

**ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA**
**Lanbide-eremua: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketa**
**PROFESIONALTASUN-ZIURTAGIRIAREN FITXA**
**(ADGG0208) JARDUERA ADMINISTRATIBOAK BEZEROEKIKO HARREMANETAN**  
**(1210/2009 EDa, 2009ko uztailaren 17koa, 2011ko maiatzaren 9ko 645/2011 EDak aldatua)**

**Gaitasun orokorra:** Harrera- eta- laguntza-lanak egitea barruko eta kanpoko publikoarekiko edo bezeroekiko harremanek dakartzaten kudeaketa administratiboan, kalitate oneko zerbitzua eskainiz, langilearen jardueraren eremuan eta hari dagokion ardura-mailaz; horretarako, baliabide informatiko eta telematikoak, eta, behar izanez gero, atzerriko hizkuntza bat erabiltzea, eta barne-prozedurak eta indarrean den legeria erabiltzea.

Maila	Erreferentziako lanbide-prestakuntza	Gaitasun-atalak		Dagozkion lanbideak edo lanpostuak
2	ADG307_2 BEZEROEKIKO HARRERAKO ETA HARREMANETAKO JARDUERA ADMINISTRATIBOAK	UC0975_2	Barruko eta kanpoko komunikazioak jasotzea eta prozesatzea.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonista-Bulego bateko harreragilea.</li> <li>- Telefonista</li> <li>- Billegiratze- eta harrera-zerbitzuetako enplegatu administraria.</li> <li>- Hainbat establezimendutako bulegoetako harreragilea.</li> <li>- Informazio-laguntzailea</li> <li>- Operadoreak, datuak ordenagailuan sartzen dituzten grabatzaileak.</li> <li>- 4400 Administralari laguntzailea, publikoari arreta emateko eginkizun lehen saikatuagabeak dituen.</li> <li>- Erosketen edo salmenten kudeaketarako administralari laguntzailea.</li> <li>- Merkataritzako administralari laguntzailea.</li> <li>- Informazio-kontrolako laguntzailea.</li> </ul>
		UC0976_2	Merkataritza-prozesuaren zuzemen administratiboak egitea.	
		UC0973_1	Terminal informatikoetan datuak eta testua sartzeko segurtasun-, kalitate- eta eraginkortasun-kondizioak betetz.	
		UC0978_2	Euskarri konbentzionaleko eta informatikoko artxiboa kudeatzea.	
		UC0977_2	Atzerriko hizkuntza batean komunikatzea erabiltzaile independente mailarekin (B1 atalasea, tarteko mailaren baliokidea) bezeroekiko harremanetako jardueraren administratiboetan.	
		UC0233_2	Informazioa eta dokumentazioa kudeatzeko bulegotika-aplikazioak erabiltzea.	

**LANBIDE-HEZIKETAKO MODULUEN KATALOGOAREKIKO EGOKITASUNA**

Kodea	Prestakuntza-moduluak	Orduak	Prestakuntza-atalak		Iraupenak	
			Kodea	Prestakuntza-atalak	Orduak	Geh. ordu-aldea
MF0975_2	Harrera- eta komunikazio-teknikak.	90			90	60
MF0976_2	Merkataritzako eragiketa administratiboak	160	UF0349	Bezeroarentzako arreta merkataritza-prozesuan	40	30
			UF0350	Merkataritza-prozesuaren kudeaketa administratiboak	80	40
			UF0351	Merkataritza-kudeaketako aplikazio informatikoak	40	40
MF0973_1	Datuen grabazioa	90			90	85
MF0978_2	Fitxategien kudeaketa	60			60	50
MF0977_2	Atzerriko hizkuntza profesionala bezeroekiko harremanetako jardueraren administratiboetan	90			90	60
MF0233_2	Bulegotika	190	UF0319	Sistema eragilea, informazioa bilatzea: Internet/intraneta eta posta elektronikoa	30	30
			UF0320	Testu-tratamenduetarako aplikazio informatikoak	30	30
			UF0321	Kalkulu-orrien aplikazio informatikoak	50	45
			UF0322	Datu-base erlazioaletarako aplikazio informatikoak	50	45
			UF0323	Aurkezpenetarako aplikazio informatikoak: informazio-grafikoak	30	30
MP0079	Bezeroekiko harrerako eta harremanetako jardueraren administratiboetako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak.	120			120	
			Profesionaltasun-ziurtagiriaren iraupena		800	545

SARTZEKO IRIZPIDEAK ETA BALDINTZAK				PRESTATZAILLEENTZAKO ESKAKI ZUNAK		
				Eskatzen den akreditazioa	Eskatzen den lanbide-esperientzia	
					Akreditazioarekin	Akreditazio gabe
MF0975_2				<ul style="list-style-type: none"> <li>Lizentziatua: Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzan; Zientzia Aktuarial eta Finantzarrietan; Politika- eta Administrazio-zientzietan; Ekonomian; Zuzenbidean; Publizitatean eta Harreman Publikoetan.</li> <li>Diplomaduna: Enpresa Zientzietan; Bibliotekonomian eta Dokumentazioan; Kudeaketa eta Administrazio Publikoan</li> <li>Goi-mailako teknikaria: Administrazio eta Finantzetan; Idazkaritzan</li> </ul>	2 urte	4 urte
MF0976_2	Baldintza hauetakoren bat bete behar da: <ul style="list-style-type: none"> <li>Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu-titulua izatea.</li> <li>2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.</li> <li>Lanbide-arlo eta -eremu bereko 1. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.</li> <li>Erdi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo erdi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana</li> <li>25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.</li> <li>Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.</li> </ul>	UF0349		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lizentziatua: Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzan; Zientzia Aktuarial eta Finantzarrietan; Ekonomian; Zuzenbidean; Ikerketan eta Merkatuko Tekniketan; Publizitatean eta Harreman Publikoetan.</li> <li>Diplomatua: Bibliotekonomian eta Dokumentazioan; Enpresa Zientzietan; Kudeaketa eta Administrazio Publikoan.</li> <li>Goi-mailako teknikaria: Administrazio eta Finantzetan; Idazkaritzan; Nazioarteko merkataritzan; Merkataritza-kudeaketan eta marketinean; Garraio-kudeaketan; Kontsumitzailearentzako Zerbitzuetan</li> </ul>	2 urte	4 urte
		UF0350				
		UF0351	UF0350 gainditua izan behar du			
MF0973_1				<ul style="list-style-type: none"> <li>Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, dagokion graduoko tituluduna edo beste baliokideren bat.</li> <li>Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, dagokion graduoko tituluduna edo beste baliokideren bat</li> <li>Administrazioa eta kudeaketa eta Informatika eta komunikazioak lanbide-arloetako teknikaria eta goi-mailako teknikaria.</li> <li>Administrazioa eta kudeaketa lanbide-arloko Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketa eremuko 2. eta 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriak.</li> <li>Informatika eta Komunikazioen lanbide-arloko 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriak</li> </ul>	1 urte	3 urte
MF0978_2				<ul style="list-style-type: none"> <li>Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, dagokion graduoko tituluduna edo beste baliokideren bat.</li> <li>Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, dagokion graduoko tituluduna edo beste baliokideren bat</li> <li>Administrazioa eta kudeaketa eta Informatika eta komunikazioak lanbide-arloetako goi-mailako teknikaria.</li> <li>Administrazioa eta kudeaketa eta Informatika eta kudeaketa lanbide-arloetako 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriak.</li> </ul>	2 urte	4 urte
MF0977_2				<ul style="list-style-type: none"> <li>Filologian, Itzulpengintzan eta Interpretazioan lizentziaduna (hizkuntza: atzerrikoa) edo beste baliokideren bat.</li> <li>Honako prestakuntza osagarri hau duen goi-mailako edozein titulu:</li> <li>Filologian, Itzulpengintzan eta Interpretazioan (hizkuntza: atzerrikoa) edo beste baliokideren batean lizentziatzeko ikasketen ziklo bat gainditu izana.</li> <li>Atzerriko hizkuntza-gaitasunaren ziurtagiri edo akreditazio-diploma ofiziala, hala nola Hizkuntza Eskola Ofizialeko maila aurreratuaren ziurtagiria, horren baliokideren bat edo maila handiagoko bat.</li> <li>Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialde batean egindako ikasketen unibertsitate-titulua, dagokion homologazioarekin.</li> </ul>	2 urte	Akreditazioa ezinbestekoa da

MF0233_2	UF0319		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, dagokion graduko tituluduna edo beste baliokideren bat.</li> <li>Diplomaduna, ingeniari teknikoa, arkitekto teknikoa, dagokion graduko tituluduna edo beste baliokideren bat</li> <li>Administrazioa eta kudeaketa eta Informatika eta komunikazioak lanbide-arloetako goi-mailako teknikaria.</li> <li>Administrazioa eta kudeaketa eta Informatika eta kudeaketa lanbide-arloetako 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriak.</li> </ul>	2 urte	4 urte
	UF0320	UF0319 gaitua izan behar du			
	UF0321	UF0319 gaitua izan behar du			
	UF0322	UF0319 gaitua izan behar du			
	UF0323	UF0319 gaitua izan behar du			
Ezartzen den erregulazioaren arabera irakaskuntza-gaitasuna.					

PRESTAKUNTZA-GUNEA	Azalera (m <sup>2</sup> ) / 15 ikasle	Azalera (m <sup>2</sup> ) / 25 ikasle
Kudeaketa-gela	45	60
Hizkuntzen ikasgela	45	60

<b>INDARGABETZEN DUEN PROFESIONALTASUN-ZIURTAGIRIA</b>	308/96 EDa, 2005eko irailaren 6koa Telefonista-Bulego bateko harreragilea lanbidearen profesionaltasun-ziurtagiria ezartzen duena
<b>PROFESIONALTASUN-ZIURTAGIRI BALIOKIDEAK</b>	"Telefonista-Bulego bateko harreragilea" eta "Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan"