbentzionaleko eta informatikoko Giza Baliabideetako Sailaren dokumentazioa antolatzeke eta kontserbatzeke modua ezarri du.
- g) Giza baliabideen kudeaketan informazioa biltegiratzeko eta tratatzeko sistema informatikoa erabili du.
- h) Giza baliabideen administrazioaren ondoriozko informazioa bideratzean, segurtasunaren, konfidentzialtasunaren, integritatearen eta eskuragarritasunaren arloko irizpideak aplikatzearen garrantzia baloratu du.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuaren faseak planifikatu ditu.
- b) Prestakuntza-prozesuen metodoen eta tresnen ezaugarriak ezarri ditu.
- c) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesu baten faseetako bakoitzean sortzen den informazioa identifikatu du.
- d) Langileak prestatzeko eta mailaz igotzeko prozesuak egiteko 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.

c) Oinarrizko edukiak

1. ENPRESAREN EZAUGARRIAK, PERTSONEN ERKIDEGO GISA	
prozedurazkoak	- Enpresan egiten diren jarduerak, tartean diren pertsonak eta horiekiko erantzukizuna identifikatzea. - Enpresaren lehiaren eta portaera etikoaren arteko inplikazioak ebaluatzea. - Enpresen eta interesdunen arteko harremanak diagnostikatzeko adierazleak hautatzea (stakeholder).
kontzeptuzkoak	- 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 dauden erkidegoa (stakeholder): zuzendariak, enplegatuak, 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.
jarrerazkoak	- Antolakundeetako komunikazioen gardentasunaren, elkarlanaren eta

	konfidantzaren garrantzia ezagutzea.
--	--------------------------------------

2. GIZARTE ERANTZUKIZUN KORPORATIBOKO PRINTZPIOAK APLIKATZEA	
prozedurazkoak	- Giza baliabideen politikak aztertzea: motibazioa, etengabeko hobekuntza, mailaz igotzea, sariak, eta abar. - Gizarte-erantzukizun korporatiboari 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 onak deskribatzea. - Gizarte-erantzukizun korporatiboko politikak eta giza baliabideen kudeaketako jokabide-kodeak betetzen direla eratzeko kontrol-puntuak programatzea.
kontzeptuzkoak	- Gizarte-erantzukizun korporatiboa. - Giza baliabideetako eta gizarte-erantzukizun korporatiboko politikak. - Gizarte-erantzukizun korporatiboaren barne- eta kanpo-dimentsioa. - Jokabide eta jardunbide onen kodeak. - Enpresako kudeaketa etikoko tresnak.
jarrerazkoak	- Enpresetako giza baliabideen garapen-politiketan gizarte-erantzukizun korporatiboa aplikatzearen garrantzia baloratzea.

3. ANTOLAKUNDEAN ZEHARREKO GIZA BALIABIDEETAKO SAILAREN INFORMAZIO FLUXUAK KOORDINATZEA	
prozedurazkoak	- 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. - Bertaratzea, 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.
kontzeptuzkoak	- 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. Kontrol presentziala, ordutegien kontrola eta absentismoa kontrolatzeko prozedurak.

	- Absentismoa murriztera zuzentzen diren pizgarriak eta motibazio-sistemak. - Egoera bereziak: lanerako ezintasuna, eszedentziak, baimenak, bidaiak, eta abar.
jarrerazkoak	- Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen 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

prozedurazkoak	- Langileak hautatzera eta prestatzera zuzentzen diren lan-merkatuko organismo eta enpresa garrantzitsuak 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 egiteko beharrezko dokumentazioa lantzea. - Langileak hautatzeko prozesu bat egiteko beharrezko baliabideak, denborak eta epeak identifikatzea. - Hautagai-zerrenda biltzea - Hautespen-probak egitea: probak, elkarrizketak, talde-dinamikak, <i>role-playing</i>, 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.
kontzeptuzkoak	- Giza baliabideen plangintza. - Lanbide-profilaren zehaztapena. - Langileak hautatzeko prozesua: • Hautespen-sistemak. • Hautespen-prozesuaren faseak. • Prozesuaren ezaugarriak.
jarrerazkoak	- Kudeaketa eraginkorra lortzeko ezarritako kalitate-prozesuak aplikatzearen garrantzia baloratzea. - Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handienak dituzten kolektiboek dagokienez. - Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratzea, lan-jardueraren hobekuntza gisa.

5. LANGILEAK PRESTATZEARI ETA MAILAZ IGOTZEARI DAGOZKION ADMINISTRAZIO PROZESUAK KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- Enpresako prestakuntza. Prestakuntza-beharrak hautematea. - Prestakuntza-plana: faseak. - Prestakuntzako joera berriak: <i>e-learning</i> eta <i>coaching</i>. - Prestakuntzako aurrekontua. - Lanbide-garapenaren metodoak: lanaren balorazioa eta pizgarriak. - Prestakuntzaren kudeaketa eta antolamendua. - Prestakuntzaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko administrazio-prozedurak. - Administrazio publikoen prestakuntza-programak. - Lanpostua betetzearen ebaluazio-programak. - Mailaz igotzeko eta pizgarrietako sistemak.
jarrerazkoak	- Motibazioak lan-giroan duen eragina baloratzea. - Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena aintzat hartzea. - Etengabeko prestakuntzak pertsonen lanbide-ibilbidean duen garrantzia baloratzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

- Nahitaezkoa da zikloko moduluak ematen dituzten irakasleen arteko koordinazioa, batik bat edukiak errepikatzen dituzten edo, nolabait, hala gomendatuta, diziplina artekotasuna azaltzen duten moduluak ematen dituztenen artekoa.

1) Sekuentziazioa

Komeni da aurkeztutako ordenari jarraitzea eta, pertsonen erkidego gisa, enpresaren ezaugarriekin eta gizarte-erantzukizun korporatiboaren printzipioen aplikazioarekin hasiera ematea.

Ondoren, Giza Baliabideetako Sailaren informazio-fluxuei, hautespen-prozesuei eta langileak prestatzearen eta mailaz igotzearen arloko administrazio-prozedurei buruzko edukiak jorratuko dira.



2) Alderdi metodologikoak

Funtsezkoa da modulua osatzen duten multzoak helburu motibatzaileekin aurkeztea, ikasleengandik hurbil dagoen ingurune sozioekonomikoa erreferentetzat hartuta eta egoera jakin bat abiapuntu izanik.

Gauzak horrela, ikasleen jakin-mina eta motibazioa pizteaz gain, irakasleak aurretiazko ezagutzak finkatu ahal izango ditu eta edukiak egokitu ahal izango ditu.

Moduluan jorratutako edukien aplikazio praktikoaren maila eta interesa nabarmendu behar da, lan-erreformei buruzko etengabeko zurrumurruak nagusi diren eta langabezia-maila kezkagarriak dituen krisialdi ekonomikoko testuinguru batean; izatez, testuinguru horretan funtsezkoa da langileak hautatzeko eta prestatzeko prozesuak behar bezala tratatzea eta bideratzea.

Garrantzitsua da irakatsi eta ikasteko prozesuan ingurunera moldatzea. Horretarako, suposizioen datuek eta ezaugarriek, erabilitako dokumentazioak, simulatuko diren egoerek eta abar behar bezala islatu beharko dituzte bizitza errealean planteatuko diren egoerak.

Izaera praktikoa duten edukietan komeni da ikasleen konfiantza erraztuko duten jarduera sinpleekin hasiera ematea eta, ondoren, arian-arian gehitzea zailtasuna, beharrezko konpetentzia-maila lortu arte.

Irakaslearen azalpenez gain, gomendagarria da ikasleen parte-hartzea sustatzea hainbat dinamikaren bitartez, hala nola:

- Langileak hautatzeari eta prestatzeari buruzko rol-jokoak egitea.
- Jorratutako gaiei buruzko filmekin zine-forumak antolatzea (“El Método”, “Casual day”, “Glengarry Glen Ross”, “Air Up”).
- Lan-gatazkekin eta abar lotzen diren egoerei buruzko eztabaidak egitea.

Era berean, moduluaren edukietako batzuen garapenean interesgarria izan daiteke adituen elkarlanaz baliatzea (enpresa-elkarteena, sindikatuena, langileak hautatzeko agentziena, enpresa-batzordeetako kideena, eta abar), haien lanbide-esperientzia azaltzeko eta, zuzeneko komunikazioaren bidez eta ikasleekin hitz eginda, ikaskuntzarako motibazio handiagoa ahalbidetzeko.

Ikasleentzat interesgarriak diren bisitak egitea (epaitegietara, adibidez, lan-auzi batekin lotzen den benetako epaiketa batera bertaratzeko aukera) oso jarduera hezigarria eta motibatzailea da.

Azkenik, komenigarria izan daiteke irakaskuntzari laguntzeko plataformak erabiltzea (Moodle gisakoak), eta irakasleek horien bitartez laguntza materialak, ebatzitako ariketak eta autoebaluaziorako ariketak aurkeztea, ikasleek beren prestakuntza osatu ahal izan dezaten. Era berean, praktika gidatuak egitea ere proposa daiteke –webquest gisakoak–. Horrela, irakasleak teknologia berrietara gehiago hurbiltzea, teknologia horiek erabiltzea eta teknologia horiekin ohitzea sustatuko da.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Enpresaren ezaugarriak, pertsonen erkidego gisa:
 - Enpresan egiten diren jarduerak, tartean diren pertsonak eta horiekiko erantzukizuna deskribatzea.

- Enpresen eta interesdunen arteko harremanak diagnostikatzeko adierazleak hautatzea (*stakeholder*).
- ✓ Gizarte-erantzukizun korporatiboko printzipioak aplikatzea:
 - Gizarte-erantzukizun korporatiboko politikak eta giza baliabideen kudeaketako jokabide-kodeak betetzen direla erkatzeko kontrol-puntuak programatzea.
 - Langileen eskubideekin lotzen diren jokabide-kodeen arloko ekimenak eta jardunbide onak deskribatzea.
- ✓ Antolakundean zeharreko Giza Baliabideetako Sailaren informazio-fluxuak koordinatzea:
 - Datuak biltzeko taulak eta formularioak lantzea: absentismoa kontrolatzea, aldi baterako ezintasuna, baimenak, oporrak eta antzekoak.
 - Txostenak, estatistikak eta kontrol-sistemak egitea eta aztertzea.
 - Datuak babestearen alorrean eta informazio sentikorra ondo zaintzearen eta konfidentzialtasunaren alorrean indarrean dagoen araudiaren jarraipena egitea.
- ✓ Giza baliabideak hautatzeko administrazio-prozedurak aplikatzea:
 - Giza baliabideetako sailaren zereginak deskribatzea.
 - Langileak hautatzeko teknikak sailkatzea eta aztertzea.
 - Langileak hautatzeko teknikaren simulazioak prestatzea eta egitea: elkarriketak, talde-dinamikak, rol-jokoak.
 - Giza baliabideak hautatzeko prozesuan sortutako datuak eta informazioa gordetzeko prozedura deskribatzea, betiere indarrean dagoen araudia betetzeko.
- ✓ Langileak prestatzeari eta mailaz igotzeari dagozkion administrazio-prozesuak kudeatzea:
 - Prestakuntza-ekintzak kontrolatzearen dokumentazioa prestatzea.
 - Prestakuntza-entitateak deskribatzea.
 - Prestakuntza-jardueretarako diru-laguntzen iturriak sailkatzea.
 - Enpresek erabilitako praktika sustatzaileak eta motibatzaileak sailkatzea eta deskribatzea.
 - Datuak babestearen alorrean eta informazioaren konfidentzialtasunaren eta eskuragarritasunaren alorrean indarrean dagoen araudiaren jarraipena egitea.



3. lanbide-modulua

3 BULEGOTIKA ETA INFORMAZIOAREN PROZESUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Bulegotika eta informazioaren prozesua
Kodea:	0649
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	231 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	12
Irakasleen espezialitatea:	Administrazio-kudeaketako prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0987_3: Euskarri konbentzionalean eta informatikoan informatzeko eta artxibatzeke sistemak administratzea. UC0986_3: Dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan. UC0233_2: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan bulegotika-aplikazioak maneiatzea.
Helburu orokorrak:	7.a / 8.a / 12.a

b) 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:

- Informatika-tresnerien funtzionamendu-probak egin ditu.
- Komunikazio-ataken konexioak egiaztatu ditu.
- Sare-sistema baten oinarritzko elementuak (*hardwarea* eta *softwarea*) identifikatu ditu.
- Sare-sistema baten eragiketen prozedura orokorrak ezaugarritu ditu.
- Sistema eragile baten oinarritzko funtzioak erabili ditu.
- Segurtasun-eta konfidentzialtasun-neurriak aplikatu ditu, suebaki eta biruskontrako programa identifikatuta.
- Sareko beste erabiltzaile batzuekin partekatu du informazioa.
- Erabiltzailearen oinarritzko funtzioak exekutatu ditu (konexioa, deskonexioa, biltegitratzeko espazioaren optimizazioa, periferikoen erabilera, beste erabiltzaile batzuekiko komunikazioa eta beste sistema edo sareekiko konexioa, besteak beste).

2. Teklatu hedatu batean alfa-zenbakizko testuak idazten ditu, teknika mekanografikoak aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lanerako elementuak eta espazioak antolatu ditu.
- b) Gorputz-jarrera zuzena mantendu du.
- c) Hatzek alfa-zenbakizko teklatuko ilaretan izan beharreko posizio zuzena identifikatu du.
- d) Informatika-terminala abian jartzeko funtzioak zehaztu ditu.
- e) Alfa-zenbakizko teklatuaren ilarak eta zeinuen eta puntuazioen tekla koordinaturik erabili ditu.
- f) Ukiten bidezko idazketaren metodoa erabili du, gero eta zailtasun handiagoko paragrafoetan eta taula sinpleetan.
- g) Ukiten bidezko idazketaren metodoa erabili du ingeleseko testuak idazteko.
- 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-beharrak hauteman ditu.
- b) Informazioa lortzeko iturriak identifikatu eta lehenetsi ditu.
- c) Intraneteko eta Interneteko bilatzaileak hautatu ditu, azkartasun-irizpideen arabera eta bilaketa-aukeren arabera.
- d) Web 2.0 tresnak erabili ditu informazioa lortzeko eta sortzeko.
- e) Lortutako emaitzen kopurua murrizteko bilaketa-irizpideak erabili ditu.
- f) Segurtasun, babes, konfidentzialtasun eta informazioaren murrizketako sistemak aplikatu ditu.
- g) Lortutako informazioa bideratu, artxibatu eta/edo erregistratu du, hala badagokio.
- 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) Datu-base gisa kalkulu-orria erabili du: formularioak, zerrendak, iragazkiak, babesa eta datuen antolamendua.
- j) Aplikazioak eta periferikoak erabili ditu testuak, zenbakiak, kodeak eta irudiak sartzeko.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Testu-prozesadoreen eta autoedizioko prozesadoreen funtzioak, prestazioak eta prozedurak erabili ditu.
- b) Dokumentu mota bakoitzaren ezaugarriak identifikatu ditu.
- c) Testu-dokumentuak trebetasun egokiarekin idatzi ditu eta egitura-arauak aplikatu ditu.
- d) Ereduzko administrazio-dokumentuetara egokitutako txantiloak landu ditu, konbinazio-utilitateak barne.
- e) Objektuak, grafikoak, taulak, kalkulu-orriak eta hiperestekak, besteak beste, integratu ditu.
- f) Egindako akatsak hauteman eta zuzendu ditu.
- g) Biltegitratutako informazioa berreskuratu eta erabili du.
- h) Datuen segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak bermatzen dituzten funtzioak eta utilitateak erabili ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Datu-baseetako datuak antolatu eta sailkatu ditu, informazioa aurkezteko.
- 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, berariazko programa 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 horietako guztietako dokumentuak lortu ditu.
- b) Kanpoko iturrietako ikus-entzunezko fitxategiak hautatu ditu, eta horien formatu egokia hautatu du.
- c) Ikus-entzunezko baliabideen bankua sortu eta mantendu du.
- d) Ikus-entzunezko fitxategiak pertsonalizatu ditu, lortu nahi den dokumentuaren helburuaren arabera.
- e) Ikus-entzunezko fitxategien babesaren arloko berariazko legeria errespetatu du.

8. Posta eta agenda elektronikoa kudeatzen du, berariazko aplikazioak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

- Posta elektronikoko aplikazioa erabili du.
- Posta-mezu baten igorlea, hartzailea eta edukia identifikatu du.
- Jaso nahi ez den postaz babesteko iragazkiak aplikatu ditu.
- Inplikatu guztiei bideratu die informazioa.
- Mezua jaso dela egiaztatu du.
- Sarrera- eta irteera-azpilak antolatu ditu.
- Posten irteera edo sarrera erregistratu du.
- Posta-mezuak inprimatu, artxibatu edo ezabatu ditu.
- Agenda elektronikoak, sailaren antolamendu-metodo gisa, eskaintzen dituen funtzioak eta utilitateak aplikatu ditu.
- Informatika-tresneriaren agendak gailu mugikorrekinekin konektatu eta sinkronizatu ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Barnean hartu nahi den informazioa aztertu eta hautatu du.
- Hainbat objektu txertatu ditu (taulak, grafikoak, kalkulu-orriak, argazkiak, marrazkiak, organigramak, soinu- eta bideo-fitxategiak, eta abar).
- Informazioa argi eta egituratuta banatu du.
- Aurkezpenaren helburuaren arabera animatu dira objektuak.
- Ahozko azalpenei laguntzeko aurkezpenak sortu ditu.
- Enpresaren dokumentazioarekin edo txostenekin lotzen diren aurkezpenak egin ditu.

c) Oinarrizko edukiak

1. TRESNERIA, APLIKAZIO ETA SAREEN OINARRIZKO MANTENTZEA	
prozedurazkoak	- Informatika-sistema baten funtzionamendu-probak egitea. - Komunikazio-ataken konexioak egiaztatzea. - Aplikazioak edo programak eskuratzea eta/edo deskargatzea. - Aplikazioak eguneratzea. - Desinstalatzeko prozedurak egitea. - Segurtasun- eta konfidentzialtasun-neurriak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	- <i>Hardware</i> elementuak. • Plaka nagusia. • Mikroprozesadorea. • RAM, ROM memoriak. • Bideo-pantaila eta txartel grafikoak. • Biltegitratze-unitateak, barnekoak eta kanpoak. • Inprimagailuak. • <i>Sareko txartelak, wifi-txartelak eta bluetooth.</i> - <i>Software</i> elementuak. • Sistema eragileak. • Aplikazioak edo programak. - Sistema eragileak: • Oinarrizko funtzioak. • Erabiltzaile bakarreko eta anitzeko sistema eragileak. • Sistema eragile pribatiboak edo <i>software</i> librekoak.

	• Abio duala, instalatutako zenbait sistema eragilerek. - Sare lokalak: • Osagaiak. • Konfigurazio nagusiak. • Baliabideak partekatzea eta eguneratzea. - Segurtasun-<i>softwarea</i>: • Biruskontrakoa. • Suebakia edo firewall.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- Denbora eta espazioa lanean antolatzea. - Hatzak kokatzea. - Terminalaren aurrean gorputzaren jarrera zaintzea: • Jarrera-bizioak eta tentsioak saihestea. • Besoak, eskumuturrak eta eskuak egoki kokatzea. - Trebetasun mekanografikoa garatzea: • Letrak modu errepikakorrean idaztea. • Hitz sinpleak idaztea. • Gero eta zailtasun handiagoko hitzak idaztea. • Teklatu gainean simulazio-jokoetan aritzea. • Letra larriak, zenbakiak eta puntuazio-zeinuak erabiltzea. • Testuak abiadura kontrolatuan idaztea. • Testuak hainbat hizkuntzatan idaztea: gaztelania, euskara, ingelesa. • Hatzen posizioari begiratu gabe idaztea. - Balorazio-testa garatzea. - Akats mekanografikoak, ortografikoak eta sintaktikoak zuzentzea.
kontzeptuzkoak	- Informatika-terminal baten osagaiak: • <i>Hardwarea</i>. • Sarrerako periferikoak. • <i>Softwarea</i>: - o Testuak prozesatzeko programak. - o Ahotsa ezagutzea. - Gramatika-arauak eta -teknikak. - Teklatu hedatua. - Mekanografiako informatika-programa baten egitura.
jarrerazkoak	- Lanpostuan prebentzio-neurriak hartzeko interesa: • Terminalaren aurrean denboraldi luzeak saihestuz. • Aldian behin erlaxatzeko ariketak eginez. - Akatsak dituen testu baten eragin negatiboa baloratzea. - Informazioaren konfidentzialtasuna ziurtatzea.

3. FITXATEGIAK KUDEATZEA ETA INFORMAZIOA BILATZEA

prozedurazkoak	- 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, artxibatzea eta/edo erregistratzea, hala badagokio. - Aurreikusitako epeak betetzea. - Informazioaren erabilera sozializatzea.
kontzeptuzkoak	- Internet eta nabigatzaileak. - Nabigatzaileen utilitateak. - Nabigatzaileen alde onak eta txarrak. - Webetik fitxategiak deskargatzeko modalitateak. - FTP fitxategiak transferitzeko protokoloa. - Fitxategiak konprimitzea eta deskonprimitzea. - <i>Software</i> librea konprimitzeko eta deskonprimitzeko aplikazioak. - Informazio-bilatzaileak. - Informazioaren inportazioa/esportazioa. - Artxibatze teknikak. - Informatika-fitxategia. Dokumentuak kudeatzea. - Web-ean informazioa trukatzeko teknikak eta aplikazioak - Web 2.0 tresnak: • Blogak. • Wikiak. • Bideoak eta irudiak kokatzeko zerbitzuak ostatatze-zerbitzuak. • Sare sozialak.
jarrerazkoak	- Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeko. - Edonolako informazioa deskargatzeko garaian jabetza- eta egile-eskubideak errefusatzeko. - Jakintza sozializatzerazuzentzen diren jarreraren garrantzia baloratzea.

4. KALKULU ORRIAK EGITEA

prozedurazkoak	- Kalkulu-orriak instalatzea eta kargatzea. - Kalkulu-orria diseinatzea. - Formulak eta funtzioak erabiltzea. - Formatuak eta estiloak aplikatzea. - Taula eta grafiko dinamikoak sortzea. - Txantiloia erabiltzea. - Kalkulu-orriak inportatzea eta esportatzea. - Diruzaintzako, merkataritza-kalkuluetako eta bestelako administrazio-eragiketako kudeaketak egiteko, kalkulu-orriaren prestazioak erabiltzea. - Fitxategien kudeaketa. Datu-base gisa kalkulu-orria erabiltzea: formularioak, zerrendak, iragazkiak, babesa eta datuen antolamendua. - Kalkulu-orrietan prozesuak automatizatzea: makroak diseinatzea eta sortzea. - Datuak babestea: pasahitzak. - Beste aplikazio batzuekin lotzea.
kontzeptuzkoak	- Kalkulu-orriaren egitura eta funtzioak:



	• Ilarak, zutabeak, gelaxkak, lerrunak, orriak eta liburuak. • Tresna-barra. • Formula-barra. - Kalkulu-orria editatzeko prozedurak: • Datuak hautatzea. • Datuak editatzea: kopiatzea, mugitzea eta ezabatzea. • Tamaina aldatzea. • Txertatzea eta ezabatzea. • Dokumentuak irekitzea eta gordetzea. - Formulak eta funtzioak: • Erreferentzia motak: absolutuak, erlatiboak eta mistoak. - Formatuak: • Iturriak. • Ertzak eta itzaldurak. • Datu motak. • Autoformatua. - Estiloak. - Grafikoak. - Taula eta grafiko dinamikoak. - Beste utilitate batzuk: • Analisi-erremintak: Solver. - Txantiloiak. - Makroak. - Kalkulu-orriak inprimatzea.
jarrerazkoak	- Prozesu zailak iruzkinekin dokumentatzeko interesa. - Argitasuna eta sinplifikazioa formulak definitzeko prozesuan. - Metodologia egokia dokumentazioa artxibatzeke garaian.

5. TESTU PROZESADOREEN BIDEZ DOKUMENTUAK SORTZEA

prozedurazkoak	- Testu-prozesadoreak instalatzea eta kargatzea. - Testua sartzeta 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 sekzioetan 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 egitea. - 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 sartzeko softwarea eta hardwarea erabiltzea.
----------------	---

	- Karaktere-ezagutze optikoa. - Beste aplikazio batzuekin lotzea.
kontzeptuzkoak	- Testu-prozesadorearen egitura eta funtzioak. - Testu-prozesadorearen elementuak. - Formatuak: letra-tipoarena, paragrafoena, dokumentuena. - Tabuladoreak, koskak. - Taulak. - Egunkari gisako zutabeak. - Marrazkiak, irudiak, grafikoak. - Matematika-formulak. - Estiloak. - Txantiloak eta inprimakiak. - Tresna-barra. - Aukera aurreratuak.
jarrerazkoak	- Aurkezpen onaren garrantzia baloratzea. - Datuen segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

6. ADMINISTRAZIO INFORMAZIOA TRATATZEKO, DATU BASEAK ERABILTzea	
prozedurazkoak	- Datu-baseak instalatzea eta kargatzea. - Datu-baseak diseinatzea. - Datu-baseak erabiltzea. - Taulak sortzea: • Eremu mota definitzea. • Erregistroak sartzea. • Gako nagusia definitzea. - Taulen arteko loturak ezartzea. - Morroiak maneiatzea: • Kontsultak definitzeko. • Formularioak definitzeko. • Txostenak definitzeko. - Informazioa bilatzea, antolatzea eta iragaztea. - Makroak eta moduluak diseinatzea eta sortzea. - Beste aplikazio batzuetako elementuak inportatzea eta esportatzea. - Datuak erregulartasunez trinkotzea. - Datuak babestea: babeskopiak lantzea. - Beste aplikazio batzuekin lotzea.
kontzeptuzkoak	- Datu-base baten egitura eta funtzioak. - Datu-baseen motak: datu-base erlazionalak. - Datu-base erlazionaletako elementuak: • Taulak: erregistroak, eremuak, gako nagusia. • Kontsultak. • Formularioak. • Txostenak. - Ikuspegi motak: • Diseinuko ikuspegia. • Datuetako ikuspegia. - Lotura motak: • Lotura: $1 \rightarrow 1$ • Lotura: $1 \rightarrow \infty$ - Makroak eta programazio-moduluak.

jarrerazkoak

- Abian jarri aurretik datu-basearen aurretiazko diseinu egokiaren garrantzia baloratzea.
- Iraunkortasuna eta ekologia gisako balioen aldeko apustu garbia egitea baliabideak erabiltzeko garaian.

7. FITXATEGIEN KUDEAKETA INTEGRATUA

prozedurazkoak

- Grabatzea, transmititzea, jasotzea eta trinkotzea.
- Beste bitarteko edo dokumentu batzuetan txertatzea.
- Irudi-tratamendua:
 - Irudiak lortzeko gailuak erabiltzea.
 - Formatuak, formatuak bihurtzea eta irudien bereizmena.
 - Hautespenak eta maskarak maneiatzea.
 - Geruza bidez lan egitea.
 - Argazkiak berrukitzeko tresnak maneiatzea.
 - Testuak txertatzea.
 - Irudia eta kolorea doitzea.
 - Iragazkiak eta efektuak aplikatzea.
 - Irudiak inportatzea eta esportatzea.
- Bideoak manipulatzeko:
 - Bideoak lortzea: atzigailuak, Internet.
 - Bideoak deskargatzeko osagarriak instalatzea.
 - Bideoetako formatuak bihurtzea.
 - Eszenak eta trantsizioak hautatzea.
 - Trantsizio-efektuak aplikatzea.
 - Eszenak laburtzea.
 - Hainbat bideoetako eszenak tartekatzea.
 - Tituluak eta audioa sartzea.
 - Bideoak inportatzea eta esportatzea.
- Soinua maneiatzea:
 - Soinu-fitxategiak lortzea.
 - Formatuak, eta formatuak bihurtzeko prozesuak.
 - Soinu-fitxategi baten edizioa.
 - Efektuak aplikatzea.
 - Fitxategien konbinazioa.
- Ikus-entzunezko baliabideen bankua sortzea eta mantentzea.

kontzeptuzkoak

- Hainbat aplikaziok osatutako fitxategia: kalkulu-orria, datu-basea, testu-prozesadorea, grafikoak eta abar.
- Atzitzeko eta erreproduzitzeko gailuak.
- Irudi digitala:
 - Hainbat formatu.
 - Bereizmena.
 - Hautespen motak.
 - Tresnak.
 - Irudi baten gaineko doikuntzak.
 - Geruzak.
 - Kanalak.
 - Trazadurak.
 - Iragazkiak eta efektuak.
- Ikus- eta/edo soinu-edukia.
- Edukien komunikazioaren helburua.
- Bideoak:
 - Codec-ak eta formatuak.
 - Eszenak.
 - Trantsizioak.

	• Tituluak. • Trantsizio-efektuak. - Soinuak: • Formatuak. • Efektuak. - Zaharkitzea eta eguneratzea.
jarrerazkoak	- Irudietako eta bideoetako copyrightha errespetatzea. - Creative Commons lizentzia eta antzekoak baloratzea. - Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeko.

8. POSTA ETA AGENDA ELEKTRONIKOA KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- 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, bulegotikako beste aplikazio batzuen esku jartzea zerrenda. - Posta kudeatzea: bidaltzea, ezabatzea, gordetzea, babeskopiak, besteak beste. - Artxibo erantsiak konprimitzeko eta deskonprimitzeko prozesua. - Agenda kudeatzea: kontaktuak, hitzorduak, egutegia, oharrak, zereginak, besteak beste. - Posta eta agendako gailu mugikorrak kudeatzea. - Gailu mugikorrekin sinkronizatzea. - Posta segurtasunez kudeatzea: iragazkiak, arauak. - Artxiboak kudeatzea eta posta eta agenda elektronikoko aplikazioak segurtasunez erabiltzea. - Erabiltzaileari laguntzeko teknikak.
kontzeptuzkoak	- Posta elektronikoen eta agenda elektronikoen funtzioa. - Posta elektronikoko kontu motak: • Bezero-programa batekin. • Web-posta. - Txantiloiak eta sinadura korporatiboak.
jarrerazkoak	- Mezuak bidaltzeko garaian informazioaren tratamenduaren garrantzia baloratzea. - Arau ortografikoak edo gramatikalak errespetatzen ez dituzten mezuak bidaltzea. - Gailu mugikorrak behar bezala erabiltzea.

9. AURKEZPENAK EGITEA	
prozedurazkoak	- Aurkezpenak lantzeko aplikazioa instalatzea eta kargatzea. - Aurkezpen-prozedura: aurkezpenak sortzea. - Diapositibak diseinatzea eta editatzea. - Diapositibak, testuak eta objektuak formateatzea. - Ereduak erabiltzea. - Multimedia-elementuak txertatzea (irudia, soinua, bideoa, gif animatuak). - Animazio-efektuak aplikatzea.

	- Trantsizioak aplikatzea. - Aurkezpenak inportatzea eta esportatzea. - Txantiloak eta morroiak erabiltzea. - Elkarreragina txertatzea. - Aurkezpen bat web-era egokitzea. - Makroak diseinatzea eta sortzea. - Jendaurrean aurkeztea: proiektagailu batera konektatzea eta konfiguratzeko. - Narrazioa sinkronizatzea. - Aurkezpena inprimatzea. - Beste aplikazio batzuekin lotzea. - Datuak babestea: babeskopiak lantzea.
kontzeptuzkoak	- Aurkezpen baten egitura eta funtzioak. - Aplikazioaren utilitateak. - Diseinu-txantiloak: • Aurre-diseinatuak. • Nork berak egindakoak. - Hainbat diseinu: • Testuarenak. • Beste objektu batzuenak. - Ikuspegiak: • Arrunta. • Diapositiben sailkatzailea. • Aurkezpen-modua. - Animazio-efektuak: • Sarrerakoak. • Irteerakoak. • Nabarmentzekoak. - Trantsizioak. - Multimedia-elementuak txertatzea: • Irudiak. • Bideoak. • Gif animatuak. • Soinuak. - Oinarritzeko konposizio-arauak.
jarrerazkoak	- Irudietako eta bideoetako copyrighta errespetatzea. - Creative Commons lizentzia eta antzekoak baloratzea. - Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeko. - Aurkezpen bat egiteko garaian, ahozko adierazpena baloratzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honi hasiera emateko komenigarria ematen du aldi batera lantzeak “*Teknika mekanografikoaren arabera idaztea testuak*” multzoa eta “*Tresneria, aplikazio eta sareen oinarritzeko mantentzea*” multzoa, asteke ordu kopurua bi unitate horien artean modu parekatuan banatuta. Ikasleen errendimenduari begira, kaltegarria izan daiteke batez ere mekanikoa/praktikoa den multzo bati egunean ordubete baino gehiago eskaintzea, “*Teknika mekanografikoaren arabera idaztea testuak*” multzoari hain zuzen ere.

Gainerako multzoei dagokienez, edukietan agertzen den ordena izan daiteke sekuentzia logikoa, salbuespen bakarrarekin: “*Testu-prozesadoreak*” multzoa agian komeni da “*Kalkulu-orriak*” multzoa baino lehen lantzea.

2) Alderdi metodologikoak

Moduluaren unitate didaktiko gehienetan, eta batik bat prozedurazko edukiak direnez gero, jarduera praktikoen eta banakoen bitartez “egiten ikastea” izango da ohiko metodologia.

Eduki kontzeptualagoak dituzten unitate didaktikoetan, interesgarria izango da irakasleen ezinbesteko azalpenak autoebaluazioko ariketekin osatzea. Ariketa horien bitartez, ikaskuntzaren aurrerapenaren lekuko zuzen izango dira ikasleak.

“*Aurkezpenak lantzea*” multzoarekin, berriz, metodologia aktiboagoa planteatu daiteke. Ikasleek –banaka edo, gehienez ere, binaka– aukera libreko gai baten aurkezpena landu beharko dute. Aurkezpen horretan irakasleak aurretik definitutako zenbait eskakizun bete beharko dituzte, hala nola gutxienezko diapositiba kopurua, nahitaez txertatu beharreko elementuak, efektuen aplikazioa, eta multimedia-objektuak.

Irakasleak zer alderdi ebaluatuko dituen emango du aditzera txantiloiei batean: originaltasuna, arintasuna, testu zuzenak, animazio-efektu egokiak, soinuaren erabilera zuzena, bideoa, eta abar, baita horietako bakoitzari esleituko zaion haztapena ere. Era berean, aurkezpenaren ikasleek egin beharreko ahozko azalpena ere baloratuko da.

Irakasleek zein ikasleek aurkezpenetako bakoitza baloratzeko txantiloia bete beharko dute, eta horietan oinarritua lortuko da ebaluazio-emaitza.

Ahal izanez gero, interesgarria izango da bertaratze bidezko metodologiak metodologia birtualekin osatzea edo zati batean soilik bertaratzea eskatzen duten metodologiekin osatzea, baita ikaskuntzako plataforma birtualetan kokatzen diren prestakuntza-ikastaroak edo antzekoak baliatzea ere. Horrela, ikasleak autoikaskuntzan gehiago oinarritzen diren beste mota bateko irakatsi eta ikasteko tresnekin ohituko dira.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Tresneria, aplikazio eta sareen oinarritzko mantentzea:
 - Informatika-sistema baten elementuak identifikatzea.
 - Sistema eragile baten funtsezko komandoak maneiatzea.
 - Aplikazio egokiak eta horien bertsioak hautatzea.
 - Ariketa autoebaluatzaileak egitea.
- ✓ Teknika mekanografikoaren arabera idaztea testuak:
 - Hatzak behar bezala jartzea.
 - Idaztean teklatuari begiratu ezin izatea.
 - Akats tipografikoak zuzentzea.
 - Gero eta abiadura handiagoa lortzea.
- ✓ Fitxategiak kudeatzea eta informazioa bilatzea:
 - Bilaketako irizpide egokiak ezartzea.
 - Bilaketa-iturriak hautatzea.
 - Biltegiratzeko irizpide egokiak ezartzea.
 - Baliabideak kudeatzea.



- ✓ Kalkulu-orriak egitea:
 - Erreferentzia absolutuak, erlatiboak edo mistoak formuletan.
 - Liburuen arteko lotura, formulen bitartez.
- ✓ Testu-prozesadoreen bidez dokumentuak sortzea:
 - Letra-tipoko eragiketak.
 - Paragrafo-tipoko eragiketak.
 - Testuaren egitura: zutabeetan, tauletan.
 - Estiloak aplikatzea.
- ✓ Administrazio-informazioa tratatzeko, datu-baseak erabiltzea:
 - Taulen diseinu egokia.
 - Taulen arteko loturak lantzea.
- ✓ Fitxategien kudeaketa integratua:
 - Irudi baten tamaina txikitzea kalitatea galdu gabe.
 - Irudien formatuak bihurtzea.
 - Geruza bidez lan egitea.
 - Bideo baten eszenak moztea.
 - Bideoetako formatuak bihurtzea.
 - Soinu-fitxategiak bihurtzea.
 - Soinu-fitxategiak editatzea.
- ✓ Posta eta agenda elektronikoa kudeatzea:
 - Posta-kontua behar bezala konfiguratzea.
 - Gaineratzen diren fitxategien bidalketa optimizatzea.
 - Postak hartzeko iragazkiak ezartzea.
 - Posta eta agenda gailu mugikorrekin sinkronizatzea.
- ✓ Aurkezpenak lantzea:
 - Aurkezpenaren gutxieneko eskakizunak definitzea.
 - Horien betetze-maila egiaztatzea.
 - Ebaluazio-txantiloia prestatzea.
 - Ahozko azalpena egitea.

4. lanbide-modulua

MERKATARITZA JARDUERAREN PROZESU INTEGRALA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Merkataritza-jardueraren prozesu integrala
Kodea:	0650
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	231 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	11
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal hauei lotuta dago: UC0500_3: Diruzaintza eta aurrekontua kudeatzea eta kontrolatzea. UC0979_2: Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea
Helburu orokorrak:	8.a / 21.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Enpresa-jardueraren ziklo ekonomikoaren faseak identifikatu ditu.
- Inbertsioa/finantziarioa, inbertsioa/gastua, gastua/ordainketa eta sarrera/kobrantza kontzeptuak bereizi ditu.
- Sektore ekonomiko bakoitzean garatzen diren jardueren askotariko tipologia oinarrituta bereizi ditu sektore ekonomiko horiek.
- Ondarea, ondare-elementua eta ondare-masa kontzeptuak definitu ditu.
- Aktiboa, pasibo galdagarria eta ondare garbia osatzen duten ondare-masak identifikatu ditu.
- Enpresaren ondare ekonomikoa eta finantza-ondarea lotu ditu, eta biak enpresa-jardueraren ziklo ekonomikoaren faseekin.
- Ondare-masetako elementuak 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 eta Espainiako legeriara egokitu ditu.
- b) Enpresaren ondare-elementuak eta egitate ekonomikoak irudikatzeko tresna gisa definitu du kontuaren kontzeptua.
- c) Partida biko kontabilitate-metodoaren ezaugarriak garrantzitsuenak deskribatu ditu.
- d) Karguaren eta abonuaren irizpideak ezagutu ditu, ondare-elementuen balioaren aldaketak erregistratzeko metodo gisa.
- e) "Kontabilitate emaitza"ren kontzeptua definitu du, eta sarreren eta gastuen kontuak bereizi ditu.
- f) Kontabilitate-plan orokorra kontabilitate-harmonizaziorako tresna gisa ezagutu du.
- g) Kontabilitate-plan orokorraren zatiak lotu ditu eta nahitaezko zatiak eta nahitaezkoak ez direnak bereizi ditu.
- h) Kontabilitate-plan orokorraren irizpideen arabera kodetu ditu ondare-elementuak, eta, horretarako, kontabilitate-informazioa banakatzean eta elkartzean duen funtzioa identifikatu du.
- i) Kontabilitate-plan orokorrak 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) Tributuek sailkatu ditu, adierazgarrien 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, 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 aitorpenaren-likidazioaren dokumentazioa landu du.
- i) Dokumentuak eta informazioa kontserbatzeari buruzko araudia ezagutu 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 babesteko eta zaintzeko sistemak aplikatu beharra baloratu du, baita administrazio-prozesuan kalitate-irizpideak aplikatu beharra ere.
- 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 sarrera 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 oinarritzko 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-emaiza 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 babeskopiak egin ditu, betiere ezarritako protokoloaren arabera.
- j) Dokumentazioa kudeatu du, zorroztasuna eta doitasuna adierazita.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresan diruzaintza kontrolatzeko metodoak eta funtzioa ezarri du.
- 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) Mugaegunen egutegiak dituen erabilerak deskribatu ditu, finantza-aurreikuspena kontuan izanik.
- f) Diruzaintzako zerbitzua eta gainerako sailak, enpresak eta kanpo-entitateak lotu ditu.
- g) Dokumentuak fisikoki aurkezteko on-line baliabideak, administrazio elektronikoko baliabideak eta ordezkio beste bitarteko batzuk erabiltzea baloratu du.
- h) Informazioaren arduraren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera egin ditu prozedurak.
- i) Kalkulu-orria eta diruzaintza kudeatzeko beste informatika-tresna batzuk erabili ditu.
- j) Administrazio publikoen aurrean kobrantzako eta ordainketako dokumentuen aurkezpena kudeatzeko prozedura identifikatu du.

c) Oinarrizko edukiak

1. ENPRESAREN ONDARE ELEMENTUAK ZEHAZTEA

prozedurazkoak	- Enpresaren jardueraren ziklo ekonomikoaren faseak identifikatzea. - Enpresa motak aztertzea. - Gastua eta ordainketa, kobrantza eta sarrera, eta finantziazioa eta inbertsioa bereiztea. - Enpresaren finantziazio-iturriak aztertzea, baita dagokion inbertsioarekin duten lotura ere. - Kontabilitatearen helburuak identifikatzea. - Kontabilitate moten berariazko funtzioak mugatzea. - Ondare-elementuak identifikatzea eta ondasunen, kobratzeko eskubideen eta zorren artean sailkatzea. - Ondare-masak identifikatzea eta ondare-elementuak masa horietan antolatzea. - Masen arabera bilduta egitea inbentarioak eta egoera-balantzeak.
kontzeptuzkoak	- Jarduera ekonomikoa eta ziklo ekonomikoa. Enpresak eta enpresa motak. Finantziazioa 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.
jarrerazkoak	- Txukuntasuna eta garbitasuna zaintzea ondare garbia, inbentarioa eta egoera-balantzea aurkeztean. - Ikasleek ikasgelan parte hartzea.

2. KONTABILITATEA ETA KONTABILITATE METODOLOGIA INTEGRATZEA	
prozedurazkoak	- 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 legeko 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 diren urteko kontuak identifikatzea.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-eragiketak kontabilitatearen ikuspegitik. - Kontuen teoria: kontu motak. Partida biko metodoa: ▪ Liburu egunkaria. Karguaren eta ordainketaren teoria. ▪ Liburu nagusia. ▪ Inbentarioen eta urteko kontuaren liburu. - Kontabilitate-liburuak. Legezko araudia: ▪ Liburuak bete beharra. ▪ Liburuak legeztatzea. ▪ Idazpenak egitea. ▪ Liburuen 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 eskakizuna, kontabilitate-printzipioak. ▪ Erregistratzeko eta baloratzeko arauak. ▪ Urteko kontuak. ▪ Kontuen bat-etortzea. Kodeketa. ▪ Kontabilitate-definizioak eta -loturak.
jarrerazkoak	- Garbitasuna zaintzea kontabilitate-liburuak betetzean. - Merkataritza-arauak errespetatzea. - Zereginak autonomiaz egitea.

3. MERKATARITZA JARDUERA KARGATZEN DUTEN TRIBUTUEI BURUZKO INFORMAZIOA KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- 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 oinarrizko 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 erduetan BEZa likidatzeko kasu praktikoak egitea. - 303 eta 390 ereduak eskuz eta informatika-programa bidez betetzea. - 347 ereduak identifikatzea eta betetzea (hirugarren batzuekin egindako eragiketen urteko aitortpena). - Kanpoko erosketetan BEZa aplikatzearen aldeak: inportazioak eta Europako Erkidegoaren barruko erosketak.
kontzeptuzkoak	- Tributu-esparrua. Tributu-sistemaren justifikazioa. Gastu eta sarrera publikoak. Espainiako sistema fiskalaren oinarrizko arauak. - Tributuak. Motak: ▪ Zergak. ▪ Tasak. ▪ Kontribuzio bereziak. - Zergen sailkapena: ▪ Zuzeneko zergak eta zeharkako zergak. ▪ 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.
jarrerazkoak	- Autonomiaz lan egitea. - Txukuntasuna eta garbitasuna zaintzea lana egitean eta aurkeztean. - Arau fiskalak errespetatzea. - Taldean egindako lanak argi eta garbi aurkeztea. - Dokumentazioa eta informazioa kontserbatzeari buruzko arauak errespetatzea.

4. SALEROSKETAREN ETA MERKATARITZA KALKULUEN ADMINISTRAZIO DOKUMENTAZIOA LANTZEA ETA ANTOLATZEA

prozedurazkoak	- Salerosketako dokumentazio-prozesua identifikatzea, baita eskaeran eta salgaiak ematean sortzen den deskribapena ere. - Salerosketako dokumentuak betetzea. - Dokumentu horiek bete beharreko eskakizun formalak identifikatzea. - Salerosketan aplika daitezkeen deskontu eta errekarju motak
----------------	---

	- aztertzea. - Hainbat deskontu eta gastu kontuan izanik egitea fakturak, eta hainbat motatako BEZaren eta baliokidetasun-errekarguen zerga-oinarriak aplikatzea. - Fakturen erregistro-liburuetan biltzea egindako fakturak. - Berariazko informatika-aplikazioak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Merkataritza-jarduera. - Merkataritza-jardueraren kalkuluak: ▪ Oinarrizko kontzeptuak: erosketa-prezioa, salmenta-prezioa, merkataritzako marjina, erosketa-gastuak eta salmenta-gastuak. ▪ Deskontuak, interesak eta errekarguak. ▪ Fakturazioko merkataritza-kalkuluak. - Salerosketako administrazio-dokumentuak: ▪ Eskaria. ▪ Albarana edo entrega-orria. ▪ Faktura. ▪ Faktura zuzentzailea. - Fakturen erregistro-liburuak: ▪ Jasotako fakturen erregistro-liburua. ▪ Jaulkitako fakturen erregistro-liburua. ▪ Inbertsio-ondasunen liburua.
jarrerazkoak	- Merkataritza-dokumentazioan indarrean dagoen legeria errespetatzea. - Informazioa babesteko eta zaintzeko sistemak aplikatzearen beharra baloratzea. - Zorroztasunez eta doitasunez kudeatzea dokumentazioa.

5. KOBRANTZAK ETA ORDAINKETAK KUDEATZEKO IZAPIDEAK ETA DIRUZAINZAKO KUDEAKETAKO KALKULU PROZEDURAK

prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- 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. - <i>Renting</i>, kreditu/kontuak, ezarpenak, eta abar. - Banku-komisioak. - Merkataritza-araudia. - Kobratzeko eta ordaintzeko bideak: ▪ Ordainagiria. ▪ Txekea. ▪ Zor-agiria. ▪ Kanbio-letra. ▪ Ordainagiri normalizatua.
jarrerazkoak	- Zehaztasunez eta segurtasunez egitea kalkuluak. - Jarrera ordenatua eta metodikoa izatea lanak egitean. - Autonomiaz lan egitea.

6. MERKATARITZA JARDUERAREN KONTABILITATE ERREGISTROA

prozedurazkoak	- 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 geroratu, aurrerapen bidezko ordainketa, deskontuak, hobariak eta efektuak. - BEZa kitatzearen ondoriozko eragiketak kontabilizatzea. - Liburueta kontabilitate-datuak egiaztatzea, batura eta saldoen egiaztapen-balantzearen eta inbentarioaren bitartez. - Ekitaldia xteko beharrezko kontabilitate-egitateak erregistratzea. - Ekitaldi ekonomiko osoari dagozkion jardunak egitea. - Kontabilitate-zikloaren faseak bereiztea. - Berariazko informatika-aplikazioak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- 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, enbalajeak, 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.

	▪ Kobranten 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 egiaztatzeak balantzeak. ▪ Itxiera-inbentarioa. ▪ Doikuntza-idazpenak. ▪ Erregularizazioa. ▪ Sozietateen gaineko zergaren kalkulua. ▪ Itxierako idazpena. ▪ Urteko kontuak.
jarrerazkoak	- Zorroztasunez eta doitasunez kudeatzea dokumentazioa. - Lanak aurreikusten diren epeetan bukatzeko garrantzia baloratzea. - Merkataritza-arauekiko errespetua azaltzea.

7. DIRUZAINZAKO KUDEAKETA ETA KONTROLA	
prozedurazkoak	- 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 aurkezteko bankuko on-line baliabideak, administrazio elektronikoko baliabideak eta ordezkio beste bitarteko batzuk erabiltzea. - Diruzaintzako sarreraren eta irteeraren fluxua identifikatzea. - Diruzaintzako aurrekontua lantzea eta aztertzea. - Banku-operatiboaren berariazko informatika-aplikazioak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Diruzaintzako erregistro-liburuak: ▪ Bankuko eta kutxako liburuak. Kutxako kontaketa. ▪ Bezeroen eta hornitzaileen liburuak. ▪ Efektuen erregistro-liburuak. - Banku-kontuak kudeatzea. Bankuko berdinkatzearen prozedura. - On-line bankua. On-lineako finantza-produktuak eta -zerbitzuak. - Administrazio publikoekiko kobrantza eta ordainketako eragiketak: ▪ Foru-ogasuna. ▪ Gizarte Segurantzaren lurralde-diruzaintza. ▪ Udala: tokiko zergak eta tasak. - Diruzaintzako aurrekontua: ▪ Diruzaintzako aurrekontuaren osagaiak: kobrantzak eta ordainketak. ▪ Diruzaintzako aurrekontuaren interpretazioa. ▪ Desoreken zuzenketa. - Berariazko tresna informatikoak. Kalkulu-orria.
jarrerazkoak	- Teknologia berriek kontsulta eta laguntzako elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.

- Zuhurtziaz eta konfidentziasunez jardutea informazioa maneiatzean.
- Egindako ariketak eta dokumentuak antolatzearen eta artxibatzearen garrantzia baloratzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulua osatzen duten gaien aniztasuna kontuan izanik, komenigarria ematen du multzoetako edukiak tartekatzea. Horrenbestez, eduki multzoen banaketak ez du esan nahi sekuentzia-ordenarik egokiena dela.

Gauzak horrela, enpresaren jarduera eta “ondare” kontzeptua azaltzeko izaera duen lehen multzoa eman ostean, bigarren multzoa –kontabilitateko izaera nabarmena duena– eta bosgarren multzoa aldi berean jorratu ahal izango dira, ikasleek merkataritza-kalkuluarekin (interes sinplearekin, deskontu sinplearekin, eta abar) lotzen diren alderdietan oinarri egokia lortzeko.

Era berean, interesgarria da pixkanaka sartzea hasierako tributu-kontzeptuak (3. multzoan bildutakoak). Izatez, hasiera batean teorikoagoak dira, baina, gaien aurrera egin ahala, gero eta praktikoagoak dira. Horrela, BEZaren kontabilizazioa eta zerga horren ondoriozko tributu-alderdiak (dagozkion ereduak lantzea eta abar) bat egin ahal izango dira.

Bestalde, laugarren multzoan, salerosketako administrazio-dokumentuak eman behar direnean, albarana edo faktura gisako dokumentuak dokumentu horien ondoriozko kontabilitate-idazpenekin bat azaldu beharko dira. Horrela, ikasleek batera jorratuko dituzte dokumentua (faktura, deskontuekin eta gastuekin) egitea eta interpretatzea eta kontabilitate-idazpena.

Kontabilitatearen berariazko alderdiak lantzen dituzten 2. eta 6. eduki multzoak tartekatuta eman daitezke. Alderdiri teorikoenak (kontabilitate-liburuak, liburu horiei buruzko merkataritza-araudia, kontabilitate-plan orokorra eta haren zatiak, eta abar) alderdi praktikoagoekin batera landu ahal izango dira. Horrela, kontabilitate-idazpenak eta beharrezko ikaskuntza teorikoa ikasleentzat pedagogikoki modu adierazgarriagoan emango dira.

Multzoak emateko garaian, ordena jakin bat zehaztea zail samarra da, edozein sekuentziazio izan baitaiteke baliagarria. Modulua osatzen duten gaiak elkarrekin lotuta egon daitezen lortu nahi da, hau da, enpresa bateko merkataritza-jardueraren oinarritzko eragiketen kontabilizazioak bat egingo du eragiketa horien beharrezko dokumentazioarekin eta beharrezko kalkuluekin, eta jarduera horien ondoriozko tributu-alderdiekin.

Zazpigarren multzoan, “*Diruzaintzako kudeaketa eta kontrola*” multzoan, bankuko berdinkatzearen prozedura, diruzaintzako aurrekontua eta abar ikasten da, eta amaieran eman daiteke.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu batez ere praktikoa da, hainbat kontzeptu teorikotan oinarritzen den arren. Hori dela eta, irakasleak jarduera eta ariketa praktikoa planteatu beharko ditu, gero eta zailtasun handiagokoak, eta, horien bitartez, eragiketen globaltasuna bilatuko du –ahal den heinean bederen–, ikasleek enpresaren esparruan aplikatu ahal izan ditzaten eskuratutako jakintzak.

Ikasleen ikaskuntza ahalik eta praktikoa eta errealitatekin ahalik eta hurbilena izan dadin –izatez, enpresan egiten den kontabilizazioa sortzen edo jasotzen den dokumentazioan oinarrituta egiten da–, komeni da kontabilitate-ariketak beharrezkoak diren dokumentu horiekin batera egitea.

Modulu honetan jasotzen diren eduki gehienek aplikazio batez ere praktikoa dutenez gero, ikasleen prestakuntza osatzeko ordenagailuaren erabilera hartu beharko da aintzat, laguntzarako tresna gisa. Adibidez, irakaskuntza laguntzeko plataformaren erabilera aipa daiteke (Moodle, eta abar). Aplikazio horietan, irakasleak materiala, autoebaluaziorako ariketak eta abar “zintzilika” ditzake; halaber, ikasleek multzo bakoitzeko edukiekin lotzen diren kontzeptuak eta ariketak biltzen dituzten web-orrietara sartu ahal izango dira.

Seigarren multzoan, *“Merkataritza-jardueraren kontabilitate-erregistroa”*, beharrezko kontzeptuak azaldu ondoren, komeni da azkenean kontabilitate-zikloaren garapenean bat egingo duten ariketa ugari egitea.

Bereziki komenigarria da kontabilitate-zikloaren prozesua eta beharrezko dokumentazio guztia (fakturak, BEZaren likidazioak dagozkion ereduetan, efektuen deskontu-kalkuluak, eta abar) barnean hartuko duen ariketa osoren bat egitea. Horrela, ikasleek eduki multzoetan biltzen diren elementuak modu orokorrago batean ulertu ahal izango dituzte.

Aurreko paragrafoan aditzera ematen den ariketa, hasiera batean, eskuz egin daiteke, betiere bidezko dokumentuen laguntza logikoarekin. Horrela, ondoren, kontabilitateko informatika-aplikazioa erabiltzen hasten denean, ikasleek modu osoagoan ulertu ahal izango dituzte kontabilitate-zikloarekin lotzen diren eragiketak, eta, gainera, balorazio askoz ere positiboagoa izango dute kontabilitatearen esparruan informatika-aplikazioak erabiltzearen beharrari dagokionez.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Enpresaren ondare elementuak zehaztea:
 - Inbertsioa eta finantziakzioa, inbertsioa eta gastua, gastua eta ordainketa eta sarrera eta kobrantza bereiztea.
 - Ondare-elementuak deskribatzea eta sailkatzea.
 - Merkataritza-enpresetako ondare-balioa eta inbentariokoa kalkulatzeko.
- ✓ Kontabilitatea eta kontabilitate-metodologia integratzea:
 - Partida biko metodoaren bidez enpresaren egitate ekonomikoak erregistratzea.
 - Kontabilitate-plan orokorraren nahitaezko zatiak eta nahitaezkoak ez direnak bereiztea.
 - Nahitaezko kontabilitate-liburuak deskribatzea.
- ✓ Merkataritza-jarduera kargatzen duten tributuei buruzko informazioa kudeatzea:
 - Tributu-sistema osatzen duten zergen zerga-egitatea zehaztea.
 - Baliokidetasun-errekarguaren erregimenaren eta erregimen sinplifikatuaren arloko suposizioak egitea.



- 303 eta 390 ereduak egitea.
- BEZaz salbuetsitako eragiketak zehaztea.
- ✓ Salerosketako administrazio-dokumentazioa kudeatzea eta merkataritza-kalkuluak egitea:
 - Fakturak eta faktura zuzentzaileak egitea.
 - Fakturretan merkataritzako marjina kalkulatzeko, deskontuak eta errekaratuak aintzat hartuta.
 - Jaulkitako eta jasotako fakturen erregistro-liburuak egitea.
- ✓ Kobrantzak eta ordainketak kudeatzeko izapideak eta diruzaintzako kudeaketako kalkulu prozedurak:
 - Kapitalizazio sinplea eta konposatua eta diruzaintzako kudeaketako eragiketetan duten erabilera bereiztea.
 - Zenbateko nominalaren eta efektiboaren artean bereiztea.
 - Merkataritza-deskontuko eragiketetan efektuen likidazioa kalkulatzeko.
 - Kobrantza eta ordainketako dokumentuak lantzea.
- ✓ Merkataritza-jardueraren kontabilitate-erregistroa:
 - Enpresaren merkataritza-jarduerarekin lotzen diren eragiketarik ohikoenen kontabilitate-erregistroa.
 - Ekitaldi oso bati dagokion kontabilitate-prozesua egitea.
- ✓ Diruzaintzako kudeaketa eta kontrola:
 - Sarrerako eta irteerako fluxuak bereiztea.
 - Bankuko eta kutxako kontrola egitea: bankuko berdinkatzea.

5. lanbide-modulua

KOMUNIKAZIOA ETA BEZEROARENGANAKO ARRETA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta
Kodea:	0651
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	198 ordu
Kurtoa:	1.a
Kreditu kop.:	12
Irakasleen espezialitatea:	Administrazio-kudeaketako prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoak)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administratzea eta kudeatzea.
Helburu orokorrak:	1.a / 2.a / 10.a / 11.a / 12.a / 14.a / 19.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Enpresa-erakundeen motak identifikatu ditu, eta horien ezaugarri juridikoak, funtzionalak eta antolamendukoak deskribatu ditu.
- Antolakundearen ereduzko funtzioak zerrendatu ditu: zuzendaritza, plangintza, antolamendua, gauzatzea eta kontrola.
- Kalitateko zerbitzua egiteko edo laguntzeko antolamendu-egitura identifikatu du.
- Antolakunde baten aginte-estiloak eta sortzen duten lan-giroa lotu ditu.
- Antolakundearen barruan komunikazio-bide formalak definitu ditu, haren organigrama abiapuntu izanik.
- Barne-komunikazioko prozesu formalak eta informalak bereizi ditu.
- Komunikazio informalek eta zurrumurru-kateek antolakundeetan duten eragina baloratu du, baita informazio-zerbitzuaren jardunetan duten ondorioa ere.
- Informazioa eskatzeko prozesua eta prozesu horretan parte har dezakeen barne- eta kanpo-bezeroen mota lotu ditu.
- Antolakundearen irudi korporatiboa komunikazio formaletan transmititzearen garrantzia baloratu du.
- 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, aurkezpenean/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 motaren eta solaskideen arabeko lexiko eta esapide egokiak erabili ditu.
- h) Emandako mezuetan ahozkoa ez den komunikazio-elementuak behar bezala aplikatu ditu.
- i) Informazioa argi, behar bezala egituratuta, doitasunez, zuzentasunez, errespetuz eta sentsibilitatez transmititu 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) Azkartasunaren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren irizpideen arabera bereizi ditu euskarriak egokiak.
- 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 erabilia, betiere xedearren eta abiapuntuko egoeraren arabera.
- f) Testu-prozesamenduko eta autoedizioko informatika-aplikazioak erabili ditu, baita zuzenketako tresnak ere.
- g) Web 2.0ko tresnekin argitaratu ditu dokumentuak.
- h) Dokumentazio idatzia ereduak antolakundearen estilora egokitu du.
- i) Enpresentzat eta erakunde publiko eta pribatuentzat ezarritako datuak babesteari eta dokumentuak kontserbatzeari buruzko araudia erabili du.
- j) Dokumentazioa lantzean 3Ren teknikak aplikatu ditu (murriztea, berrerabiltzea, birziklatzea).
- k) Komunikazio idatzietan irudi korporatiboa transmititzeko teknikak aplikatu ditu, antolakundeetarako duen garrantzia baloratuta.

4. Komunikazio idatziak jasotzeko, erregistratzeko, banatzeko eta berreskuratze 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 hainbat bide erabiltzearen alde onak eta txarrak zehaztu ditu.
- c) Premia, kostu eta segurtasuneko irizpideen arabera transmisio-biderik egokiena hautatu du.
- d) Biltegitatu beharreko informazioaren ezaugarrien arabera artxibatze 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 artxibatze 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, 3Ren teknikak (murriztea, berreraileak, birziklatzea) aplikatu ditu dokumentazioa lantzean eta artxibatzeko.
- 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 eskatzearen edo erostearen motibazioak aztertu ditu.
- e) Bezeroen informazio historikoa lortu du.
- f) Erabilitako komunikazio-bidearen arabera bezeroei arreta eta laguntza emateko modua eta jarrera egokiak aplikatu ditu.
- g) Bezeroekiko/erabiltzaileekiko komunikazioan egin ohi diren akatsak aztertu eta konpondu ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresetako bezeroei arreta emateko sailaren funtzioak deskribatu ditu.
- b) Prozesuetan gertakariei aurrea hartzeko jarrera proaktiboaren garrantzia baloratu du.
- c) Bezeroengandik 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) Bitarteko elektronikoak edo beste komunikazio-bideak erabilia idatzi ditu erantzun idatziak.
- i) Kontsumitzailea babestearen 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 zerbitzuaren 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-kontrolean erabili ohi diren metodoak eta bezeroak leial egiteko ahaleginean 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) Bezeroekin harremanetan jartzeko prozeduraren faseak deskribatu ditu.
- h) Zerbitzugintzan definitutako kalitate-estandarrak deskribatu ditu.
- i) Zerbitzugintzan izandako akatsak hauteman eta konpondu ditu.
- j) Sortutako anomalien kudeaketan tratamendu egokia aplikatu du.

c) Oinarrizko edukiak

1. ERAKUNDE ETA SUSTAPEN KOMUNIKAZIOKO TEKNIKAK	
prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- Enpresa-antolakundeak: • Antolakundeen tipologia. Organigramak. • Sail eta arlo funtzionalak. • Antolakundeko eginkizunak: zuzendaritza, plangintza, antolamendua eta kontrola. • Enpresako zuzendaritza: aginte-estiloak. • Enpresako giza harremanak eta lan-harremanak. • Antolakundeetako informazio-prozesuak eta -sistemak. • Informazioaren tratamendua. - Komunikazio-prozesua: • Komunikazioan esku hartzen duten elementuak. • Oztopoak komunikazio-prozesuan. • Enpatia-irizpideak eta asertibotasunaren oinarrizko printzipioak. - Enpresako barne-komunikazioa: formala eta informala. - Enpresako kanpo-komunikazioa: publizitatea eta harreman publikoak. - Eskarien arreta eta zerbitzuaren kalitatea.
jarrerazkoak	- 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 AURREZKO AHOZKO KOMUNIKAZIOAK ETA AURREZ AURREKOAK EZ DIRENAK

prozedurazkoak	- Informazioa garbi, doitasunez, zuzentasunez, errespetuz eta sentsibiltatez transmititzea. - Komunikazio motaren eta solaskideen arabera egokitzea lexikoa eta esapideak. - Mezuaren transmisioan zailtasunak identifikatzea. - Egindako akatsak aztertzea eta ekintza zuzentzaileak proposatzea. - Telefono bidezko arreta zuzenerako arauak aplikatzea; telefono-aurkibidea erabiltzea, deiak prestatu eta egitea, solaskideak identifikatzea, hainbat dei-kategoriaren tratamendua. - Hitzeko komunikazioetan informatika-tresnak maneiatzea: bideokonferentzia, txata,... - Komunikazio telematikoetan irudi korporatiboa transmititzeko teknikak aplikatzea. - Bisitei harrera egitean komunikazio-arauak aplikatzea: harrera, identifikazioa, kudeaketa eta agurra. - Elkarrizketak eta aurkezpenak egitea.
kontzeptuzkoak	- Ahozko komunikazioetako oinarritzko printzipioak: • Ahozko komunikazio-prozesu baten elementuak eta etapak. • Ahozko informazio eta arretarako arauak. • Ahozko komunikazioko, gizarte-trebetasunetako eta protokoloko teknikak. • Ahozko komunikazioaren motak: solasaldia, diskurtsoa, eztabaida, elkarrizketa. - Enpresaren esparruaren barruko komunikazioa: • Hitzeko komunikazioa. • Hitzik gabeko komunikazioa. • Hitzeko eta hitzik gabeko komunikazioaren oztopoak. - Telefono bidezko komunikazioa: • Oztopoak eta zailtasunak informazioaren transmisioan. • Hitzeko adierazpena eta hitzekoa ez dena, telefono bidezko komunikazioan. • Adeitasuna telefono bidezko komunikazioetan. • Telefonogune motak.
jarrerazkoak	- Enpresan irudi pertsonalaren garrantzia baloratzea. - Komunikazioetan barne-erabilerako arauak errespetatzea. - Zorroztasuna hitzeko adierazpenean eta hitzekoa ez den adierazpenean. - Ohitura soziokulturalen eta enpresa-erabileren garrantzia baloratzea.

**3. LANBIDEARI DAGOZKION DOKUMENTU IDATZIAK LANTZEA**

prozedurazkoak	- 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 konfidentziasunaren 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 elektronikoaren egitura eta idazketa. - Informazioaren segurtasunerako eta konfidentziasunerako prozedurak eta dokumentuen kontserbaziorako prozedurak aplikatzea, ezarritako araudiari jarraituz. - Dokumentazio idatzia antolakundearen estilo-eskuliburura egokitzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresako komunikazio idatzia: • Idatzizko komunikazioko eta adierazpeneko arauak. • Idazketa-estiloak. • Arau ortografikoak, sintaktikoak eta lexikoak komunikazio idatzi sozio-profesionaletan. • Enpresako komunikazio idatzien esparruan onartutako sigla eta laburdura komertzialak eta ofizialak. - Merkataritza-korrespondentzia: • Merkataritza-gutuna: egitura, estiloak eta sailkapena. • Irudi korporatiboaren transmisioa komunikazio idatzian.
jarrerazkoak	- Zorroztasuna testuak idaztean, arau ortografikoak eta gramatikalak betetzeko. - Informazioaren konfidentziasunaren garrantziaren balorazioa. - Idatzizko komunikaziorako informatika-aplikazioak erabiltzeko interesa. - Enpresetako zein Herri Administrazioetako komunikazioetan lexiko egokia erabiltzeko zorroztasuna. - Dokumentuak lantzean, 3Ren teknikak (murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea) aplikatzeko konpromisoa.

4. INFORMAZIOA JASO, ERREGISTRATU, BANATU ETA BERRESKURATZEKO PROZESUAK ZEHATZEA

prozedurazkoak	- Postako, korrespondentziaren barne-zirkulazioko eta paketeriako zerbitzuak erabiltzea. - Enpresako korrespondentzia eta paketeria hartzeko eta irteteko erregistroak betetzea. - Informazioa paperean artxibatzea: • Informazioa antolatzeko teknikak eta informazioa erregistratzeko, sailkatzeko eta banatzeko ohiko prozedurak identifikatzea. • Dokumentuak artxibatzekeo prozesuak aztertzea: datuak jasotzea, lantzea eta zaintzea. • Artxibatzekeo sistemak aztertzea: konbentzionalak, mikrofilm bidezkoak, informatikoak.
----------------	---

	• Artxiboa zentralizatzearen eta deszentralizatzearen artean bereiztea. • Artxiboa zaintzea eta babestea. • Informazioa eta dokumentazioa kontsultatzeko eta kontserbatzeko prozedurak aztertzea eta akatsak hautematea. - Informazioa informatika-euskarrian artxibatzea: • Datuak babesteko prozedurak identifikatzea. • Fitxategietan eta karpetetan zuzeneko atzipenak identifikatzea, antolatzea eta sortzea. • Dokumentazio digitala antolatzeko informatika-fitxategien zuhaitzak egitea. • Posta elektronikoko karpetak eta komunikazio telematikoko beste sistema batzuk antolatzea. - Informazio telematikoko trukeetan (intranet, extranet, posta elektronikoa) artxibatze teknikak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	- Informazioa paperean artxibatzea: • Dokumentuak sailkatzeko arauak: alfabetikoa, geografikoa, gaikakoa, kronologikoa, dezimala. • Dokumentazioaren kontserbazio-beharra. • Artxibatze teknikak: - Izaera. - Xedea. - Dokumentuak artxibatzeari aintzat hartu beharreko arauak. - Informazioa informatika-euskarrian artxibatzea. - Informazioaren tratamendurako datu-basea: egitura eta funtzioak.
jarrerazkoak	- Dokumentuak lantzean, 3Ren teknikak (murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea) aplikatzeko konpromisoa. - Zorroztasuna informazioaren eta dokumentazioaren konfidentzialtasunarekin. - Datuak babesteko prozedurak egoki erabiltzearen garrantziaren balorazioa. - Konpromisoa informazio konfidentzialaren ezabatze seguruarekin. - Posta elektronikoa sinadura digitalaren garrantziaren balorazioa.

5. BEZEROAREN/ERABILTZAILEAREN ARRETAREKIN LOTZEN DIREN KOMUNIKAZIO TEKNIKAK

prozedurazkoak	- Informazioa lortu eta biltzeko prozedurak erabiltzea. - Bezereen datu-baseak lantzea. - Bezereari arreta emateko teknikak aplikatzea. - Bezereen motibazioak interpretatzea eta portaera aztertzea. - Bezereek jasotako arretari dagokionez duten iritzia aztertzea. - Bezereekiko komunikazioan gehien egiten diren akatsak eta izaten diren zailtasunak eta oztopoak identifikatzea eta aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Bezereen kontzeptua eta identifikazioa: barnekoak eta kanpokoak. - Bezerearen arretaren elementuak: ingurunea, antolakundea eta langileak. - Bezerearen arreta-saila. Eginkizunak. - Bezerearen arretaren faseak: harrera, jarraipena, kudeaketa eta agurra. - Bezerearen arretan tartean dagoen dokumentazioa.



	- Bezeroekin komunikatzeko bideak. - Harreman publikoak.
jarrerazkoak	- Bezeroen gogobetetasuna lortzeko konpromisoa. - Bezeroei arreta edo aholkuak emateko egoeretan bezeroekiko enpatia errazten duten trebetasunak garatzearen garrantziaren balorazioa.

6. KONTSULTEN, KEXEN ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETA

prozedurazkoak	- 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. Akatsei aurrea hartzea eta/edo galdutako bezeroen jarraipena egitea. - Erreklamazioak eta salaketak bideratzea eta kudeatzea, eta erantzun-idatzia betetzea. - Kontsultak, kexak edo erreklamazioak kudeatzeko berezko dokumentuak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen babesa. - Kontsumitzailearen eta erabiltzailearen rola: kontzeptua, motak eta ezaugarriak. - Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak. - Kontsumitzailearen babesa. - Kontsumitzailea babesteko erakundeak eta organismoak: entitate publikoak eta pribatuak. - Kontsumoaren alorreko araudia: Europakoa, estatukoa, autonomia-erkidegokoa eta tokikoa. - Erreklamazio, salaketa eta kontsulta motak. - Bitartekotza eta arbitrajea: kontzeptua, ezaugarriak, zein egoeratan sortzen den.
jarrerazkoak	- Kontsumitzailea babestearen garrantziaren balorazioa. - Kontsumoaren alorrean aplikatzeko den araudiarekiko errespetua. - Prozesuetan gertakariei aurrea hartzeko jarrera proaktiboaren garrantziaren balorazioa.

7. SALMENTA ONDOKO ZERBITZUAREN ANTOLAMENDUA

prozedurazkoak	- Zerbitzugintzan akatsak hautematea. - Antolakundean zerbitzugintzaren barruan sortutako anomaliak tratatzea. - Zerbitzua kontrolatzeko ezarritako prozedurak aplikatzea. - Zerbitzua ebaluatzeko eta kontrolatzeko teknikak aplikatzea. - Lortutako emaitzen atzeraelikadura eta gogobetetasuna neurtzea. - Salmenta-ondoko zerbitzua kontrolatzea: informazioa aztertzea, salmentaren ondorengo laguntza-zerbitzuak egitea eta bezeroak leial
----------------	--

	bihurtzea. - Salmentaren ondoren bezeroekin harremanetan izateko kudeaketa-tresnak erabiltzea (CRM edo bezeroarentzako orientabidea). - Salmenta-ondoko zerbitzuan kalitatea kudeatzeko teknikak, tresnak eta bitartekoak aplikatzea.
kontzeptuzkoak	- Produktu edo zerbitzu batek bezeroarentzat duen balioa. - Salmenta-ondoko jarduerak. - Salmenta-ondoko zerbitzua: faseak, elementuak, motak eta beste prozesu batzuekiko lotura. - Salmenta-ondoko zerbitzuaren kalitatea: • Bezeroari zerbitzua egitean eragina duten faktoreak. • Salmenta-ondoko zerbitzuan kalitatea kudeatzeko faseak. • Salmenta-ondoko zerbitzugintzan aplikatzekoak diren kalitate-estandarrak.
jarrerazkoak	- Prozesuetan gertakariei aurrea hartzeko jarrera proaktiboaren garrantziaren balorazioa. - Antolakundean ezarritako kalitatea kudeatzeko sistemarekiko konpromisoa. - Zorroztasuna kalitate-sistemak aplikatzean. - Zerbitzuaren kalitateak enpresaren lehiakortasunaren faktore gisa duen garrantziaren balorazioa.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Komenigarria ematen du erakunde- eta sustapen-komunikazioko teknikak –ahozkoen zein idatzizkoen– ezagutzarekin hasiera ematea modulu honi. Hurrengo etapetan, informazioa edozein euskarritan jasotzea, erregistratzea, banatzea eta berreskuratzea eta bezeroei arreta ematea jorratuko da, eta, amaitzeko, kontsumitzaileekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan nahitaez sortzen diren kontsultak, kexak eta erreklamazioak bideratzea eta kudeatzea eta salmenta-ondoko tratamendua aztertuko da.

Amaitzeko, komenigarria izango da bezeroekiko tratuan lortutako ondorio guztiak baloratzea eta balorazio hori kalitate-sisteman txertatzea, gerta daitezkeen desadostasunak hobetzeko eta ahalik eta enpresa-irudirik onena lortzeko.

Planteamendu horren aurrean, honako sekuentziazio hau planteatu da modulu honetarako:

- Erakunde- eta sustapen-komunikazioko teknikak.
- Aurrez aurrezko ahozko komunikazioak eta aurrez aurrekoak ez direnak.
- Lanbideari dagozkion dokumentu idatziak lantzea.
- Informazioa jaso, erregistratu, banatu eta berreskuratze prozesuak zehaztea.
- Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretarekin lotzen diren komunikazio teknikak.
- Kontsulten, kexen eta erreklamazioen kudeaketa.
- Salmenta ondoko zerbitzuaren antolamendua.



2) Alderdi metodologikoak

Moduluaren eduki multzo gehienetan, irakaslearen azalpen teorikoa gomendatzen da finkatutako helburuak lortzeko. Horretarako, irakasleak adibide ugari jarri beharko ditu, eta bizitza errealeko adibideak izango dira baliagarrienak (ahal izanez gero ikasleen inguruneak edo guztiek ezagutzen dituztenak). Ondoren, ariketa teorikoak eta praktikoak egingo dira, azalpen teorikoan ikusitakoa aplikatzeko.

Modulua osatzen duten eduki multzo gehienetan talde-lana funtsezkoa denez gero, oso egokia da banakako lanekin batera talde-lanak ere sustatzea.

Era berean, multzo batzuetan erabiltzaileekiko eta kontsumitzaileekiko tratua aipatzen denez gero, komeni da ikasleek eskolako ikaskideen aurrean aurkezpenak egin behar izatea. Horrela, eraginpean dauden pertsonetikiko zuzeneko tratua edo telefono bidezko tratua gisako alderdiak landu eta sustatu ahal izango dira.

Ez dugu ahaztu behar gaur egun oso garrantzitsua dela bertaratze bidezko metodologiak metodologia birtualekin osatzea –edo zati batean soilik bertaratzea eskatzen duten metodologiekin osatzea–, betiere lan-munduan beharrezkoak diren tresna teknologikoen laguntzarekin. Komeni da ikasleek baliabide teknikoaren erabileran autonomia lortzea eta ikasleen autoikaskuntza sustatzea. Izatez, ikasleek ikasgelaren muga fisikoak gainditu ahal izango dituzte.

Azkenik, nahitaezkoa da Heziketa Zikloko moduluak ematen dituzten irakasleen artean koordinatzea, eta, horrela, beste modulu batzuetan agertzen diren edukiak errepika daitezen saihestea, hau da, gainjartzeak saihestea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

✓ Komunikazio-teknikak hautatzea:

- Hartzailea eta egoera bakoitzerako biderik onena hautatzea.
- Mezuak aurkezteko modurik egokienak identifikatzea.
- Enpresa-organismoak edo -egiturak interpretatzea.
- Komunikazioan printzipio eraginkorrak bere gain hartzea eta aplikatzea.

✓ Aurrez aurreko ahozko komunikazioak eta aurrez aurrekoak ez direnak:

- Ahozko informazio eta arretarako arauak maneiatzea.
- Hitzezko komunikazioa eta hitzezkoa ez dena egoki erabiltzea.
- Telefono bidezko komunikazioan trebetasuna izatea.
- Informazioa garbi, doitasunez, zuzentasunez, errespetuz eta sentsibilitatez transmititzea.
- Komunikazio motaren eta solaskideen arabera egokitzea lexikoa eta esapideak.

✓ Lanbideari dagozkion dokumentu idatziak lantzea:

- Enpresan idatzizko adierazpeneko arauak erabiltzea.
- Lanbideari dagozkion dokumentuak idaztea, informatika-tresnak erabilita.

✓ Informazioa jaso, erregistratu, banatu eta berreskuratze prozesuak zehaztea:

- Sailkatzeko eta artxibatzeko teknikak aplikatzea.
- Datuak babesteari buruzko araudia behar bezala erabiltzea.
- Informazio telematikoko trukeetan (intranet, extranet, posta elektronikoa) artxibatzeko teknikak aplikatzea.

✓ Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretarekin lotzen diren komunikazio teknikak:

- Informazioa lortu eta biltzeko prozedurak erabiltzea.
 - Bezeroen datu-baseak lantzea.
 - Bezeroekiko komunikazioan ohikoenak diren akatsak, zailtasunak eta oztopoak aintzat hartzea.
- ✓ Kotsulten, kexen eta erreklamazioen kudeaketa:
- Bezeroen kotsultei, kexei, iradokizunei eta erreklamazioei behar bezalako arreta ematea.
 - Aurreko puntuan adierazitako informazioa jasotzeko prozedurak behar bezala erabiltzea.
 - Erreklamazio-orriak behar bezala kudeatzea.
- ✓ Salmenta-ondoko zerbitzuaren antolamendua:
- Bezeroekiko tratuan enpresan dagoen kalitate-sistema interpretatzea.
 - Bezeroarenganako arreta hobetzeko, desadostasunen kudeaketa eraginkorra gauzatzea.
 - Salmenta-ondoko zerbitzuak zuzen funtzionatzea.

6. lanbide-modulua INGELESA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Ingelesa
Kodea:	0179
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	132 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Ingelesa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC984_3: Ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.
Helburu orokorrak:	2.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.
- Hizkuntza estandarrean ahoskatutako irrati bidezko mezuen helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hiztunaren aldartea eta tonua identifikatu du.
- Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.
- Hiztunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.
- Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezu eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.
- Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehetasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.
- 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 profesionali 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 eta faxa) 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-erregistrora egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mezua emateko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.
- b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoei eta profesionali buruz, edo aisialdiko gaiei buruz, eta argi lotu ditu ideiak.
- c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstantzien arabera formaltasun-maila egokiaz egin du.
- d) Aurkezpen formalean eta informalean 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 hautatzea xehetasun guztiekin argudiatu du.
- 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 eta koherentziaz antolatu du, eta informazio orokorra edo zehatza eskatu eta/edo eman du.

- c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak nabarmendu ditu eta lagungarriak izango diren xehetasun garrantzitsuak eman ditu.
- d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoa bete du.
- e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoa aplikatu ditu.
- f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bestelako dokumentu 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 ohitura 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 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.

c) Oinarrizko edukiak

1. AHOZKO MEZUAK AZTERTZEA	
prozedurazkoak	- Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irati bidezkoak edo grabatuak–. - Ahozko testu baten ideia nagusiak eta bigarren mailakoak identifikatzea. - Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea, hala nola adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.
kontzeptuzkoak	- Administrazioaren eta kudeaketaren lanbide-jardueraren berariazko terminologia. - Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Adibidez: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak... - Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.
jarrerazkoak	- Ulertzeko interesa izatea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2. IDATZIZKO MEZUAK INTERPRETATZEA	
prozedurazkoak	- Mezuak, testuak, eta oinarrizko artikulak profesionalak eta egunerokoak ulertzea. - Edozein euskarri tradizionaletan edo telematikoetan (fax, e-posta, burofaxa) emandako testuak ulertzea. - Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu-tipologiak ezagutzea. - Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.
kontzeptuzkoak	- Lanbide-jardueraren berariazko terminologia. - Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak... - Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.
jarrerazkoak	- Ulertzeko interesa izatea. - Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomiaz jardutea. - Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea. - Informazio-iturrietik jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3. AHOZKO MEZUAK SORTZEA	
prozedurazkoak	- Beste hizkuntza-baliabide batzuk erabiltzea, hala nola 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.
kontzeptuzkoak	- Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeko dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, 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.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adieraztea eta betetzea. - Testu koherenteak lantzea: • Testua komunikazio-testuingurura egokitzea. • Testuaren mota eta formatua. • Hizkuntza-aldaera. • Erregistroa. • Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Garapena eta iritsiera: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena. • Sektorearen berariazko terminologia egokia erabiltzea. • Egitura sintaktikoak hautatzea. • Puntuazio-markak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Lanbide-jardueraren berariazko terminologia. - Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, <i>phrasal verbs</i>, lokuzioak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa. - Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza. - Loturak: <i>although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...</i> - Eratorpena: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak. - Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna. - Sektorean ohikoenak diren testu-tipologien egitura.
jarrerazkoak	- Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea. - Lanbidearekin lotzen diren edozein 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 ADIERAZGARRIENAK IDENTIFIKATZEA ETA INTERPRETATZEA

prozedurazkoak	- Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea. - Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokienak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako gizarte- eta kultura-elementurik adierazgarrienak.
jarrerazkoak	- Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokolokoak baloratzea. - Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Hizkuntzaren arloan prozedurazko edukiek dute pisu gehien, eta, horrenbestez, oso garrantzitsuak izango dira ikasgelako lan-prozesua antolatzeko garaian.

Bestalde, lanbidearen inguruko hizkuntza-komunikazioko egoeretan prozedura horiek landuko dituen ibilbide didaktikoa antolatu beharko da.

Gauzak horrela, oinarritzko hizkuntza-kompetentziak (entzumena, irakurmena, mintzamena eta idazmena) garatzea izango da helburua, betiere lanbide-postu horretan gertatu ohi diren egoerei dagokienez.

Ondoren, eta irakasleari laguntzarren, ingelesaren arloan lantzeko garrantzitsuak izan daitezkeen titulu honetako moduluetakoa hainbat gairen zerrenda iradokiko dugu:

- Kontratuen ereduak.
- Ahozko komunikazioaren teknikak.
- Lanbideari dagozkion dokumentu idatziak lantzea.
- Bezeroarenganako arreta.
- Kexak, kontsultak eta erreklamazioak kudeatzea.
- Hornitzaileekiko haremanen kudeaketa.
- Laneko prestakuntza eta orientabidea, eta abar.

Zerrendaren ordena horrekin ez da irakasgaiaren sekuentziazioa finkatu nahi. Are gehiago, bidezkoa da gai horiek batera lantzeko ingeles-irakaslearen eta moduluetakoa gainerako irakasleen arteko koordinazioa egotea.

2) Alderdi metodologikoak

Komeni da irakasleak komunikazio-egoera errealetan oinarritzea ikuspegi metodologikoa, hizkuntza baten ondoriozko jakintza-konplexu globala eskuratzeko bitarteko gisa.

Ingelesa izango da ikasgelako komunikazio-tresna eta ikasleek erabil dezaten bultzatuko da, nahiz eta adierazpena zuzena ez izan.

Aurreko atalean aditzera emandako bost hizkuntza-kompetentziak garatzea da helburua, eta pixkanaka sortuko diren hizkuntza-beharren mende landuko dira kontzeptuzko edukiak.

Horrela, helbururik garrantzitsuenetako bat ikasleek ikasten ikastea da, hau da, ikasleak zereginak eta proiektuak planifikatzeko autonomoak izatea eta, horrenbestez, honakoa egiteko gauza izatea:

- o Ikaskuntzako helburuak finkatzeko.
- o Materialak, metodoak eta zereginak hautatzeko.
- o Lana egiteko.
- o Ebaluazio-irizpideak ezartzeko eta erabiltzeko.

Hori guztia norbanaka zein taldeka egin beharko dute, ezin baitugu ikaskuntzako faktore soziala ahaztu. Hori lortuko bada, lana planifikatzeko, garatzeko eta ebaluatzen benetako aukera eman beharko diegu ikasleei. Horrek ikasleek ikasgelan gero eta inplikazio eta protagonismo handiagoa izatea ekarriko du.

Ikasgelako espazioaren antolamenduari dagokionez, talde-lanari, bikoteko lanari eta norbanako lanari erraz egokitu ahal izango zaion ikasgela izango da egokiena. Ikasgela horretan materiala, internetarako konexioa duten ordenagailuak, bideo-proiektagailua, lan taldeentzako lan-plangintza jasoko duten txartelak jartzeko kortxoak, eta abar eduki ahal izango da.

Materialei dagokienez, askotariko bitartekoak eta benetako materiala erabiltzea gomendatzen da: aldizkariak, web-orriak, liburuxkak, dokumentuak, ikus-entzunezko materiala,...

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Modulu hau garatzeko erabilgarriak izan daitezkeen jarduerak eta ideiak deskribatuko ditugu.
- ✓ Proiektuak lantzea. Beste gai batekin hasteko garaian, “brainstorming” edo ideia-zurrumbiloa egin daiteke talde txikitik. Askotan honako formula da baliagarria: gai jakin horren inguruan zer dakizun, zer zailtasun duzun, zer ikasi nahi duzun, edo zer egiten jakin nahi duzun. Ikasleek –talde txikitik edo bikoteka– gaiaren zer alderdi nahiago duten garatu hautatu behar dute. Lana egin ostean, ahoz aurkeztuko dira proiektuak, eta gainerako ikaskideekin partekatuko dira gaiaren edukia, ikasitako hiztegia edo adierazpideak eta proiektuak lantzean erabilitako prozedurak.
- ✓ Kexen inguruan, produktu bat merkaturatzean –eta beste egoera batzuetan– sor daitezkeen arazoak ebaztea izango da aurreko jardueraren aldaeretakoa bat. Honako hau izan daiteke jarraitu beharreko prozesua:
 - Arazoa identifikatzea.
 - Arazoarekin ohitzea (arazo horren edozein alderdiren inguruan zer dakigun egiten).
 - Zereginak planifikatzea eta garatzea (eztabaidaren eta ikerketaren bitartez ebartzeko dira gaiak).
 - Emaitzak gainerakoekin trukitzea ahoz zein idatziz.
 - Ikasi dutenari buruzko gogoeta egitea, eta ondorengo proiektuetarako ondorioak ateratzea (zer egon den ondo eta zer hobetu behar duan).
- ✓ Gai baten inguruko eztabaidak. Prozedura: ikasleek gaiarekin lotzen diren testuak irakurtzen dituzte eta eztabaidatu beharreko galderak erantzuten dituzte. Talde bakoitzean koordinatzaile bat izendatuko da eta bateratze-lana egingo da. Azkenean, moderatzaileak biltzen ditu ondorioak.
- ✓ Ikasturtean web-orri bat edo blog bat garatzea, eta bertan ikasle bakoitzak etorkizunean baliagarriak izan dakizkiokeen web-estekak, jarduerak, hiztegia eta ideiak jaso ahal izatea.
- ✓ Elkarrizketa-txartelak. Ikasle bakoitzak txartel batean gai edo egoera bat eta hainbat galdera idatziko ditu (bezero baten, erreklamazioen, azalpen zehatz baten, informazio laburren eta abarren gaineko galderak, eta abar). Astero txartel bat aterako da, eta talde bakoitzak gai horren inguruan hitz egingo du edo egoera antzeztuko du.

- ✓ Sektorearekin lotzen diren dokumentuak interpretatzea eta lantzea: merkataritza-gutunak, liburuxkak, katalogoak, erreserbak, itzulpenak, txostenak, curriculumak...
- ✓ Hizkuntzaren eduki kontzeptualekin lotzen diren jarduerak. Zereginak ebaluatzean, kontzeptuzko edukiekin lotzen diren arazoak hautematen badira, denbora-tarte jakin bat eskainiko da ikasle bakoitzak behar duenaren gainean lan egin dezan. Horretarako, gramatikak, web-orriak eta audioak erabiliko ditu. Ikasleek bateratze-lana egingo dute eta ikasi dutena besteekin partekatuko dute.
- ✓ Lan-prozesuaren autoebaluazioa. Zereginak amaitzean, ikasleek autoebaluazioko orria beteko dute, eta ikasi dutenari buruz eta etorkizuneko beharrei buruzko ondorioak aterako dituzte.

7. lanbide-modulua

ATZERRIKO BIGARREN HIZKUNTZA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Atzerriko bigarren hizkuntza
Kodea:	0180
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	120 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Atzerriko hizkuntza (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0985_2: Ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin, zuzendaritzari laguntzeko jardueretan.
Helburu orokorrak:	11.a / 12.a / 16.a / 19.a / 22.a

b) 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:

- Mezua lanbide-testuinguruan kokatu du.
- Mezuaren ideia nagusia jaso du.
- Mezuan biltzen den berariazko informazioa identifikatu du.
- Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatu du.
- Hedabide baten bitartez emandako mezu baten ideia nagusiak atera ditu.
- Ikusitako komunikazio-egoera baten argumentuaren haria identifikatu du.
- Ikusitako sekuentzia batean ageri diren rolak finkatu ditu.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Lanbide-esparruko berariazko testuak modu ulerkorrean irakurri ditu.
- Erabilitako terminologia doitasunez identifikatu du.
- Bere lanbideari dagokion testu batetik, informaziorik adierazgarriena atera du.

- d) Testu espezifiko errazen zuzeneko eta alderantzizko itzulpenak egin ditu, eta, horretarako, kontsultarako materiala eta hiztegi teknikoak erabili ditu.
- e) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) 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) Formula errazak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabilia ezarri da komunikazioa.
- 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) Lanbide-arloko 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 oinarritzko informazioa bete du.
- b) Lan-eskaintza jakin bat abiapuntu izanik, lan-eskaera egin du.
- c) Curriculum laburra idatzi du.
- d) Gaineratutako ikus-euskarriekin eta hizkuntza-gakoekin osatu da testu jakin bat.
- 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 ohitura 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.

c) Oinarrizko edukiak

1. AHOZKO MEZUAK ULERTZEA

prozedurazkoak	- Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea. - Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea. - Ideia 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.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko terminologia espezifikoa. - Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, boz pasiboaren erabilera, erlatibozko perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak. - Lanbidearen araberrako ahozko hizkuntzaren mailak (egunerokoa, protokolozkoa).
jarrerazkoak	- Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzeta. - Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea. - Arau eta protokolo sozioprofesionalekiko errespetua azaltzea.

2. IDATZIZKO MEZUAK INTERPRETATZEA

prozedurazkoak	- Mezuak, testuak, oinarrizko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea. - Ideia 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.
kontzeptuzkoak	- Sektoreko berezko lanbide-terminologia. - Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa. Web-orriak.
jarrerazkoak	- Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea. - Beste kultura batzuen alderdi profesionalekiko interesa erakustea.

3. AHOZKO MEZUAK SORTZEA

prozedurazkoak	- 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 trukatz. - Intonazioa, 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.
kontzeptuzkoak	- 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.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- 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/edo motibazioko gutun batekin batera.
kontzeptuzkoak	- Lanbide-arloko idatzizko hizkuntzaren erregistroak. - Curriculum vitae aurkezteko eredua. - Merkataritza-gutunen ereduak: eskariak, fakturak, erreserbak, izena emateko orriak.
jarrerazkoak	- Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea. - Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea. - Dokumentuak betetzeko garaian zuzentasuna baloratzea.

5. HERRIALDEAREN BEREZKO ERREALITATE SOZIOKULTURALA ULERTZEA

prozedurazkoak	- Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea. - Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.
kontzeptuzkoak	- Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako kultura-elementu eta protokolo esanguratsuenak. - Hainbat herrialdeetako sektoreko berezko alderdi sozioprofesionalak.
jarrerazkoak	- Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak



- baloratzea.
- Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Eduki multzoen aurkezpenak prestakuntza-prozesua antolatzea helburu ez duenez gero, behar-beharrezkoa da multzo horiekin laneko testuinguruko hizkuntza-komunikazioko egoera bati konponbidea aurkitzeko beharrezkoak diren ulermenezko eta adierazpenezko gaitasunak lortzeari lehentasuna emango dien ibilbide didaktiko bat antolatzea.

Modulu honen programazioa antolatzeko, prozedurek irakasteko prozesua zuzen dezaten proposatzen da, berebiziko garrantzia baitute hizkuntza bat komunikazio-tresna gisa ikasteko. Gainera, berehala erabilgarri izateak motibazioa sortzen du irakasleengan. Lanbidearen berezko komunikazio-egoera batek prozedura jakin batzuk dakartza eta horiek kontrolpean izan behar dira egoera eraginkortasunez konponduko bada. Eduki lexikalek, morfologikoez eta sintaktikoez ez lukete inongo zentzurik ulertu edo adierazi behar den mezu bat eraman edo transmitituko ez balute.

Horrenbestez, oinarritzko lau hizkuntza-gaitasunak, hots, entzumena, irakurmena, mintzamina eta idazmina garatzea da lortu beharreko helburua.

Ikasleek nolabaiteko segurtasunarekin moldatu beharko dute atzerriko hizkuntzan beren lanpostuak aurkezten dizkien egoeren aurrean.

Irakasleek erabiliko dituzten metodologia eta materialak alde batera utzirik, lanbidearen berezko egoera erraz bat aukeratzea oso baliagarria izango da ikasleak beren ikaskuntzan bertan inplikatzeko. Egoera horren inguruan antolatuko dira dagozkion gramatika-egiturak (aditz-denbora, hiztegia, eta abar), hizkuntza-erregistroarekin, arau edo protokolo sozial eta/edo profesional egokiekin batera. Horrekin guztiarekin osatuko dira programazioan dagozkien denboralizazioarekin batera agertuko diren unitate didaktikoak.

Beharbada komenigarria izango litzateke hasieran modulua ikasleei aurkeztean horrekin batera gogoeta egitea, etorkizunean bizitza profesionalean aurrez aurre izango dituzten egoera ohikoenak zein izango diren ondorioztatzeko, eta lan egingo duten produkzio-sektorean atzerriko hizkuntza zein beharrezkoa izango duten eta beste ohitura eta kultura batzuetara irekitzea zein aberasgarria izango den konturatzeko. Gogoeta horrek ikasteko aukeretan irimotu beharko litzateke, gero eta autonomoagoak izan daitezen eta sortzen zaizkien arazoak konpontzeko gaitasuna izan dezaten beren lanpostuetan daudenean. Komenigarria da atzerriko hizkuntzak zikloko beste modulu batzuekin duen zeharkako erlazioa behin eta berriz azpimarratzea, jakitun izan daitezen zein lanbide-profiletarako prestatzen ari diren.

Azkenik, kontuan izan behar da, halaber, aurreko hezkuntza-etaparen ondorio den ingelesezko oinarritzko prestakuntza. Esperientziak erakusten digunez, ikaskuntza horretan zehar eskuratutako lorpenak askotarikoak izaten dira, gazte bakoitzaren idiosinkrasia pertsonalaren parekoak ia.

Komunikazio-gaitasun batzuk urriak direla irizten bazaio edo taldearen aniztasunean oinarritzko ezagutzak homogeneizatu beharra antzematen bada, dagozkion ezagutzak

osatu edo indartzeari ekingo zaio. Horretarako beharrezkoak diren unitate didaktikoak definituko dira.

2) Alderdi metodologikoak

Hizkuntza lanbide-munduan komunikatzeko tresna bezala ulertuta, metodo aktiboa eta parte-hartzailea erabiltzen da ikasgelan.

Erdi-mailako zikloak diren arren, arreta berezia eskaini beharko litzaioke ahozko hizkuntzari, lanbide-egoerek hala eskatzen dute-eta.

Ikasgelan ingelesa erabiltzen da beti eta irakasleak etengabe bultzatzen ditu ikasleak hura erabiltzera, nahiz eta zuzen mintzatu ez. Irakasleak konfiantza eman beharko dio ikasle bakoitzari, komunikatzeko aukeren jakitun izan dadin, aukerak baditu-eta. Lehentasuna emango zaio mezuaren ulermenari zuzentasun gramatikalaren gainetik, eta ahoskera eta jariora azpimarratuko dira, mezua hartzailearengana igarotzeko baldintzatzaileak dira-eta.

Talde-lanak gazteen hasierako lotsa gainditzen laguntzen du. Halaber, audio- eta bideo-grabazioak erabiliko dira, bere burua behatzeak eta bere akatsak aztertzeak ikaskuntza bere alderdi neketsuenean hobetzen lagun diezaion ikasleari, hots, ahozko mezuak sortzen. Hizkuntza bat ikasteak pertsonaren alderdi guztiak mobilizatzea eskatzen du, oso jarduera konplexua da-eta.

Irakasteko eta ikasteko prozesuan aplikatutako komunikazio-metodologia sektoreko enpresak (ahal dela ingelesak) bisitatuz edo jarduneko langileak gonbidatuz aberats daiteke. Hartara, lanbide-ingurunetik datozen eta lan-esperientzia duten horiek lanpostuaren ikuspegia, zailtasunak eta abantailak azalduko dizkiete etorkizuneko profesionalei.

Metodo/testuliburu bat eta metodoak berak dakarren ikus-entzunezko materiala erabiltzeaz gain, ikastetxeak dituen beste audio- eta bideo-euskarri batzuk ere erabiliko dira, betiere lanbide-egoerak ardatz dituztenak. Halaber, benetako materialarekin lan egingo da (kartak, fakturak, gidak eta liburuxkak), eta web-orri ingelesak kontsultatuko dira.

Hizkuntza bat eskuratzea ikastunaren barne-faktore askoren emaitza da, eta gizabanako bakoitzak behar, estilo, erritmo eta interes desberdinak ditu. Horregatik, beren beharretara egokitzen diren mota desberdinetako materialak (idatzizkoak, ahozkoak, irudiak, musika, teknologia berriak, etab.) eskaini behar zaizkie ikasleei.

Teknologia berriak ezin dira ikaskuntzatik kanpo geratu, lan-munduan eta gizartean ere ez baitira kanpoan geratuko: Internet, e-posta, burofaxa, etab.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Irakasleek dinamizatzailerak eta bideratzaile gisa jardungo dute ikasgelan ahozko ingelesa erabil dadin, egoerak ahalik eta sinesgarrienak izan daitezen, eta ikasleak ahalik eta gehien inplikaturik dituzte beren ikaskuntzan eta materiala bilatzeko eta erabiltzeko lanetan.

- ✓ Lehentasunez ahozko hizkuntza erabiltzea lanbide-inguruneari dagozkion materialekin: erabilera-eskuliburuak, liburuxkak, piezen edo produktuen krokisak, zenbakiak, datak, orduak, eskaintako produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarri deskribatzaileak.



- ✓ Sektoreko enpresei edota produktuei eta zerbitzuei buruzko ingelesezko publizitate-materialak aztertzea, erabilitako hiztegi teknikoa eta adjektiboak barne.
- ✓ Arazo errazak konpontzea: bezeroen galderak, istripu txikien aurreko jarraibideak, unean uneko azalpenak.
- ✓ Bisitan datorren bezero atzerritar bati enpresaren edo lanpostuaren inguruko informazio laburrak ematea.
- ✓ Unean uneko oharrak egitea norbaiti edo norbaiten mandatua uzteko, zereginari buruzko zehaztasunak emateko, entregatzeko datak edo kantitateak adierazteko, sortutako arazoen berri emateko.
- ✓ Faktura / ordainketa-gutuna edota bidalketa/entrega baten onarpena aurkeztea eta azaltzea.
- ✓ Ikasgelan lanbidearen egoera bat simulatzen duen ikasle talde baten elkarriketak bideoz grabatzea, geroago aztertzeko.

8. lanbide-modulua

ENPRESA PROTOKOLOA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Enpresa-protokoloa
Kodea:	0661
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	120 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	9
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	6.a / 10.a / 11.a / 19.a / 21.a / 22.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Harreman publikoetako oinarriak eta printzipioak definitu ditu.
- Nortasun korporatiboaren eta irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatu eta sailkatu ditu.
- Enpresa eta antolakundeek proiektatutako irudi motak ezagutu ditu.
- Harreman publikoetako baliabideak ezagutu eta baloratu ditu.
- Komunikatu beharreko produktuaren eta publiko hartzailearen arabera hautatu ditu komunikazio-bideak.
- Enpresa eta antolakundeen irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratu du.
- Protokolo-zerbitzua eta/edo prentsa- edo komunikazio-kabinetea edukitzearen komenigarritasuna aztertu du, betiere enpresaren edo antolakundearen dimentsioaren 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 estrategia laguntzeko eta enpresaren barne-harremanak hobetzeko bitarteko gisa baloratu ditu protokolo egintzak.
- k) Egintza eta/edo gonbidatu motaren arabera 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 eskuliburuaren ezaugarrien eta jarraipenaren garrantzia baloratu du.
- c) Protokolo-egintzaren diseinua, plangintza eta programazioa ezaugarritu du, antolatu beharreko ekitaldiaren arabera.
- d) Egintza instituzionala 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, erakundearen arteko komunikazio- eta harreman-bitarteko gisa.
- k) Segurtasun-alderdi egokiak aztertu ditu, eta, protokolo-egintza batean, tartean dauden erakundearen segurtasun-zerbitzuekin behar bezala koordinatzen dela egiaztatu du.

4. Barneko eta kanpoko lanbide-harremenei 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 publikoetako osagaiak deskribatu ditu (egoten jakitea, gizarte-hezkuntza, arropa, etiketa, agurra, gonbidapen formala, 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 jarrera eta trebetasun profesionalak erakutsi ditu.
- i) Taldea dinamizatzeko eta taldearen elkarreraginerako teknikak definitu ditu.
- j) Konfidentzialtasuna 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) Bezerearen/erabiltzailearen arreta planifikatzeko eta garatzeko garaian, guztiontzako diseinu aldagaiak definitu ditu.
- g) Bezerearen arreta gainbegiratu du, zuzendaritzako laguntzailearen mendeko instantzietan.
- h) Irudi korporatiboaren arabeko prozedurak eta jarrerak jarraitu ditu.
- i) Bezerearen/erabiltzailearen arretaren barnean enpresa-kultura hartzeko garrantzia baloratu du, betiere antolakundearen ezarritako helburuak lortzeko.
- j) Konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantendu du, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

c) Oinarrizko edukiak

1. HARREMAN PUBLIKOETAKO FUNTSAK ETA ELEMENTUAK EZAUGARRITZEA	
prozedurazkoak	- Protokoloko eta harreman publikoetako funtsak eta printzipioak identifikatzea. - Nortasun korporatiboaren eta irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatzea eta sailkatzea. - Enpresa 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. - Enpresa eta antolakundearen irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia ezagutzea eta baloratzea. - Protokoloa-zerbitzua eta/edo prentsa- edo komunikazio-kabinetea edukitzearen komenigarritasuna aztertzea, betiere enpresaren edo antolakundearen dimentsioaren arabera.
kontzeptuzkoak	- Protokoloa eta harreman publikoak: • Protokoloaren definizioa. • Protokoloa eta kultura. - Nortasun korporatiboa: • Helburuak. • Kultura korporatiboaren atributuak. • Tresnak. - Irudi korporatiboa: • Definizioa. • Osagaiak. • Motak. - Gizarte-erantzukizun korporatiboa: • Enpresa eta gizarte. - Portaerako arau orokorrak: • Izaten jakitea. • Egote jakitea. • Elkarrengaiten jakitea. • Kultura arteko ohiturak eta erabilerak. - Enpresa-protokoloa eta irudi pertsonaleko teknikak: • Pertsonen arteko harremanak. - Hitzeko 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 (Net etiketa): • Net etiketaren arauak.
jarrerazkoak	- Enpresaren garapen ekonomikoan irudi korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratzea. - Bestelako erabilerak eta ohiturak errespetatzea. - Enpresaren irudi eta nortasun korporatiboa mantentzeko interesa izatea.

2. PROTOKOLO TEKNIKAK HAUTATZEA

prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- Enpresa-protokoloa: • Arauak. • Lerrunak. • Egintzen presidentzia. • Protokoloaren eskuliburua. - Protokoloen enpresa-egintzak: • Motak. • Helburuak. • Beharrak. • Programazioa. • Organigrama. • Balorazioa eta neurri zuzentzaileak. - Aurrekontuak: • Kontu-sailak. • Kostuak kalkulatzeko teknikak.



jarrerazkoak	- Negozioetako estrategia 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

prozedurazkoak	- 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 ordezkaritza-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.
kontzeptuzkoak	- 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.
jarrerazkoak	- Erakundeetan definitutako protokolo eta harreman publikoetako eskuliburuaren ezagutzaren eta jarraipenaren garrantzia baloratzea. - Erakundeetako egintzetan sinboloak eta/edo ordezkaritza errespetatzea. - Erakundeetako protokolo-egintzak baloratzea, erakundeen arteko komunikazio-eta harreman-bitarteko gisa.

4. LANBIDE HARREMANEI ETA KOMUNIKAZIOEI LAGUNTZEKO JARDUERAK KOORDINATZEA	
prozedurazkoak	- 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 funtzionalak 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.
kontzeptuzkoak	- 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.
jarrerazkoak	- 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	
prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- Kontsumo-araudia: • Tokikoa, autonomia-erkidegokoa, nazio-mailakoa eta nazioaz gairikoa. • Eragin-maila. • Egokitzapena. - Produktuaren/zerbitzuaren bermeak: • Berme motak. • Konpromiso lerrunak. • Erantzukizun sozial korporatiboa. - Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzea: • Definizioa. • Motak. • Legezko araudia. - Kexen arrazoi nagusiak: • Arrazoiak. • Mailaren tipifikazioa. - Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak jasotzeko bideak: • Arreta- eta jasotze-zentroa. • Jasotzeko bideak. • Berriro bideratzea. - Kexak eta erreklamazioak kudeatzeko eskuliburua: • Prozedura. • Jardunak. • Ebazpena. • Jarraipena.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- 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. - Bezeroarenganako arreta gainbegiratzea, zuzendaritzako laguntzailearen mendeko instantzietan. - Irudi korporatiboaren araberrako prozedurak eta jarrerak betetzea.
----------------	--

kontzeptuzkoak	- Kode deontologikoa: • Definizioa. • Helburuak. • Arauak eta balioak. - Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna ziurtatzea: • Arauak. • Prozedura. - Sarrera mugatuko informazio-sistemak: • Motak. • Sartzeko eskakizunak. - Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretako gizarte-trebetasunak: • Erabilerak eta ohiturak. • Errespetua, enpatia eta sinpatia. - Enpresa-kultura: • Definizioa. • Xedea eta ikuspegia. - Bezeroarekiko/erabiltzailearekiko irudi korporatiboa.
jarrerazkoak	- Sinpatia-jarreraren garrantzia ezagutzea. - Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratzea une oro. - Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretan enpresa-kultura barnean hartzeko garrantzia baloratzea, betiere antolakundean ezarritako helburuak lortzeko. - Konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantentzea, haren jardunak lanbidearen kode deontologikora egokituta.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

Nahitaezkoa da modulu hau ematen duen irakaslearen eta “**Enpresa-ekitaldien antolamendua**” modulua ematen duen irakaslearen arteko koordinazioa; izan ere, modulu horietako batean ematen diren arren, bi moduluetan aplikatzekoak diren edukiak daude.

1) Sekuentziazioa

Komenigarria ematen du harreman publikoetako funtsei buruzko edukiak –1. multzoa– eta enpresa-protokoloko teknikei buruzko edukiak –2. multzoa– hasiera ematea moduluari, eta, gero, lanbide-komunikazioei eta -harremanei laguntzeko jardueren koordinazioari buruzko 4. multzoko edukiak jarraipena ematea.

Ondoren, protokolo instituzionalarekin –3. multzoa– eta bezeroarenganako arretako printzipioekin eta jarrerekin –6. multzoa– lotzen diren alderdiak jorratuko dira.

Moduluari 5. multzoarekin eman dakioke amaiera, enpresaren jardunen aurreko bezeroen *feed back*a kudeatzeko aukera emango duena, batez ere kexei, erreklamazioei eta iradokizunei dagokienez.

2) Alderdi metodologikoak

Funtsezkoa da modulua osatzen duten multzoak helburu motibatzaileekin aurkeztea, betiere ikasleengandik hurbil dagoen ingurune sozioekonomikoa erreferentetzat hartuta eta egoera jakin bat abiapuntu izanik.



Gauzak horrela, ikasleen jakin-mina eta motibazioa pizteaz gain, irakasleak aurretiazko ezagutzak finkatu ahal izango ditu eta edukiak egokitu ahal izango ditu.

Kontzeptuzko edukiak beren lekua dute programazioan, egiten jakiteko beharrezkoak diren aldetik, hau da, prozedurak garatzeko eta jarrerak errespetatzeko beharrezkoak diren aldetik. Beste hitzetan esanda, kontzeptuak beharrezkoak dira prozedurak aplikatzeko eta jarrerak hautemateko. Azken finean, hezkuntza-jardueren helburua kontzeptu horiek prozeduretan aplikatzea izango da.

Garrantzitsua da irakatsi eta ikasteko prozesuan ingurunera moldatzea. Horretarako, suposizioen datuek eta ezaugarriek, erabilitako dokumentuek, simulatuko diren egoerek eta abar behar bezala islatu beharko dituzte bizitza errealean planteatuko diren egoerak.

Bestalde, kasuen azterketa arrakastatsua izateko, askotan nahitaezkoa izango da beharrezko edukiak aurretik ikastea. Gauzak horrela, beste agertoki batzuetan ere lan egin beharko da: azalpena, instrukzioa, aurkikuntza bidezko ikasketa, ikerketa,...

Illo horretan, adierazi behar da agertokiaren alternantziak ikaskuntzaren garapen dinamikoagoa ahalbidetuko duela. Izatez, ikasleen arreta mantentzea lortuko dugu, eta ikaskuntzaren aukerak ahalik eta gehien baliatuko ditugu.

Azkenik, nabarmendu behar dugu ahalik eta eduki gehien barnean hartuko dituzten jarduera global praktikoak direla ikaskuntza adierazgarrian gehien lagunduko duten jarduerak. Nolanahi ere, ikasleen segurtasuna sustatuko duten jarduera sinpleekin hastea gomendatzen da, eta gero, pixkanaka, jardueren konplexutasuna areagotzea, jarduera horien ebazpenak eskatzen den konpetentzia maila lortzeko aukera emateko moduan.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Harreman publikoetako funtsak eta elementuak ezaugarritzea:
 - Nortasun eta irudi korporatiboa aztertzea.
 - Harreman publikoetako baliabideak baloratzea.
 - Egoera bakoitzerako komunikazio-bide egokiak hautatzea.
 - Protokolo-zerbitzu baten eta/edo prentsa- edo komunikazio-kabinete baten komenigarritasuna aztertzea.
- ✓ Aplikatu daitezkeen enpresako protokolo-teknikak hautatzea, egintzaren izaeraren eta motaren arabera eta helburu den publikoaren arabera:
 - Antolatu beharreko egintzen izaera eta mota aztertzea.
 - Protokolo eta harreman publikoetako eskuliburua sortzea eta diseinatzea, helburu den publikoaren arabera.
 - Antolatu beharreko ekitaldien programa eta kronograma lantzea.
 - Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa betetzea, ekitaldi mota kontuan izanik.
 - Antolatu beharreko ekitaldien aurrekontu ekonomikoa kalkulatzeko.
 - Egintza behar bezala garatzeko segurtasun-giltzarriak eta kalitate-adierazleak aztertzea, baita desbideratzeak eta dagozkien neurri zuzentzaileak ere.
- ✓ Aplikatu daitezkeen protokolo instituzionaleko teknikak hautatzea, egintzaren izaeraren eta motaren arabera eta helburu den publikoaren arabera:
 - Protokolo instituzionaleko egintzaren diseinua, plangintza eta programazioa ezaugarritzea, antolatu beharreko ekitaldiaren arabera.
 - Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa betetzea, ekitaldi mota kontuan izanik.
 - Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatzeko.
 - Egintza behar bezala garatzeko segurtasun-giltzarriak eta kalitate-adierazleak aztertzea, baita desbideratzeak eta dagozkien neurri zuzentzaileak ere.

- ✓ Kanpoko eta barneko komunikazioa eta lanbide-harremanak:
 - Barne-protokoloaren helburuak eta faseak aztertzea, enpresaren edo sailaren organigrama funtzionalari erreparatuta, baita ezarritako harreman funtzionalak ere.
 - Kanpo-protokoloaren helburuak eta faseak aztertzea, betiere bezeroaren/erabiltzailearen arabera.
 - Komunikazio-bideekin lotzen diren harreman publikoetako eta protokoloko teknikak aplikatzea.
 - Taldeko dinamizazio eta elkarrekintzako teknikak aplikatzea.
- ✓ Kalitateko konpromisoak eta zerbitzu-kartak lantzea:
 - Enpresak erabiltzaileari/bezeroari eskaintzen dizkion kalitate- eta berme-konpromisoak ezagutzea, baita bete beharreko kontsumo-araudiak ere.
 - Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kontzeptu formalak eta ez-formalak aztertzea.
 - Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatzea.
- ✓ Bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko jarrerak sustatzea:
 - Bezeroarenganako/erabiltzailearenganako arretako zerbitzua edo prozedura ezartzea, zerbitzuaren kalitate-kontrola barne.
 - Bezeroarekiko/erabiltzailearekiko sinpatia, errespetu eta enpatiako jarrera zuzena mantentzea.
 - Bezeroarenganako arreta gainbegiratzea, zuzendaritzako laguntzailearen mendeko instantzietan.
 - Enpresaren kulturaren eta irudi korporatiboaren arabeko prozeduren eta jarreraren jarraipena egitea.
 - Landutako informazioaren konfidentzialtasuna eta pribatutasuna mantentzea.



9. lanbide-modulua ENPRESA EKITALDIEN ANTOLAMENDUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Enpresa-ekitaldien antolamendua
Kodea:	0662
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Iraupena:	140 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	11
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Konpetentzia-atal honi lotuta dago: UC0983_3: Antolamenduaren arloan zuzendaritzari laguntzeko jarduerak modu proaktiboan kudeatzea.
Helburu orokorrak:	1.a / 3.a / 4.a / 13.a / 16.a / 17.a / 18.a

b) 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:

- Lankidetzako lan-giro positiboa sortzearen garrantzia baloratu du.
- Antolakundearen helburu komunak nork bere egitea sustatuko duten giza harreman adeitsuak garatzeko giltzarriak identifikatu ditu.
- Giza taldeak motibatzeke modu sistematikoak eta puntualak ezagutu ditu.
- Antolakunde bateko ohiko lanbide-egoerak eta jardunbide onak eta enpresa-etikako printzipioak lotu ditu.
- Enpresa-egoeretan egokienak diren taldeen zuzendaritzako eta gidaritzako teknikak aplikatu ditu.
- Aurrea hartzea eta beharren identifikazio zuzena deskribatu ditu, zerbitzua hobetzeko helburu gisa.
- Komunikazio formal eta informalerako teknikak, elkarriketarako teknikak eta argudiatzeko teknikak hautatu ditu, enpresan/entitatean lanaren antolamendua optimizatzeko oinarri gisa.
- Talde bateko kide guztien parte-hartzea aztertu du, epe luzerako proiektzioa izango duten emaitzak lortzeko ezinbestekoa den aldetik.
- 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) Konfidentziasuna eta pribatasuna 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-lapurrak) eta horiek saihesteko metodoak identifikatu ditu.
- c) Lehentasun motak ezarritako helburuen eta egoeren arabera baloratu ditu, agenda kudeatzeko.
- 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 koordinatzearen zailtasunak aztertu ditu, une oro ezarritako hierarkiak eta bakoitzari esleitutako funtzioak aintzat hartuta.
- h) Irudi korporatiboa eta ezarritako kalitate-estandarrak mantentzearen 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 ordezkatzutako jardueretan aplikatu beharreko autonomia eta erantzukizun mailak bereizi ditu.
- d) Baliabide-materialak eta instalazioak kudeatzeko eta antolatzeke 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 talde-lanen zereginak errazteko.
- g) Kasuak kasu aplikatzekoak diren prozedurak, dokumentazio-ereduak, estilo-liburua, irudi korporatiboko eskuliburua hautatu ditu.
- h) Ingurumeneko eta laneko baldintzak baloratu ditu.
- i) Zuzendaritzako laguntzailearen berezko zereginak egiteko denborak ezarri ditu, epeak eta kalitate-mailak beteta.

4. Bilera 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 negozioazioak 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, negoziozio-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 araberrako eta/edo bertaratuko direnaren araberrako segurtasun-bitarteko egokiak aztertu ditu, eta antolatzeko moduak izan dezakeen modua 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) Kasuak kasuko garraiabideen egokitasuna baloratu du.
- 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-kontrolei, protokolei eta erabilerei buruzko informazioa lortu du.
- h) Antolatutako bilera, bidaia edo ekitaldi korporatiboaren araberrako eta/edo bertaratuko direnaren araberrako segurtasun-bitarteko egokiak aztertu ditu, eta antolatzeko moduak izan dezakeen modua ere bai.

c) Oinarrizko edukiak

1. LAN GIROAREN OPTIMIZAZIOA

prozedurazkoak

- Antolakunde bateko ohiko lanbide-egoerak eta jardunbide onak eta enpresa-etikako printzipioak lotzea.
- Enpresa-egoeretan egokienak diren taldeen zuzendaritzako eta gidaritzako teknikak aplikatzea.
- Komunikazio formal eta informalerako teknikak, elkarriketarako 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.
kontzeptuzkoak	- Lanerako motibazioa: • Lan motak. • Motibatze teknika. - Enpresa-kultura eta lan-giroa: • Komunikazio horizontala. • Komunikazio bertikala. • Komunikazio-bideak. - Ospea edo irudi ona. - Konfidantza sortzea. Taldeen zuzendaritza eta gidaritzako teknikak. - Gizarte-trebetasunen garapena lan-ingurunean. - Enpresaren kode deontologikoa: • Arauak eta balioak. • Eguneko zereginetako aplikazioa. • Autoerregulazioa. - Informazioaren erreserba eta konfidentzialtasuna: • Legeria. • Ziurtatze-prozedurak. - Gatazkak: • Gatazkaren kontzeptualizazioa. • Barne- eta kanpo-gatazkak. • Gatazken prebentzioa. • Gatazken ebazpena. - Sarrera mugatuko informazio-sistemak: • Arauak.
jarrerazkoak	- 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

prozedurazkoak	- Denboraren kudeaketa optimizatzeko metodoen faseak aztertzea. - Denbora galtzeko ohiko kausak (denbora-lapurrak) eta horiek saihesteko metodoak identifikatzea. - Lehentasun motak ezarritako helburuen eta egoeren arabera bereiztea, agenda kudeatzeko. - Tresna konbentzionala 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.
kontzeptuzkoak	- 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. • Etab.
jarrerazkoak	- Ahal den guztietan, zereginak eta prozedurak estandarizatzearen garrantzia baloratzea, eragimen eta eraginkortasun handiagoa lortzeko. - Irudi korporatiboa eta ezarritako kalitate-estandarrak mantentzearen garrantzia baloratzea. - Lan-taldeko kideekin komunikatzeko ekimen pertsonala izatea.

3. SAILAREN ZEREGINEN PLANGINTZA

prozedurazkoak	- Antolamendu-egitura, kultura korporatiboa eta ezarritako lehentasunak identifikatzea. - Zuzendaritzako laguntzailearen zereginen berezko ezaugarriak, eskura dauden baliabideak eta proposatutako helburuak identifikatzea. - Laguntza-jardueretan eta/edo ordezkaturako jardueretan aplikatu beharreko autonomia eta erantzukizun mailak bereiztea. - Baliabide-materialak eta instalazioak kudeatzeko eta antolatzeke irizpideak aztertzea, "guztionezako 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. - Kasuak kasu aplikatzekoak diren prozedurak, dokumentazio-ereduak, estilo-liburua eta irudi korporatiboko eskuliburua hautatzea. - Zuzendaritzako laguntzailearen berezko zereginak egiteko denborak ezartzea, epeak eta kalitate-mailak beteta.
kontzeptuzkoak	- 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. • "Guztionezako diseinuaren" eredua. - Kontaktu-sareak:

	• Kontaktuen baseak. • Sare motak. • <i>Networking</i>. - Proiektuen kontrolaren grafikoak eta metodoak: • Gantt. • Pert. - Dokumentazioa: • Dokumentu motak. • Izapideak. - Idazkaritza-zerbitzuaren kalitatea.
jarrerazkoak	- Ingurumeneko eta laneko baldintzak baloratzea. - Egin beharreko lanak metodikoki planifikatzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

4. BILERA ETA EKITALDI KORPORATIBOEN ANTOLAMENDUA

prozedurazkoak	- 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 materialen eta pertsonalen plangintza eta programazioa. - 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.
kontzeptuzkoak	- Bilerak eta ekitaldiak: • Kontzeptua. • Sistematizazioa eta tipologiak. - Nortasun-definitzaileak eta irudi-hautemaileak. - Ekitaldi korporatiboak: • Motibazionalak. • Sustatzaileak. - Ekitaldiak antolatzeko zuzendaritza-printzipioak. - Ordaintzeko bideak: • Motak. • Operatiba.
jarrerazkoak	- 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 BIDAIEEN ETA JOAN-ETORRIEN ANTOLAMENDUA

prozedurazkoak	- Bilera eta ekitaldi korporatiboetarako bidaien behar logistikoak aurreikustea.
----------------	--

	- Bidaia-agentziekin edo zerbitzuaren beste hornitzaile batzuekin negoziatzea baldintzak. - 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-kontrolei, protokoloiei eta erabilerei buruzko informazioa lortzea. - Segurtasun-alderdiak aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Bidaiak. • Motak. • Garraiabideak. - Bidaiaaren plangintza: • Aurrekontua. • Erreserbak. • Ostatuak. • Bidaia-aseguruak. • Datuen segurtasuna. - Bidaia-agentziak: • Kontzeptua. • Egiten dituzten zerbitzuak. • Agentziaren aukeraketa. - Bidaiaaren antolamendua: • Dokumentazioa. • Osasun- eta lege-eskakizunak. • Erabilerak eta ohiturak. - Bidaiaaren ondorengo dokumentazioa: • Egiaztagiriak eta frogagiriak. • Fakturak. • Emaizten ebaluazioa eta analisisa. • Dokumentazioa artxibatzea. - Negoziazio-teknikak.
jarrerazkoak	- Beste kultura batzuetako pertsonekin harremanetan egotearen ondoriozko aberastasuna baloratzea. - Prestasuna eta ekimena bidaien plangintzan eta antolamenduan.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

Nahitaezkoa da modulu hau ematen duen irakaslearen eta "Enpresa-protokoloa" modulua ematen duen irakaslearen arteko koordinazioa; izatez, modulu horietako batean ematen diren arren, bi moduluetan aplikatzekoak diren edukiak daude.

Era berean, eta lehen multzoak jarrerazko osagai handia duenez gero, komenigarria izan daiteke arreta berezia ematea, eta talde-lana, taldearekiko konpromisoa eta lan-giro egokia sortzearen garrantzia sustatzea. Gainerako moduluen irakasleek alderdi horiek sustatzeko inplikazioari esker, ikasleek enpresetan gaur egun eskatzen diren konpetentzia jakin batzuk eskuratu ahal izango dituzte, hala nola lan-giro egokia sortzeko gaitasuna eta taldean lan egiteko gaitasuna. Horrenbestez, multzo honetarako irakaskuntza-talde osoaren ikuspegi koordinatua eskatzen da, dagozkien moduluetatik bideratuta.

1) Sekuentziazioa

Modulua osatzen duten gaien artean dagoen lotura handiaren ondorioz, interesgarria izan daiteke hainbat multzotako edukiak tartekatzea. Hori dela eta, eduki multzoen banaketa edukiak aurkezteko modu bat besterik ez da. Ez du, inola ere, aditzera ematen modulua irakatsi eta ikasteko sekuentziarik egokiena. Aurretik adierazi den bezalaxe, komeni da lehen multzoko edukiak lehen unetik bertatik ematen hastea eta modulua ematen den aldi osoan aintzat hartzea, hau da, lehen multzoko edukiak programatzen diren unitate didaktiko guztietan hartu beharko dira barnean.

Moduluari 5. multzoarekin eman dakioke amaiera, enpresaren jardunen aurreko bezeroen *feed back*a kudeatzeko aukera emango baitu, batez ere kexei, erreklamazioei eta iradokizunei dagokienez.

2) Alderdi metodologikoak

Funtsezkoa da modulurako programatzen diren unitate didaktikoak helburu motibatzaileekin aurkeztea, ikasleengandik hurbil dagoen ingurune sozioekonomikoa erreferentetzat hartuta eta egoera jakin bat abiapuntu izanik. Gauzak horrela, ikasleen jakin-mina eta motibazioa pizteaz gain, irakasleak aurretiazko ezagutzak finkatu ahal izango ditu eta edukiak egokitu ahal izango ditu.

Garrantzitsua da irakatsi eta ikasteko prozesuan ingurunera moldatzea. Horretarako, suposizioen datuek eta ezaugarriek, erabilitako dokumentazioak, simulatuko diren egoerek eta abar behar bezala islatu beharko dituzte bizitza errealean planteatuko diren egoerak.

Illo horretan, adierazi behar da agertokien alternantziak ikaskuntzaren garapen dinamikoagoa ahalbidetuko duela. Izatez, ikasleen arreta mantentzea lortuko dugu eta ikaskuntzaren aukerak ahalik eta gehien baliatuko ditugu.

Era berean, moduluaren zenbait edukiren garapenean, interesgarria izan daiteke adituen elkarlanaz baliatzea (ekitaldiak antolatzeako agentzia, enpresa-elkarteak, enpresa-zuzendaritzako langileak,...); izatez, enpresa-ekitaldiak antolatzeako garaian, bizitza errealean ikusiko dituzten arazorik eta akatsik ohikoenak hurbiletik ezagutuko dituzte.

Azkenik, nabarmendu behar dugu ahalik eta eduki gehien barnean hartuko dituzten jarduera global praktikoak direla ikaskuntza adierazgarrian gehien lagunduko duten jarduerak. Nolanahi ere, ikasleen segurtasuna sustatuko duten jarduera sinpleekin hastea gomendatzen da, eta gero, pixkanaka, jardueren konplexutasuna areagotzea, jarduera horien ebazpenak eskatzen den konpetentzia maila lortzeko aukera emateko moduan.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Lan-giroaren optimizazioa eta antolakundearen helburuekiko taldearen konpromisoa.
- ✓ Norberaren jardunak eta zuzendaritzarenak edo dagozkion lan-taldearenak koordinatzea:
 - Denbora galtzeko ohiko kausak (denbora-lapurak) eta horiek saihesteko metodoak aztertzea.
 - Denboraren kudeaketa zuzenerako tresna egokiak erabiltzea.
 - Egoera bakoitzean agenda mota egokia hautatzea, erabilera eta erabilgarritasuna kontuan izanik.



- Ekitaldi bakoitzean inplikatura dauden pertsonen agendak koordinatzea.
 - Enpresa-egoeretan egokienak diren taldeen zuzendaritzako eta gidaritzako teknikak erabiltzea.
- ✓ Zuzendaritza-postuaren zereginen plangintza:
- Esleitutako autonomia- eta erantzukizun-mailak aplikatzea.
 - Giza baliabideak, baliabide-materialak eta instalazioak kudeatzea eta antolatzea, "guztionezko diseinua" kontuan izanik.
 - Lankidetzako lan-giro positiboa sortzea.
 - Kontaktu formalen eta informalen sareak kudeatzea eta eguneratuta mantentzea.
 - Kasuak kasu aplikatzekoak diren prozedurak, dokumentazio-ereduak, estilo-liburua eta irudi korporatiboko eskuliburua hautatzea.
 - Zuzendaritzako laguntzailearen berezko zereginak egiteko denborak ezartzea, epeak eta kalitate-mailak beteta.
- ✓ Bilera eta ekitaldi korporatiboen antolamendua:
- Baliabideen edo instalazioen eragimen eta optimizazio-irizpideak aplikatzea, betiere planifikatu beharreko ekitaldi motaren eta haren helburuen arabera.
 - Beharrezko baliabide pertsonalak eta materialak planifikatzea, eta guztizko eta zati bateko aurrekontuak lantzea, ordaintzeko moduak eta epeak adierazita.
 - Argudiatzea eta elkarriketa sustatzea, enpresako/entitateko lanaren antolamendua optimizatzeko eta talde-lanaren barruan gatazkak ebazteko oinarri diren aldetik.
 - Ekitaldiak antolatzen dituzten enpresen eskaintzak ebaluatzea.
 - Bileretarako eta ekitaldietarako beharrezko zerbitzuak kontratatzea.
 - Bilerarako edo ekitaldirako beharrezko logistika antolatzea.
 - Ekitaldiaren garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko adierazleak lantzea.
- ✓ Nazio-mailako eta nazioarteko bidaien eta joan-etorrien antolamendua:
- Bidaiarako edo joan-etorrietarako beharrezko logistika antolatzea.
 - Kasuak kasurako garraiabidea hautatzea.
 - Bidaia-agentziekin edo zerbitzuaren beste hornitzaile batzuekin negoziatzea baldintzak.
 - Bidaian garatuko den lan-agenda prestatzea.
 - Helmuga duen herrialdeko dokumentazio-eskakizunei, baimenei, dibisei, ordu-eremuei, txertoei, aduana-kontrolei, protokoloiei eta erabilerei buruzko informazioa biltzea.
 - Bidaia edo joan-etorri antolatu motaren arabera egokiak diren segurtasun-alderdiak eta sor daitezkeen gertakariak aztertzea.

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Informazioaren kudeaketa aurreratua
Kodea:	0663
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	120 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	7
Irakasleen espezialitatea:	Administrazio-kudeaketako prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoak)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	7.a / 11.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

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

Ebaluazio-irizpideak:

- Proiektu baten administrazio-kudeaketako proposamena landu du, proiektuarekin lotu nahi diren helburuen arabera.
- Proiektuaren administrazio-euskarriarekin lotuta gauzatu behar diren zereginak definitu ditu.
- Proiektuen faseetako bakoitzaren jarduerak, zereginak eta emateko eta amaitzeko epeak identifikatu ditu.
- Baliabideak eta eskakizunak (denborak, kostuak, kalitatea, giza baliabideak) kudeatu ditu, baita proiektuaren ondoriozko arriskuak ere.
- Proiektuaren faseetako bakoitza gainbegiratu eta berraztertu du.
- Antolamendu-egitura ezarri du, dagozkion rolak eta erantzukizunak esleituta.
- 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-aplikazioaren mota zehaztu du.
- b) Landu beharreko dokumentu motara egokitutako berariazko txantiloak landu ditu.
- c) Lan errepikakorrak automatizatzeko makro egokiak egin ditu.
- d) Dokumentua integratzeko datu egokiak hautatu ditu.
- e) Beharrezko datuak hautatzearen bidez egin du posta-konbinazioa.
- 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 erabilia.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Beharrezko materiala eta ekipamendua zehaztu du.
- b) Ikus-entzunezko produkzioarako gidoia egin du.
- c) Ohikoenak diren audio- eta bideo-formatuak deskribatu ditu.
- d) Audio- eta bideo-klipak hautatu eta antolatu ditu.
- e) Audio digitaleko fitxategiak informatika-aplikazioan sartu ditu.
- f) Audio eta bideo digitaleko fitxategiak informatika-aplikazioan editatu ditu.
- g) Beharrezko tituluak eta errotuluak informatika-aplikazioan txertatu ditu.
- 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 maneiatu ditu egutegiak eta konpromiso-agendak.
- d) Web-aplikazioen bitartez erabili ditu elkarlanerako bulegotika-aplikazioak.
- e) Web-aplikazioen aukeren bitartez sortu ditu web korporatiboak.
- 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.

c) Oinarrizko edukiak

1. PROIEKTUAK KONTROL APLIKAZIOEN BITARTEZ KUDEATZEA ETA ADMINISTRATZEA	
prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- 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 analisia 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. - Emaizak aurkeztea. Txostenak eta grafikoak: • Txosten estandarrak eta txosten pertsonalizatuak. • Sare-diagrama.

	• Gantt diagrama. • PERT analisia.
jarrerazkoak	- Emaizta positiboak lortzeko norberaren ahalmenaren inguruan jarrera positiboa eta konfiantzazkoa izatea. - Sormena izatea zereginak egitean. - Informazioaren segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

2. TESTUAK, DATUAK, IRUDIAK ETA GRAFIKOAK INTEGRATUTA LANTZEA DOKUMENTUAK

prozedurazkoak	- Dokumentuak lantzeko eta aurkezteko beharrezko bulegotika-aplikazioen mota zehaztea (oinarrizkoa eta osagarriak). - Landu beharreko dokumentu motara egokitutako berariazko txantiloak bilatzea eta lantzea. - Automatizatu beharreko lanak baloratzea, eta lan errepikakorrek 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 antolatuak formatu eta aurkezpen egokiarekin egitea. - Amaierako lanaren aurkezpena eta argitalpena, denbora eta forma eskakizunen arabera.
kontzeptuzkoak	- Bulegotika-paketeak. Erabilera integratua: • Bulegotika-suite ezagunenak, software librean zein jabedunean. • Windows inguruneetarako eta mac inguruneetarako suiteak. - Bulegotika-laneko txantiloak: • Paketetan datozen aurrez definitutako txantiloak. • Txantiloia eman nahi zaion erabilerarako pertsonalizatzea. • Txantiloak zerotik sortzea, bulegotika-pakete baten aplikazioetan. • Interneten txantiloak bilatzea. - Lana automatizatzea. Makroak: • Automatizatu beharreko lan errepikakorrek. • 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: - Lana grafikoekin. • 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. • Dokumentu luzeetarako aurkibideen erabilgarritasuna. - 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.
jarrerazkoak	- E-maila positiboak lortzeko norberaren ahalmenaren inguruan jarrera positiboa eta konfiantzazkoa izatea. - Sormena izatea zereginak egitean. - Informazioaren segurtasunari, integritateari eta konfidentziasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

3. IKUS ENTZUNEZKO AURKEZPENAK LANTZEA

prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- 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 bideoak. - Bideo digitaleko edizio-aplikazioak: • Edizio motak. Alde onak eta mugak. • Ikus-entzunezko aurkezpenak egiteko softwarea. • Materiala bideo- eta argazki-kameratik inportatzea. • Eszenekin lan egiteko denbora-linea. • Efektuak. • Eszenen arteko trantsizioak. • Tituluak eta azpigituluak. • Audioa. - Bideo digitalaren produkzioa. Disko digitaletako euskarrietan egitea: • Sortu beharreko DVDaren edo CDaren egitura: - o Bideoak eranstea. - o 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.
jarrerazkoak	- Konfidentzialtasunez jardutea maneiatutako informazioarekin. - Edonolako informazioa deskargatzeko garaian jabetza- eta egile-eskubideak errefusatzeari. - Pertsonen intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeari.

4. ENPRESA ETA PROIEKTUEN KUDEAKETA, WEB 2.0 TRESNEKIN

prozedurazkoak	- 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.
kontzeptuzkoak	- 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. • Elkarriketak 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.
jarrerazkoak	- 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	
prozedurazkoak	- Dokumentu-kudeaketako sistema bat osatzen duten elementuak zehaztea. - Dokumentu-kudeaketako programen bidez eskaneatzea dokumentuak. - Dokumentuak biltegiratzea, sailkatzea, banatzea, zaintzea eta berreskuratzea, ezarritako parametroei jarraituta. - Antolakundeko hainbat lanposturen arteko dokumentu-fluxurako arauak diseinatzea: <i>workflow</i>. - Dokumentu partekatuak sortzen elkarlanerako mekanismoak diseinatzea: <i>workflow</i>. - Hainbat instantziaren artean (publikoen eta pribatuen artean) dokumentuak kautotzeko estandarrak betetzea.
kontzeptuzkoak	- "Dokumentu-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. • <i>Hardwarea</i> (eskanerrak, digitalizazio-gailuak eta zerbitzariak). • <i>Softwarea</i>. • 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 (<i>workflow</i>). Sortzea eta pertsonalizatzea. • Arauak. - Informazioa biltegiratzeko 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.
jarrerazkoak	- Datuak babesteari buruzko Legearen aurkako jokabideak errefusatzeko. - Enpresaren eta prozesu orokorren ikuspegi globala izateko jakin mina izatea. - Ikasleek edo beste kide batzuek <i>workflow</i>ak 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.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Abiapuntu gisa ikasleek “egiten” eta ahalik eta egoerarik errealenei aurre egiten ikasi behar dutela uste dugu. Hori dela eta, multzoen sekuentziazioa planteatzeko garaian, pentsatu behar dugu ikasleek ikastetxearen barruan edo kanpoan egin ditzaketen ekitaldiak edo jarduerak planifika ditzakegun (horrek segur aski zikloko beste modulu batzuetako irakasleekin koordinatzea eskatuko digu). Adibide gisa: ikasleen intereseko gai baten inguruko sentsibilizazio-kanpaina bat egitea, ate irekiko jardunaldi bat antolatzea, edo, ekitaldiaren tamaina dela eta, ikasleei taldean lan egitea eskatuko dien eta zereginak eta jarduerak antolatzea eta planifikatzea eskatuko dien bestelako ekitaldi mota bat egitea –hala egiten ez bada, ez baita ekitaldia kudeatzeko aukerarik izango—. Horrez gain, gerta daiteke beste ziklo batzuetako ikasleekin eta/edo erakundeekin eta/edo enprekin harremanetan jarri behar izatea, eta horrek balio erantsi handiagoa gaineratuko dio ikasleen prestakuntzari.

Gauzak horrela, ekitaldiaren izaera eta ezaugarrien ondorioz, gerta daiteke multzoak beste modu batean sekuentziatu behar izatea denboran, ikasleek ekitaldia egiteko behar besteko ezagutzak eskura ditzaten denboran eta moduan.

Adierazitako munta izango duen ekitaldia egitea erabakiz gero, komenigarria ematen du “*Proiektuak kontrol aplikazioen bitartez kudeatzea eta administratzea*” multzoarekin hasiera ematea moduluari. Multzo horrek modulua ematen den aldi osoan iraun dezake, gainerako multzoen aldi berean emanda –edukiei buruzko c) atalaren garapenean islatzen diren ordena berean—. Lehen multzoa gainerako multzoekin batera emateko proposamenak arrazoi bati erantzuten dio: ikasleak epe laburrerako jarduerak epe luzeagoko beste jarduera batzuekin kudeatzen ikastea.

Komeni da “*Testuak, datuak, irudiak eta grafikoak integratuta lantzea dokumentuak*” multzoa “*Ikus-entzunezko aurkezpenak lantzea*” multzoaren aurretik garatzea. Izan ere, aurkezpen bat lantzeko garaian, beharrezko izaten da enpresan dauden dokumentuak baliatzea.

Modulu hau lotuta dago 0649 “**Bulegotika eta informazioaren prozesua**” moduluarekin, eta multzo batzuk horren osagarri edo hedapena dira. Horrenbestez, hasiera batean modulu hori eman zuen irakaslearekin koordinatu beharko da, zer alderdi garatu ziren sakonago eta zein ez jakiteko eta, hala, beharrezko alderdi horiek osatzeko eta jada landu dena gainetik ikusteko. Hasierako lan honi esker, modulu honetako irakasleak ibilbide didaktiko egokia diseinatu ahal izango du, eta taldearen beharren arabera esleitu ahal izango die denbora multzoei.

2) Alderdi metodologikoak

Ikaskuntza metodologietan oinarritzen bagara, aukera anitz dago, modulua horretarako egokia baita. Nolanahi ere, kontuan izan behar da ikasleei “egiten ikasteko” aukera ez ezik, “ikasten ikasteko” aukera ere emango dieten metodologiak erabili beharko ditugula. Izatez, informazioaren teknologiek zerikusia duen oro oso azkar bilakatzen edo aldatzen dela izan beharko da aintzat. Hori dela eta, oinarritzen bagara ikasleek aplikazio zehatz bat ikasi behar dutela aplikazioa erabiltzeko beharra izango dutenerako, gerta daiteke, une hori iristean, aplikazio hori aldatu izana edo prestazio hobeak dituzten beste aplikazio batzuekin ordezkatu izana.

Horrenbestez, irakaslearen zeregina da ikasleek honako helburu hauek lortzeko moduan antolatzea eta zuzentzea irakaskuntza: ikasleek parte hartze aktiboa izateko moduan; arazoak datuekin eta informazio errealekin ebazteko moduan; ondorioetara iristeko moduan; erregularitasunak antzemateko moduan; fenomenoak eragiten dituzten kausak aurkitzeko moduan; bestelako irtenbideak baloratzeko moduan; eta orokortasunak egiteko moduan.

“*Proiektuen kudeaketa eta administrazioa*” multzorako, berriz, arazoen ebazpenean oinarritutako ikaskuntza-metodologia jarrai dezakegu. Irakaslea eta ikasleak, talde bakar bat osatuta, arazo edo behar bat (ekitaldi bat izan daiteke) planteatzen dezakete –fikziozkoa edo benetakoa– eta horretarako proiektu bat gara dezakete, haren fase guztiak beteta. Beste aukera izan daiteke “**Enpresa-ekitaldien antolamendua**” moduluan egin beharreko lana erabiltzea, proiektu-kudeatzailea erabilia dokumentatzeko.

Era berean, talde txikiagoak egitea erabaki daiteke, hainbat proiektu garatzeko, baita banako lana egitea ere, baldin eta modulua edo kurtsoa kudeatu beharreko banako proiektu baten moduan gauza daitezkeela iruditzen bazaigu.

Nolanahi ere, komeni da proiektuaren kudeaketak iraupen luzea izatea denboran, proiektua gainbegiratzeko, desbideratzeak aztertzeko eta beharrezko doikuntzak egiteko aukera eman dezan.

“Ikus-entzunezko aurkezpenak lantzea” multzoaren kasuan, hasiera batean, kasuan oinarritutako ikaskuntza-metodologia bati jarrai dakioke. Irakasleak egindako bideo bat edo batzuk aurkeztuko ditu (telebistako iragarkiak, enpresaren produktuak erakusteko bideoak, Interneten jarritako prentsaurrekoak edo hitzaldiak, eta abar). Horrela, gidoiari, bideo- eta audio-fitxategien formatuei, ikus-entzunezko DVDaren edo CDaren egiturari eta bideoak Internet bidez hedatzeko trinkotzeari dagozkion kontzeptuzko alderdiak aztertu ahal izango dira. Ezagutza horiekin, ikasleek, banaka edo taldean, bideo digital bat egin dezakete.

Metodologia hori bera erabil daiteke “*Testuak, datuak, irudiak eta grafikoak integratuta lantzea dokumentuak*” multzoa emateko. Kasu jakin horretarako metodologia egokiarekin has daiteke, eta lan gisa planteatzen daiteke, adibidez, testuak, datuak, irudiak eta grafikoak



integratzea eskatuko duen enpresaren produktuen katalogoa, enpresaren memoria edo antzeko beste dokumentu bat lantzea.

“Dokumentu-kudeaketako sistema baten bidez administratzea dokumentuak” multzorako, hasiera batean, *Role Playing* gisako simulazio-metodologia jarrai dezakegu. Horretarako, behar bezala parametrizatutako dokumentuak kudeatzeko informatika-tresna bat edo, ahal izanez gero, hura barnean duen ERP bat eduki beharko dugu. Horri esker, ikasleek argiago ikusiko dute zergatik den hain beharrezkoa enpresan sortzen den dokumentazioa kudeatzea, erabakiak hartzeko informazio-iturri eraginkor gisa, denboran eta forman.

Irakasleak, horretarako, ageriko dokumentu-beharrak dituen eta funtzionatzen ari den enpresa simulatu baten kasua izango du prestatuta. Ikasleek kudeatu beharko dute eta hobetzeko ideiak gaineratu beharko dituzte. Gomendagarria izan daiteke ikasleak enpresaren sailak ordezkatzeko dituzten hainbat taldetan banatzea, eta, hala, barne-bezeroen garrantzia ulertaraztea, barne-bezeroen askotariko beharrak asetzearen garrantziaz jabetzeko. Batetik, banaketa horren bidez, enpresaren zenbait sail esku hartuko duten hainbat *workflow* diseinatu ahal izango da, eta, bestetik, taldean modu koordinatuan lan egiten irakatsiko da.

Era berean, *“Enpresa eta proiektuen kudeaketa, Web 2.0 tresnekin”* moduluan enpresa simulatua prestatzeko egindako lana balia daiteke.

Ahal izanez gero, interesgarria da metodologia presentzialak beste metodologia birtual batzuekin edo erdi-presentzialekin osatzea. Horrela, ikasleak autoikaskuntzan gehiago oinarritzen diren beste mota bateko irakatsi eta ikasteko tresnekin ohituko dira.

Azkenik, *software*-eskakizunei dagokien % 50ean *software* jabetuna eta *software* libre erabiltzea gomendatzen da. Bestalde, modulu hau kudeatzeko, PC ingurunearen mendeko kudeaketa ez ezik, MAC inguruneen mendeko kudeaketa ere hartu beharko da barnean (batez ere ikus-entzunezko aurkezpenak lantzeko multzoan).

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Kontrol-aplikazioen bitartez kudeatzea eta administratzea proiektuak:
 - Modu koordinatuan eta taldean planifikatzea proiektu baten jarduerak, zereginak eta epeak.
 - Baliabideak eta eskakizunak esleitzea jardueretan eta zereginetan.
 - Proiektuaren jarraipena egitea, beharrezko doikuntzak eginez.
 - Proiektuaren txostenak aurkeztea proiektuan interesa duten eragileei (*stakeholder*).
- ✓ Testuak, datuak, irudiak eta grafikoak integratuta lantzea dokumentuak:
 - Enpresaren berariazko beharretara egokitutako txantiloak proposatzea eta lantzea.
 - Enpresaren berariazko zereginak automatizatzeko makroak egitea.
 - Hainbat aplikaziotatik lortutako testuak, datuak, irudiak eta grafikoak integratuko dituen dokumentu bat, gutxienez, egitea.
 -
- ✓ Ikus entzunezko aurkezpenak lantzea:
 - Informatika-aplikazioan bideo digitala egiteko audio- eta bideo-atzipena egitea.
 - Hautatutako bideo- eta audio-aplikazioaren denbora-linea editatzea.
 - Eszenen artean tituluak eta trantsizioak txertatzea.
 - Hainbat formatutan sortutako bideo digitala egitea (gutxienez Internet bidez eta DVDan hedatzeko formatua).

- ✓ Enpresa eta proiektuen kudeaketa, Web 2.0 tresnekin:
 - Kostu txikiko telefonia eta bideokonferentziako aplikazioen bitartez egitea komunikazioak.
 - Web-aplikazioen bitartez erabiltzea elkarlanerako bulegotika-aplikazioak.
 - Egutegiak eta agendak koordinatzea web-aplikazioen bitartez.
 - Web-orri bat mantentzea, edukiei dagokienez, une oro irudi korporatibo egokia transmitituta.
 - Bulego birtualeko web-aplikazio baten bitartez egitea hainbat taldeko enpresa-kudeaketa.
- ✓ Dokumentu-kudeaketako sistema baten bidez administratzea dokumentuak:
 - Dokumentuak eskaneatzea eta dokumentu-kudeaketako programara igotzea.
 - Dokumentuak banatzea, zaintzea eta berreskuratzea, ezarritako parametroei jarraituta eta datuak babesteari buruzko Legea beteta.
 - Enpresaren beharretara egokitutako *workflow* bat, gutxienez, sortzea.
 - Sinadura digitala erabiltzea, dokumentuak aurkezteko eta datuak beste enpresa pribatu eta organismo publiko batzuetara transmititzeko.



11

11. lanbide-modulua

ZUZENDARITZARI LAGUNTZEKO PROIEKTUA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Zuzendaritzari laguntzeko proiektua
Kodea:	0664
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	50 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea) Administrazio-kudeaketako prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Tituluaren profilari lotutako modulua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Produkzio-sektorearen beharrak identifikatzen ditu, eta behar horiek ase ditzaketen ereduzko proiektuekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Sektoreko enpresak antolamendu-ezaugarrien arabera eta eskaintzen duten produktuaren edo zerbitzuaren arabera sailkatu ditu.
- Ereduzko enpresak ezaugarritu ditu, haien antolamendu-egitura eta sail bakoitzaren eginkizunak adierazita.
- Enpresei gehien eskatzen zaizkien beharrak identifikatu ditu.
- Sektorean aurreikus daitezkeen negozio-aukerak baloratu ditu.
- Aurreikusten diren eskariei erantzuteko behar den proiektu mota identifikatu du.
- Proiektuak izan behar dituen berariazko ezaugarriak zehaztu ditu.
- Zerga-betebeharrak, lanekoak eta arriskuen prebentziokoak, eta horiek aplikatzeko baldintzak zehaztu ditu.
- Proposatzen diren produkzio edo zerbitzuko teknologia berriak txertatzeko jaso daitezkeen laguntzak edo diru-laguntzak identifikatu ditu.
- Proiektua lantzeko jarraitu beharreko lan-gidoia landu du.

2. Tituluan adierazitako konpetentziekin lotutako proiektuak diseinatzen ditu, eta horiekosatzen dituzten faseak barnean hartu eta garatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuan jorratuko diren alderdiei buruzko informazioa bildu du.
- b) Bideragarritasun teknikoari buruzko azterlana egin du.
- c) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia identifikatu ditu.
- d) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu eta horien iritsiera identifikatu du.
- e) Egiteko beharrezkoak diren baliabide naturalak eta pertsonalak aurreikusi ditu.
- f) Dagokion aurrekontu ekonomikoa egin du.
- g) Abian jartzeko finantziazio-beharrak identifikatu ditu.
- h) Diseinatzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.
- i) Proiektuaren kalitatea ziurtatzeko kontrolatu beharreko alderdiak identifikatu ditu.

3. Proiektua gauzatzea planifikatzen du, eta esku hartzeko plana eta dagokion dokumentazioa zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Jarduerak sekuentziatu ditu, eta inplementatze-beharren arabera antolatu ditu.
- b) Jarduera bakoitzerako beharrezko baliabideak eta logistika finkatu ditu.
- c) Jarduerak gauatzeko baimenen beharrak identifikatu ditu.
- d) Jarduerak gauatzeko edo jarduteko prozedurak finkatu ditu.
- e) Proiektua gauatzeari datxezkion arriskuak identifikatu ditu, eta arriskuei aurrea hartzeko plana eta beharrezko bitartekoak eta ekipamenduak definitu ditu.
- f) Baliabide materialak eta giza baliabideak eta gauatze-denborak esleitzeko plangintza egin du.
- g) Praktikan jartzearen baldintzei erantzuten dien balorazio ekonomikoa egin du.
- h) Proiektua gauatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

4. Proiektua gauatzean, jarraipena eta kontrola egiteko prozedurak definitzen ditu, eta erabilitako aldagaiak eta tresnak hautatu izana justifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Jarduerak edo esku-hartzeak ebaluatzeke prozedura definitu du.
- b) Ebaluazioa egiteko kalitate-adierazleak definitu ditu.
- c) Jarduerak egitean sor daitezkeen gorabeherak eta izan daitezkeen konponbidea ebaluatzeke eta horiek erregistratzeko prozedura definitu du.
- d) Baliabideetan eta jardueretan izan daitezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura definitu du, horiek erregistratzeko sistema barne.
- e) Jarduerak eta proiektua ebaluatzeke beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.
- f) Erabiltzaileen edo bezeroen ebaluazioan parte hartzeko prozedura ezarri du eta berariazko dokumentuak landu ditu.
- g) Proiektuaren baldintza-agiria betetzen dela bermatzeko sistema ezarri du, halakorik dagoenean.

5. Proiektua aurkeztu eta defendatzen du. Horretarako, eraginkortasunez erabiltzen ditu proiektua gauatzean eta heziketa-zikloko ikasteko prozesuan bereganatutako konpetentzia teknikoak eta pertsonalak.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Proiektuari buruzko memoria-dokumentua egin du.
- b) Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriak erabiliko dituen aurkezpena prestatu du.



- c) Proiektuaren azalpena egin du. Bertan, haren helburuak eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta jasotako ekintza-proposamenen hautaketa justifikatu du.
- d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du eta, ondorioz, azalpen antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra lortu du.
- e) Proiektua defendatu du, eta talde ebaluatzaileak haren inguruan egindako galderei arrazoiak emanez erantzun die.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Modulu honen helburua da heziketa-ziklo osoan zehar landu diren konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak indartu eta finkatzea. Horretarako, talde-proiektu bat garatuko da.

Bi edo hiru ikasleko taldeak osatzea izango da lehen urratsa. Talde horien bidez ikasle guztiak proiektuaren garapenean inplika daitezten lortuko da. Talde homogeenak eta gaitasun osagarriak izango dituztenak ezartzen saiatuko da.

Taldearen lehen eginkizuna garatu beharreko proiektua aukeratzea izango da. Modulu hau denboran bat datorrenez "Lantokiko prestakuntza" moduluarekin, praktikak egiten direneko enpresa ideia-iturri egokia izan daiteke proiekturako. Nolanahi ere, komenigarria izango da tutoreak garatu ahal izango diren zenbait proiektu teknikoki bideragarri eskura izatea.

Ondoren, proiektua garatzeko eredu bati jarraituz, haren faseak landuko dira:

- Diseinua.
- Plangintza.
- Gauzatzea eta jarraipena egitea.
- Amaiera eta ebaluazioa.

Azkenik, talde bakoitzak proiektuaren aurkezpena eta defentsa prestatu eta gauzatu du, eta, horretarako, informazioaren eta komunikazioaren teknologietan oinarritutako aurkezpen-teknikak erabiliko ditu.

2) Alderdi metodologikoak

Modulu hau antolatzeko garaian, irakatsi eta ikasteko metodologia aktiboak erabiltzea proposatzen da, hala nola talde-lana eta PBL-AOI (Problem Based Learning - Arazoetan Oinarritutako Ikaskuntza). Zehazki, zikloko zenbait moduluren konpetentziak zeharka bilduko dituzten proiektuen garapenean berariaz oinarritutako PBL metodologia erabil daiteke. Metodologia horiek ikaslea behartzen dute problemak identifikatzera, horiek konpontzeko hautabideak bilatzera, horretarako beharrezko baliabideak abian jartzera eta informazioa behar bezala kudeatzera.

Gainera, aipatutako metodologiek une batzuetan sustatzen duten bakarlana garrantzitsua da taldea osatzen duten ikasleetako bakoitzak proiektuaren defentsan ondoren erabili beharko dituen ezagupenak eta konpetentziak bereganatzeko.

Bestalde, talde-lanak harreman-konpetentziak garatzen ditu ikasleengan, eta taldeen funtzionamenduarekin eta ondoriozko guztiarekin ohitzen ditu ikasleak: talde-antolamenduarekin, rolen eta zereginen banaketarekin, pertsonen arteko komunikazioarekin, gatazken ebazpenarekin, eta abar.

Ikasleen autoikaskuntza osatzeko, proiektu talde bakoitzari aldizka jarraipen bat egitea proposatzen da, ikaskuntza gidatzeko eta taldeari finkatutako helburuen barruan eusteko. Gainera, sortzen diren beharren arabera, laguntzako azalpen edo mintegiren bat programatzea gomendatzen da, proiektua garatzeko beharrezkoak diren berariazko edukiei edo metodologiei buruzko ezagupenetan gabeziak betetzeko.

Azkenik, talde bakoitzak landutako proiektuaren azalpen bat egitea proposatzen da, bi helburu hauekin:

- Proiektua garatzean ikasle bakoitzak bereganatutako konpetentzia teknikoak ebaluatzea.
- Komunikazioari dagokionez, ikasleen konpetentzia pertsonalak eta sozialak ebaluatzea.

Azalpena prestatu eta garatzeko, ikasleei teknologia berriak erabil ditzaten proposatuko zaie (diapositiba-aurkezpenak, web-orrien formatuak eta abar lantzeko informatika-aplikazioak). Horretarako, proiektzio-kanoiak eta ordenagailuak ere erabiliko dituzte, etorkizunean lanaren jardunean erabilgarriak izango dituzten erremintekin ohitzeko.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

Modulua ebaluatzeko garaian, garrantzitsua da proiektuaren —azken produktu gisa— eta proiektua egiteko jarraitu den prozesuaren ebaluazioa egitea. Talde-lanaren funtzionamenduari buruzko informazioa jaso beharko da, baita taldekide bakoitzak proiektuan eta zereginetan izandako inplikazioari buruzko informazioa, taldean sortutako zailtasunei buruzko informazioa, eta ikasle bakoitzak eskuratutako konpetentzia pertsonalei eta sozialei buruzko informazioa ere, besteak beste.

Era berean, kalifikazioaren zati batean, proiektuaren azalpenari eta defentsari buruz irakasleak egindako balorazioa jasotzea proposatzen da. Zehazki, azalpenaren ebaluazio-adierazleetako batzuk honako adierazle hauek izan daitezke:

- o Proiektuaren aurkezpenak duen diseinu-kalitatea.
- o Aurkezpena lagunduko duten baliabideen erabilera: informatika-baliabideak, ereduak, maketak, eta abar.
- o Azalpenaren argitasuna.
- o Azalpenaren antolamendua.
- o Azalpenaren bizitasuna.
- o Azalpenaren eraginkortasuna.
- o Erakutsitako komunikazio-trebetasunak: ahots-doinua, hitzezko adierazpena, hitzik gabeko komunikazioa...
- o Irakasle ebaluatzaileek egindako galderei erantzuteko gaitasuna.

Behar-beharrezkoa izango da taldeko ikasle guztiek bete-betean parte hartzea proiektua babestean. Horrela, norbanako ebaluazioa egin ahal izango da, eta ikasle bakoitzak moduluarekin lotzen diren ikaskuntzaren emaitzak lortu dituela erakutsi ahal izango du. Hala, taldea osatzen duten kide guztiek proiektua garatzen lagundu dutela ziurtatzen saiatu beharko da.

Azkenik, komeni da produktua, prozesua eta proiektuaren azalpena ebaluatzean hautemandako puntu sendoak eta ahulak nabarmenduko dituen erantzun xehatua ematea proiektuko talde bakoitzari. Horrela ikasleek erraz identifikatu ahal izango dituzte lan-jardunean egin eta azaldu beharreko beste proiektu batzuetan zer alderdi hobetu beharko duten.



12. lanbide-modulua

LANEKO PRESTAKUNTZA ETA ORIENTABIDEA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Laneko prestakuntza eta orientabidea
Kodea:	0665
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	99 ordu
Kurtsoa:	1.a
Kreditu kop.:	5
Irakasleen espezialitatea:	Laneko prestakuntza eta orientabidea. (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea)
Modulu mota:	Zeharkako modulua
Helburu orokorrak:	15.a / 16.a / 17.a / 18.a / 19.a / 20.a

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatze aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.
- Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.
- Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.
- Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.
- Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.
- Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.
- 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) Profilari 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 bere gain hartutako denetako eginkizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.
- e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundeen alderdi 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 oinarriko 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 adierazi ditu.
- c) Gizarte Segurantzako sistemaren dauden araubideak identifikatu ditu.
- d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.
- e) Suposizio sinple batean, 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) Oinarriko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5. Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-ingurune 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 ohikoenak 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) Enpresa txiki edo ertain baterako larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7. Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-inguruneako 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.

c) Oinarritzko edukiak

1. LAN MUNDURATZEKO ETA BIZITZA OSOAN IKASTEKO PROZESUA

prozedurazkoak

- 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 norberak egiaztatzeke zerrenda bat ezartzea. - Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.
kontzeptuzkoak	- Lana bilatzeko teknikak eta tresnak. - Erabakiak hartzeko prozesua. - Sektorako enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua. - Europan ikasi eta enplegatzeke aukerak. Europass, Ploteus.
jarrerazkoak	- Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea. - Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea. - Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea. - Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea. - Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2. GATAZKA ETA LAN TALDEAK KUDEATZEA	
prozedurazkoak	- 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 ebazteke moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea. - Lan-taldeen sorrera aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa. - Talde motak sektoreke industrian, dituzten eginkizunen arabera. - Lan-taldeen sorrera aztertzea. - Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarritzko elementu gisa. - Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak. - Gatazkaren definizioa: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak. - Gatazka ebatzi edo deuseztatzeke metodoak: bitartekotza, adiskidetzea eta arbitrajea.
jarrerazkoak	- Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea. - Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea. - Talde-lanerako funtsezke faktoretzat komunikazioa baloratzea. - Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteke partaidetza zke jarrera izatea.



- Gatazkak ebazteko sistemak aztertzea.

3. LAN KONTRATUAREN ONDORIOZKO LAN BALDINTZAK

prozedurazkoak	- Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea. - Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea. - Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta alderatzea, haien ezaugarrien arabera. - Nomina interpretatzea. - Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren artetzarauak, Langileen Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa. - Lan-kontrata: 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, PFEZ. - Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea. - Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua, sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera. - Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa. - Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana...
jarrerazkoak	- Lana arautzearen beharra baloratzea. - 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 kolektiboetarako dagokienez. - Gizartea hobetzeko agente gisa, sindikatuen eginkizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4. GIZARTE SEGURANTZA, ENPLEGUA ETA LANGABEZIA

prozedurazkoak	- Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea. - Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.
kontzeptuzkoak	- Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak. - Enpresaburuaren eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte

	Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa. - 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.
jarrerazkoak	- Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea. - Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5. ARRISKU PROFESIONALAK EBALUATZEA

prozedurazkoak	- 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 araberako arrisku-protokoloa ezartzea. - Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.
kontzeptuzkoak	- Arrisku profesionalaren kontzeptua. - Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa. - Profilari lotutako lan-ingurunearen berariazko arriskuak. - Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.
jarrerazkoak	- Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia. - Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea. - Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea. - Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6. ENPRESAN ARRISKUEN PREBENTZIOA PLANIFIKATZEA

prozedurazkoak	- Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa. - LAP Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko oinarritzko araua aztertzea. - LAParen arloko egitura instituzionala aztertzea. - Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea. - Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.
kontzeptuzkoak	- Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak. - Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. - LAPean eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak. - Prebentzioaren kudeaketa enpresan.



	- Langileen ordezkaritza prebentzioaren arloan (LAPeko oinarritzko teknikaria). - Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak. - Prebentzioaren plangintza enpresan. - Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.
jarrerazkoak	- LAParen garrantzia eta beharra baloratzea. - LAPeko eta LO Laneko Osasuneko agente gisa duen posizioa baloratzea. - Erakunde publikoek eta pribatuek LOan errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea. - Dagokion kolektiboaren larrialdi-planei buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7. ENPRESAN PREBENTZIO ETA BABES NEURRIAK APLIKATZEA

prozedurazkoak	- Norbera babesteko teknikak identifikatzea. - Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea. - Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea. - Larrialdi-egoerak aztertzea. - Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea. - Langileen osasuna zaintzea.
kontzeptuzkoak	- Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak. - Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa. - Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarritzko kontzeptuak. - Seinale motak.
jarrerazkoak	- Larrialdien aurreikuspena baloratzea. - Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea. - Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

d) Orientabide metodologikoak

Modulu hau irakatsi eta ikasteko prozesua antolatu eta garatzeko, honako gomendio hauek iradokitzen ditugu:

1) Sekuentziazioa

Edukiak sekuentziatu eta antolatzeko proposamen hau ikasleak egiten ari den heziketa-zikloa amaitzean jarraituko duen lan-munduratzeko ibilbidearen logikan oinarritzen da, hau da: zikloa amaitzen duenetik lana lortu eta lan horretan finkatu arte edota lan-harremana amaitu arte eman beharko dituen urratsak.

Ikasleak jarraituko duen ibilbideak 4 une hauek izango ditu:

- Lana bilatzea.
- Enpresan sartzeko eta egokitze aldia.
- Lanpostuan jardutea.
- Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea.

- Lana bilatzea:

Heziketa-zikloa amaitu ondoren ikasleak egin beharreko lehen gauza lana bilatzea da, eta hori da LPO moduluaren hasieran eduki horiek garatzeko proposamenaren arazoia. Zehazki, gai hauei buruzko edukiak garatuko dira:

- Lanbide-proiektua eta -helburua.
- Europan lan egin eta ikasteko aukerak.
- Lan publikoan, pribatuan edo norberaren konturakoan sartzea.
- Lana bilatzeko informazio-iturriak.

b) Enpresan sartzea eta egokitze aldia:

Jarraian, ikasleak lana bilatzeko prozesuan arrakasta izan badu, enpresan sartzeko garaia iritsiko zaio. Lan-bizitzaren aldi horretan, honako eduki hauekin lotutako gaitasunak erabili beharko ditu:

- Lan-zuzenbidea eta haren iturriak.
- Lan-harremanen ondoriozko eskubideak.
- Kontratazio modalitateak eta kontratazioa bultzatzeko neurriak.
- Gizarte Segurantzako sistema.
- Laneko hitzarmen kolektiboak.
- Enpresan sartzeko informazio-iturriak.

c) Lanpostuan jardutea:

Lanpostu berrian sartu eta egokitze aldi hasierako aldia gaindituta, lanpostuan jarduteko aldia etorriko da. Aldi horrek legez jasotako edozein suposiziotan lan-harremana amaitu arte iraungo du. Hona hemen aldi horrekin lotutako edukiak:

- Segurtasun-baldintzak: soldata, lanaldia eta laneko atsedena.
- Soldataren edo nominaren agiria eta horren edukiak.
- Gizarte Segurantza: prestazioak eta izapideak.
- Kontratua aldatu eta etetea.
- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzea.
- Langileen ordezkaritza.
- Negoziazio kolektiboa.
- Laneko gatazka kolektiboak.
- Talde-lana.
- Gatazka.
- Lan-antolamenduaren ingurune berriak.
- Langileentzako onurak antolamendu berrietan.
- Arrisku profesionalak.
- Prebentzio- eta babes-neurriak planifikatu eta aplikatzea.

d) Lan-harremana amaitzea eta enpresa uztea:

Lan-harremana amaituz gero, ikasleak aldi horri aurre egiteko beharrezko gaitasunak izan beharko ditu. Eduki hauek garatu behar dira:

- Lan-kontratua deuseztatzea eta horren ondorioak.
- Hartzekoen likidazioa edo kitatzea.
- Gizarte Segurantzarekin lotutako izapideak: bajak.
- Kontzeptua eta egoera babesgarriak langabezia-babesean.
- Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatze sistemak.

Lan-harremana amaitzeagatik ikasleak enpresan jarraitzen ez badu, lana bilatzeko prozesuari ekin beharko dio berriz ere, enpresan sartzeko aldi berri bat hasiko du, etab.



2) Alderdi metodologikoak

Hasiera batean, egokia dirudi irakasleak moduluaren edukiak aurkeztu eta garatzea, hurbileneko gizarte- eta ekonomia-ingurunea erreferente gisa hartuta betiere.

Bigarren fasean, garrantzi handiagoa emango zaio ikaslearen partaidetza eraginkorrari. Horretarako, kontzeptuak zehazteko, eta abileziak eta trebeziak garatzeko bidea emango dioten jarduerak egingo dira: ikaslearen esperientzia pertsonalak azaltzea, prentsa-albisteak erabiltzea, ICTak (Informazio eta Komunikazio Teknologia) erabiltzea.

Talde-lanari eta sortzen diren gatazkei buruzko atala jorratzeko, ikasgelaren ingurunean izaten diren gatazkak, ikasle eta irakasleen arteko harremanak, familiako eta lagun arteko gatazkak... erabil daitezke; aldean portaerak eta arazoaren konponbideak aztertzearen.

Modulua garatzean, egokia dirudi adituen laguntzara jotzea (enpresa-batzordeetako kideak, sindikatu etako ordezkariak, lan-arloko abokatuak, etab.), laneko egoerak eta gatazkak hurbiletik ezagutzeko.

Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez, egokia dirudi lehen laguntzetako eta suteak itzaltzeko praktikak egitea, lantokietara bisitak egitea... Horretarako, erakundearen laguntza behar da, hala nola: Gurutze Gorria, Osalan, Lan Ikuskaritza, suteak itzaltzeko zerbitzuak... Kontuan izan behar da ikasleak, modulua gainditu ondoren, laneko arriskuen prebentzioko oinarritzko mailako jardueretarako beharrezkoak diren lanbide-erantzukizunak hartzen dituela.

Gainera, metodologiari dagokionez, komeni da moduluaren edukiak metodologia aktiboen bidez garatzea, hala nola: talde-lana eta PBL-AOI arazoetan oinarritutako ikaskuntza.

Azkenik, lana bilatzeko teknikak behar bezala garatzeko, komeni da ikasleak benetako lan bat bilatzeko kasu praktikoen baten simulazioa egitea: zeregin horretarako gehien erabiltzen diren dokumentuak egitea (curriculum, aurkezpen-gutuna) eta komunikabide ohikoenetan lan-eskaintzak hautatzea.

3) Jarduera esanguratsuak eta ebaluazioaren alderdi kritikoak

- ✓ Erreferentziazko produkzio-sektorea deskribatzea:
 - Erreferentziazko produkzio-sektorearen bilakaera aztertzea.
 - Sektorrean enplegatzeak aukerak identifikatzea.
 - Estatistikak eta taula makroekonomikoak erabiltzea.
- ✓ Lan-harremanen motak eta lan-kontratazioen modalitateak identifikatzea:
 - Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea.
 - Lan-kontratazioaren formak identifikatzea.
 - Lan-kontratuaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak identifikatzea (gizarte-babeseko sistema barne dela).
- ✓ Lan-taldeak, eta gatazkak ebazteko teknikak zehaztea:
 - Lan-taldearen tipologia identifikatzea.
 - Gatazkak eta horiek ebazteko moduak aztertzea.
- ✓ Lanbide-jardunaren ondoriozko arrisku motak identifikatzea:
 - Lanbide-jardunak berekin dakartzan arriskuak ebaluatzea.
 - Laneko arriskuen prebentzio-teknikak identifikatzea.
- ✓ Prebentzio-plan jakin bat diseinatzea eta dauden beste batzuekin alderatzea.
 - Lehen laguntzetan erabiltzen diren teknikak identifikatzea.

- ✓ Lana bilatzeko erabiltzen diren baliabide motak deskribatzea:
 - Lana bilatzeko prozesuaren faseak identifikatzea.
 - Lana lortzeko beharrezko dokumentazioa betetzea.
 - IKTak lana bilatzeko tresna gisa erabiltzea.
 - Bizitza osoan ikastearen garrantzia baloratzea.



13. lanbide-modulua LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

a) Aurkezpena

Lanbide-modulua:	Lantokiko prestakuntza
Kodea:	0667
Heziketa-zikloa:	Zuzendaritzari laguntzea
Maila:	Goiko maila
Lanbide-arloa:	Administrazioa eta kudeaketa
Iraupena:	360 ordu
Kurtsoa:	2.a
Kreditu kop.:	22
Irakasleen espezialitatea:	Enpresen administrazioa (Bigarren Irakaskuntzako irakaslea) Administrazio-kudeaketako prozesuak (Lanbide Heziketako irakasle teknikoa)
Modulu mota:	Lanbide-profilari lotua
Helburu orokorrak:	Guztiak

b) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak

1. Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek enpresak egiten duen zerbitzu motarekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.
- Enpresaren egitura eta sektorean dauden ereduak enpresa-antolamenduak alderatu ditu.
- Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.
- Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.
- Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideen beharrezko konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak baloratu ditu.
- Jarduera honetan ohikoenak diren komunikazio-bideen egokitasuna identifikatu du.

2. Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresan ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

- 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) Laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak identifikatu ditu, baita lanbide-jardueran aplikatzeko den Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarritzko alderdiak ere.
 - 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) Antolatuta, garbi eta oztoporik gabe mantendu du lanpostua edo jarduera garatzeko eremua.
 - f) Zuzendu zaion lanaz arduratu da, jasotako argibideak interpretatuz eta betez.
 - g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldeko kideekin komunikazio eraginkorra ezarri du.
 - h) Taldeko gainerakoekin koordinatu da, eta aldaketak, beharrak edo agertzen diren gertakari adierazgarriak jakinarazi ditu.
 - i) Bere jardueraren garrantzia eta esleitutako zereginen aldaketetara egokitze beharra baloratu du.
 - j) 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 hasierako kudeaketak edo dokumentuen edukiak interpretatu ditu, prozeduren arabera dokumentatzeko.
- d) Aplikatzeko den araudia 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 du.
- 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 gainbiratzen 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) Administrazio-taldearen gainerakoarekin eta beste sail batzuekin koordinatzeko egon daitezkeen premiak kontuan 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 bilatuz zehaztu ditu prozesuak.
- e) Zuzendaritza-funtzioari laguntzeko berezko teknika 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.

c) Lanpostuko ikaskuntza-egoerak

Jarraian, lantokiko egonaldian ikasleak gara ditzakeen jarduerak islatzen dituzten zenbait lan-egoera adierazten dira.

- ✓ Enpresaren antolamendu-egituraren barruko lanbide-jarduna:
 - Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzea.
 - Enpresaren produkzio eta merkaturatze mota identifikatzea.
 - Jasotzen dituen argibideak zuzen gauzatzea eta garatzen duen egitekoaz arduratzea.
 - Une oro pertsona egokiarekin eraginkortasunez komunikatzea.
 - Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzea.
- ✓ Laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauen arabera jardutea:
 - Lanpostuekin lotzen diren lanbide-arriskuak eta -gaixotasunak identifikatzea.
 - Larrialdi-planak identifikatzea eta praktika, simulakro eta larrialdietan behar bezala aplikatzea.
 - Segurtasun-neurriak aplikatzea.
- ✓ Ingurumena babesteko arauen arabera jardutea:
 - Kutsadura-iturriak identifikatzea.
 - Ingurumena babesteko arauak aplikatzea.
 - Baliabideak arduraz erabiltzea.
- ✓ Enpresaren administrazio-arloarekin lotzen diren dokumentuak lantzea eta bideratzea:
 - Lan-prozesuen komunikazio-beharrak hautematea.
 - Dokumentazioa lantzeko eta horren jarraipena egiteko tresneriak eta tresnak identifikatzea.
 - Zereginaren hasierako kudeaketak edo dokumentuen edukia interpretatzea, prozeduraren arabera dokumentatzeko.
 - Aplikatzekoa den araudia betetzen dela egiaztatzea.
 - Erosketa-eskaera eta eskatutako lehengaietarako ezarritako baldintzak betetzen direla egiaztatzea.
 - Produktua edo zerbitzua eskatzen duen instantziarentzat edo bezeroarentzat egokia den estiloa, komunikazio-bidea eta dokumentazioa hautatzea.

- Enpresan erabili ohi diren dokumentuak identifikatzea.
 - Dokumentuak lantzean testu-prozesadorea eta/edo autoedizio-programak erabiltzea.
 - Datuak eta informazioa tabulatzea eta tratatzea eta grafiko bidez irudikatzea eskatzen duten jardueretan kalkulu-orriekin lan egitea.
 - Datu-baseak dituzten aplikazio informatikoak erabiltzea.
 - Irudikapen grafikoko aplikazioen funtzioak erabiltzea, dokumentazioa eta informazioa hainbat euskarritan aurkeztuz.
 - Teknika mekanografikoak doitasunez, abiaduraz eta kalitatez aplikatzea berriazko informatika-aplikazioen bitartez.
 - Informazioa eta dokumentazioa lantzean eta/edo gainbegiratzeko, komunikazio idatziko teknikak aplikatzea.
 - Antolakundeko kideekiko edo antolakundeaz kanpoko pertsonetara lanbide-harreman pertsonaletan, ahozko komunikazioko teknikak aplikatzea.
- ✓ Enpresaren esparru guztietan prozesuak kudeatzearekin lotzen diren gerentziari, lantaldeei edo proiektuei laguntzeko zereginak planifikatzea eta garatzea:
- Denborak, epeak eta helburuak kudeatzea, enpresaren araudiak eta politikak ezarritakoaren arabera.
 - Enpresaren ekitaldiak, bidaiak eta protokoloak kudeatzea, ezarritako arauen eta protokoloen arabera.
 - Taldeko beste kide batzuekin eta beste sail batzuekin koordinatzea, proiektuen eta taldeen kudeaketarako.
 - Giza baliabideak eta baliabide materialak aurreikustea eta zehaztea, enpresako proiektuen kudeaketan.
 - Zuzendaritzako prozesuak koordinatzea eta arrazionalizatzea.
 - Kontrolatzeko, gainbegiratzeko eta zuzentzeko neurriak aplikatzea, kasuak kasu gerentziari laguntzeko prozesuen eta administratzeko prozesuen beharrak eta helburuak kontuan izanik.

4 GUTXIENeko ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

4.1 Espazioak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	AZALERA (M²) / 30 IKASLE	AZALERA (M²) / 20 IKASLE
Balio anitzeko gela	60	40
Administrazioa eta kudeaketa gela	90	60

4.2 Ekipamenduak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Balio anitzeko gela	- Sarean instalatutako PCak, ikasleentzat Internetarako konexioa izango dutenak. - Irakaslearentzako PCa. - Eskanerra. - Inprimagailua. - Ikasgelako altzariak. - Proiekzio-kanoia. - Proiekzio-pantaila. - Ikus-entzunezko erreproduktorea. - Arbel elektronikoa. - Datuak biltegitratzeko gailuak, USB memoriak disko gogor eramangarriak, CDa eta DVDa. - Sistema eragilearen lizentziak. - Informatika-aplikazio orokorrak erabiltzeko lizentzia: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea, aurkezpenak, posta elektronikoa, argazki-ukituak, konpresoreak, suebakia, birusen aurkakoa, web-orrien editorea. - Administrazio-kudeaketako informatika-aplikazioak erabiltzeko lizentziak: pertsonala, salerosketak, kontabilitatea, biltegia kudeatzeko pakete integratuak eta abar. - Hizkuntza-hiztegi profesionalak.
Administrazioa eta kudeaketa gela	- Irakaslearen ordenagailua, sarean integratua, eta Internetarako konexioa duena. - Proiekzio-kanoia. - Arbel elektronikoa. - Sistema eragilearen lizentziak. - Banako lanpostuak dituzten bulegoko mahaiak, honako ekipazio hau dutenak: - PCa, sarean instalatua eta Internetarako 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 elektronikoak egiteko sistemak. - Bulegoko eserlekuak. - Datuak biltegiratzeko gailu elektronikoak, USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDa eta DVDa. - Sareko funtzio anitzeko inprimagailua. - Eskanerra. - Fotokopiagailua. - Telefonoa. Telefonoguneak edo funtzio anitzeko telefonoak. - Faxeak. - Saltokiko terminala. - 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.
--	---

5. IRAKASLEAK

5.1 Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena heziketa-zikloko lanbide-moduluetan.

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
0647. Dokumentazio juridikoaren eta enpresakoaren kudeaketa	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0648. Giza baliabideak eta erantzukizun sozial korporatiboa	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua	• Administrazio-kudeaketako prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta	• Administrazio-kudeaketako prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0179. Ingelesa	• Ingelesa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0180. Atzerriko bigarren hizkuntza	• Atzerriko hizkuntza	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0661. Enpresa-protokoloa	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea

0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0663. Informazioaren kudeaketa aurreratua	• Administrazio-kudeaketako prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0664. Zuzendaritzari laguntzeko proiektua	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
	• Administrazio-kudeaketako prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0665. Laneko prestakuntza eta orientabidea.	• Laneko prestakuntza eta orientabidea.	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
0667. Lantokiko prestakuntza	• Enpresen administrazioa	• Bigarren Irakaskuntzako irakaslea
	• Administrazio-kudeaketako prozesuak	• Lanbide Heziketako irakasle teknikoak

6. LANBIDE MODULUEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

LOGSE LEGEAN EZARRITAKO HEZIKETA ZIKLOETAN BARNE 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	0649. Bulegotika eta informazioaren prozesua
Dokumentuen eta informazioaren elaborazioa eta aurkezpena	
Komunikazioa eta lanbide-harremanak	0651. Komunikazioa eta bezeroarenganako arreta
Zerbitzuaren antolamendua eta idazkaritza-lanak	0662. Enpresa-ekitaldien antolamendua
Atzerriko hizkuntza (ingeleza)	0179. Ingelesa
Atzerriko bigarren hizkuntza	0180. Atzerriko bigarren hizkuntza
Idazkaritzako goi-mailako teknikariaren tituluaren Lantokiko Prestakuntza	0667. Lantokiko prestakuntza

7. TITULUKO LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO TRAZAGARRITASUN ETA EGOKITASUN LOTURAK

7.1 Konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin, horiek baliozkotu edo salbuesteko

KONPETENTZIA ATAL EGIAZTATUAK	BALIOZKOTU DAITEZKEEN LANBIDE MODULUAK
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: Euskarri konbentzionalean eta informatikoan informatzeko eta artxibatze sistemak administratzea. 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 aurrekontua kudeatzea eta kontrolatzea. UC0979_2: Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea	0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala
UC0982_3: Zuzendaritzako komunikazioak autonomiaz administratzea 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 2/2006 Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da.

7.2. Lanbide-moduluen egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko

LANBIDE MODULU GAINDITUAK	EGIAZTA DAITEZKEEN KONPETENTZIA-ATALAK
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: Euskarri konbentzionalen eta informatikoan informatzeko eta artxibatzeak sistemak administratzea. UC0986_3: Dokumentazio eta aurkezpen profesionalak lantzea hainbat formatutan. UC0233_2: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan bulegotika-aplikazioak maneiatzea.
0650. Merkataritza-jardueraren prozesu integrala	UC0500_3: Diruzaintza eta 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.



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*

Vía Galindo Kalea, 14
48910 – Sestao, Bizkaia

T. 944 47 40 37
F. 944 47 38 62

www.ivac-eei.eus
web@ivac-eei.eus



EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación
Profesional