

PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	HARRERA- ETA KOMUNIKAZIO-TEKNIKAK	Iraupena	90
		Espezifikoa	
Kodea	MF0975_2		
Lanbide-arloa	ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA		
Lanbide-eremua	Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan	Maila	2
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Bezeroarentzako arreta merkataritza-prozesuan	Iraupena	40
	Merkataritza-prozesuaren kudeaketa administratiboak		80
	Merkataritza-kudeaketako aplikazio informatikoak		40
	Datuen grabazioa (zeharkakoa)		90
	Fitxategien kudeaketa (zeharkakoa)		60
	Atzerriko hizkuntza profesionala bezeroekiko harremanetako jarduerak administratiboetan.		90
	Sistema eragilea, informazioa bilatzea: Internet/intraneta eta posta elektronikoa		30
	Testu-tratamenduetarako aplikazio informatikoak		30
	Kalkulu-orrien aplikazio informatikoak		50
	Datu-base erlazionaletarako aplikazio informatikoak		50
	Aurkezpenetarako aplikazio informatikoak: informazio-grafikoak		30
	Bezeroekiko harrerako eta harremanetako jarduerak administratiboetako lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak.		120

A atala: GAITASUN-ERREFERENTEA

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC0975_2 BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK JASOTZEA ETA PROZESATZEA

B atala: AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA
Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Erakunde tipoen eta administrazio publikoaren egitura funtzionala identifikatzea, informazio-fluxuak eta kanalizazio-bideak bereiziz ahozko eta idatzizko komunikazioetan (aurrez aurrekoetan, telematikoetan edo elektronikoetan).

EI1.1 Erakunde-motak bereiztea tamainaren, enpresa-jardueraren eta izaera legalaren arabera.

EI1.2 Enpresa tipoen egitura funtzionala eta antolakuntzakoa identifikatzea, azalduz nolakoa den informazio-fluxua (ahozkoa zein idatzia) sailen, arduradunen edo langileen artean.

EI1.3 Administrazio publiko guztien antolakuntza-egitura identifikatzea.

EI1.4 Komunikazio-kanal guztien ezaugarri bereizleak ezagutzea.

EI1.5 Prozedurari eta irudi korporatiboari buruzko eskuliburuetako egitura eta edukiak ezagutzea.

EI1.6 Lantalde jakinetako rola identifikatzea, eta zehaztea nolako erlazio hierarkiko eta funtzionalak dakartzaten talde bereko kideen artean eta beste talde batzuetako kideen artean.

EI1.7 Erakunde tipo bati buruzko komunikazioko kasu praktikoa batean, haren antolakuntza-egitura ondo zehaztuta dagoela kontuan hartuz:

- Enpresaren antolakuntza zehaztea organigrama funtzional baten bidez:
- Arduradun nagusien eta erdi mailakoen sailak eta profilak, langile-kopurua, baliabideak eta ekipo teknikoak.
- Hartzaile eta kanal egokia aukeratzea informazioa modu eraginkorrean helarazteko.
- Aukeratutako irtenbidea deskribatzea, kontuan hartuz, besteak beste, tamaina, sektorea eta forma juridikoa.

EI1.8 Kasu praktikoa ondo zehaztuetan, zeinetan lantalde batean ideia, egoera edo agindu orokorrak proposatzen baitira simulazio operatibo eta rol-jokoaren bidez:

- Dagokion kasurako hitzezko mezua prestatzea, zehatz eta zorrotz.
- Mezua helarazteko egon daitezkeen arazoak zehaztea.
- Mezua aurkezteko modurik egokiena zehaztea.
- Aktiboki entzutea lantaldeko kideen iritziak.

- Prestatutako hitzezko mezua aurkeztea, ez-hitzezko hizkuntza egokiena erabiliz.

A2: Ahozko komunikazioko (aurrez aurrekoa edo telematikoa) teknikak aplikatzea, eta erakunde eta solaskide tipoen ohitura eta usadio soziokulturalen arabera helaraztea informazioa.

EI2.1 Erakunde batek ahozko informazioa helarazteko erabili ohi duen ahozko eta keinu bidezko komunikaziorako protokoloa identifikatzea.

EI2.2 Komunikazio-prozeduren zerbitzu-kalitatearen parametroak identifikatzea: Entzute aktiboa, enpatia, adeitasuna, hizkuntza ulergarria, konfiantza sortzea, denbora kontrolatzea, edo beste batzuk.

EI2.3 Kultura desberdinen usadio eta ohitura soziokulturalak bereiztea, behar bezala komunikatzeko beste herrialde batzuetako solaskideekin.

EI2.4 Arreta aurrez aurreko edo telematiko egokia deskribatzea, erabilitako komunikazio-kanalaren arabera.

EI2.5 Telefonía-ekipoak (finkoa, mugikorra, telefonogunea, luzapenak, beste batzuk) bereiztea eta erabiltzea, eta erakundearen irudia egoki identifikatzeko oinarritzko arau batzuk ezartzea hauei dagokienez: erabilera, itxarote-denbora, oinarritzko informazioa telefonoa hartzean, dei bat pasatzean, eta abar.

EI2.6 Komunikazioko edo gai jakin bat azaldu beharreko egoera simulatu batean:

- Norbera identifikatzea eta solaskidea identifikatzea, dagozkion protokoloa eta zerbitzu-kalitatearen parametroak aplikatuz.
- Erabiltzen diren lexikoa eta esamoldeak zehatz-mehatz egokitzea azalpen- edo elkarrizketa-motara eta solaskideetara.
- Gaiaren edukia talde baten aurrean ahoz azaltzea, argi eta arin, informazioa ondo antolatua emanez.
- Baloratzea ea informazioa argi, modu egituratuan, zehatz, adeitasunez, errespetuz eta sentsibilitatez helarazten den.

EI2.7 Telefono bidezko elkarrizketa edo elkarrizketa telematiko simulatu ondo zehaztu batean:

- Nork bere burua aurkeztea eta solaskidea ezagutzea, protokolo-arauak jarraituz.
- Jarrera eta elkarrizketa abiapuntuko egoerara egokitzea.
- Komunikazioa erraztea, komunikazioa garatzeko teknika eta jarrera egokiak erabiliz, eta kalitate-parametroak aplikatuz solaskidearekin komunikatzean eta hari arreta ematean.

A3: Egoera tipo batzuetako bisitariari harrera egiteko, arreta emateko eta erregistratzeko prozesua aplikatzea, fase bakoitzean behar diren komunikazio-trebetasunak erabiliz.

EI3.1 Erakunde tipo bateko harrera-egoera deskribatzea, eta funtzio horren garrantzia zehaztea.

EI3.2 Bisitariari harrera egiteko prozesuko faseak behar bezala identifikatzea: Harrera, identifikazioa, erregistroa, kudeaketa eta agurra.

EI3.3 Zenbait erakunde tipotako espazio askotarikoak kontuan hartuz, harrera egiteko espazioa eta hango material osagarriak ondo antolatze modua zein den zehaztea.

EI3.4 Bisitariari edo publiko orokorrari harrera egiteko eta arreta emateko kasu praktiko ondo zehaztuetan:

- Material osagarri komenigarriak eta harrerako espazioan nola antolatu behar diren erlazioztatzea.
- Gorputz-adierazpeneko teknikak behar bezala aplikatzea.
- Bisitaria, eskatutako informazioa eta bisitaren helburua zehaztasunez identifikatzea.
- Egindako akatsak hautematea, eta neurri zuzentzaile egokiak proposatzea.

A4: Komunikazio idatziko teknikak aplikatzea informazio eta dokumentazio ofiziala edo pribatua idaztean eta betetzean, bulegotika-aplikazioak eta baliabide elektronikoak erabiliz.

EI4.1 Dokumentuak (paper-mota, gutun-azalak, beste zenbait) egiteko eta transmititzeko euskarriak eta transmisio-kanalak identifikatzea (posta elektronikoa, faxa, mezu laburrak edo horren antzekoak).

EI4.2 Dokumentazio- eta informazio-euskarri egokienak zein diren deskribatzea, komunikazio jakin baterako azkartasun-, segurtasun- eta konfidentzialtasun-irizpideak kontuan hartuz.

EI4.3 Komunikazioetarako inprimakiak edo formularioak, eskariak, erreklamazioak, barne-idatziak, instantziak, ofizioak, errekurtsioak eta beste batzuk bereiztea, transmititu nahi den informazioaren arabera.

EI4.4 Informazioa bilatzeko tresnak (web-orriak, nabigatzaileak, datu-baseak) identifikatzea, informazioa eta dokumentazioa prestatzeko.

EI4.5 Kasu praktiko ondo zehaztu batzuk oinarri hartuta, oinarritzko informazioa ematen dela kontuan hartuz:

- Txostenak, gutun ofizial, komertzial edo bestelakoak, idatzi profesionalak eta enpresa eta erakunde pribatu eta publikoetako dokumentu tipo ohikoak idaztea, ortografia-akatsik gabe, lexiko egokiaz eta formatu egokian aurkeztuta.

EI4.6 Enpresek eta erakunde publiko eta pribatuek datuen babesaren eta dokumentuen kontserbazioaren inguruan bete behar duten araudia interpretatzea.

EI4.7 Simulazio batean, zeinean enpresa edo erakunde publiko edo pribatuetara bidaltzeko idatzi beharreko komunikazio ugari baitaude, hauek egitea, bulegotika-baliabideak eta baliabide telematikoak erabiliz:

- Komunikazio idatziko teknika egokiak aplikatzea komunikazio-motaren arabera.
- Dokumentua idaztea, behar bezala betez norberaren hizkuntzaren arau ortografikoak eta sintaktikoak.
- Hartzailearentzat egokitzea komunikazioetan erabilitako hizkuntza.
- Inprimakiak eta komunikazio batzuetako formularioak (eskariak, erreklamazioak, administrazio publikoetarako idatziak, eta abar) Internetetik eskuratzea, betetzea eta inprimatzea.

- Testuak prozesatzeko edo norberak editatzeko aplikazio informatikoak arin eta trebeziaz erabiltzea dokumentazioak prestatzeko.

A5: Informazioa eta dokumentazioa modu publikoan eta pribatuan erregistratzeko eta banatzeko teknikak aplikatzea, eta sarbidea, segurtasuna eta konfidentzialtasuna erraztea.

EI5.1 Informazioa antolatzearen xedea eta zer helburu lortu nahi diren deskribatzea.

EI5.2 Erakunde batean edo administrazio publikoan informazioa antolatzeko aplikatu daitezkeen teknikak azaltzea.

EI5.3 Erakundeetako erregistro-, sailkapen- eta banaketa-prozedura ohikoak bereiztea.

EI5.4 Korrespondentzia- eta paketeria-motak eta haien erabilgarritasuna deskribatzea.

EI5.5 Enpresek eta erakunde publiko eta pribatuek datuen babesaren eta dokumentuen kontserbazioaren inguruan bete behar duten araudia interpretatzea.

EI5.6 Posta elektronikoko aplikazioak erabiltzea, mezu elektronikokoak irekitzeko, inprimatzeko, banatzeko, gordetzeko edo ezabatzeko aukera emanez.

EI5.7 Foroak, txatak, FAQ maiz egiten diren galderetarako eremuak edo antzeko beste tresna batzuk erabiltzea komunikazioa behar bezala erregistratzeko eta kontsultatzeko.

EI5.8 Dokumentu tipo ondo zehaztu batzuen simulazio batean, informazioa erregistratu eta banatu egin behar dela kontuan hartuz:

- Zehaztea zein den erregistro- eta banaketa-prozedura egokiena erakunde-mota horretarako.
- Zehaztea zein den korrespondentzia-mota egokiena informazio-eta dokumentazio-mota horietarako.
- Posta elektronikoko, foroetako, txatetako eta FAQ maiz egiten diren galderetarako eremuak arin eta trebetasunez erabiltzea, informazioa erregistratzeko eta banatzeko.
- Datuen kontrolari eta kontserbazioari buruzko neurriak aplikatzeak duen garrantzia azaltzea.

Edukiak

1. Erakundeetako eta administrazio publikoko komunikazio-prozesuak

- Erakunde-motak, irizpide hauen arabera: Jarduera-sektorea. Tamaina. Sortzeko forma juridikoa eta beste batzuk.
- Enpresaren antolakuntza-egitura identifikatzea: Horizontala. Bertikala. Zeharkakoa.
- Erakundearen egitura funtzionala identifikatzea: Sail-egitura.
- Enpresaren organigrama: nola egin.
- Komunikazio-fluxuak: fluxu-diagramak eta informazio grafikoa prestatzea.
- Komunikazio-kanalak: motak eta ezaugarriak.
- Administrazio publikoa: antolamendu-egitura eta egitura funtzionala.
- Taldean lan egiteko teknikak: Harreman hierarkikoak. Harreman funtzionalak.
- Prozedura-eskuliburuak eta irudi korporatibokoak egituratzea eta aplikazio praktikoa
- Gai hauei buruz indarrean dagoen araudia: Informazioaren eta komunikazioaren segurtasuna, erregistroa eta konfidentzialtasuna.
- Datuen babesa, eta informazioko eta merkataritza elektronikoko zerbitzuak.

2. Pertsonen arteko komunikazioa erakundeetan eta administrazio publikoetan:

- Ahozko komunikazioa: Barruko eta kanpoko informazio- eta arreta-arauak.
- Ahozko komunikazioaren teknikak: Trebetasun sozialak. Protokoloa.
- Komunikazio ez-hitzezkoa.
- Irudi pertsonala komunikazio-prozesuetan: Jarrerak. Usadioak. Ohiturak.
- Kalitate-irizpideak bezeroarentzako edo solaskidearentzako arreta-zerbitzuan: Enpatia. Asertibotasunaren oinarritzko printzipioak.

3. Bisitarien harrera egitea erakundeetan eta administrazio publikoetan

- Harrera egiteko espazio fisikoa antolatzea eta zaintzea:
- Material osagarrien eta ekipoen itxura eta kokapena.
- Bisitarien sarrera-irteeren kontrola eta erregistroa.
- Harreman publikoaren funtzioak erakundeetan.
- Komunikazio-prozesua harreraren: Harrera. Identifikazioa. Kudeaketa. Agurra.
- Portaera- eta harreman-teknika espezifikoak aplikatzea bisitarien.
 - Entzute aktiboa, enpatia eta beste batzuk.
 - Teknika zuzentzaileak aplikatzea.
- Oinarritzko gorabeherak formulatzea eta kudeatzea.
- Erregistroari buruz indarrean dagoen araudia.

4. Telefono bidezko komunikazioa erakundeetan eta administrazio publikoetan

- Telefonia-baliabideak, -ekipoak eta -erabilerak: mota ohikoenak ahozko komunikazioetan.
- Telefonoguneak erabiltzea.

- Komunikazioa sareetan: intraneta eta Internet.
- Telefono bidezko komunikazio-ereduak: oztopoak eta zailtasunak informazioa transmititzean.
- Komunikazio komertziala telefono bidezko komunikazioan.
- Hitzeko adierazpena eta ez-hitzeko telefono bidezko komunikazioan: Harrera. Identifikazioa. Absentzien justifikazioa. Eskariak, eskabideak eta inskripzioak.
- Trebetasunak telefono-deiak hartzean eta egitean
- Telefono-deien segurtasunari, erregistroari eta konfidentziasunari buruz indarrean den araudia.

5. Komunikazio idatziak, pribatuak zein ofizialak, prestatzea eta transmititzea

- Enpresetako, erakundeetako eta administrazio publikoetako inprimakien eta dokumentuen formatu tipoa: Dokumentu-motak eta bakoitzaren ezaugarriak.
- Komunikazio eta adierazpen idatziaren arauak barruko eta kanpoko dokumentuak eta txostenak egitean:
 - Ortografia-, sintaxi- eta lexiko sozioprofesionaleen arauak.
 - Laburdura komertzialak eta ofizialak erabiltzea.
- Komunikazio idatziko teknikak: Dokumentuen identifikazioa. Posta elektronikoa edo posta arrunt bidezko mezuak.
- Gutun komertzialak.
- Informazioa osatzeko eta transmititzeko euskarriak, hauen arabera: Komunikazio-kanalak. Helburuak.
- Informazioko eta komunikazioko dokumentuak (pribatuak eta ofizialak) egitea: Formatuak. Egiteko irizpideak. Egiaztapena. Akatsen kontrola.
- Bulegotikako baliabide eta ekipoak eta baliabide telematikoak erabiltzea, arin eta trebetasunez, informazioa eta dokumentazioa prestatzeko eta transmititzeko.
- Erakundeko komunikazio-eskuliburuen aplikazio praktikoa komunikazio idatzietan.

6. Informazio eta dokumentazio konbentzionala edo elektronikoa erregistratzea eta banatzea

- Informazioaren eta dokumentazioaren antolaketa: Helburuak. Helburua. Aplikatu beharreko teknikak.
- Korrespondentzia eta paketeria. Tipologia. Tratamendua. Datuak egiaztatzea. Akatsak konpontzea. Sarbideak. Kontsulta. Kontserbazioa.
- Informazioaren eta paketeriaren harrera:
 - Erremintak: posta-zerbitzua, mezularitza, barne-zirkulazioa, posta elektronikoa, faxa, foroak, txatak, FAQ maiz egiten diren galderetarako eremuak edo antzeko tresnak.
 - Komunikazioen aldizkako azterketa.
 - Banaketa, kanal egokien bidez.
- Korrespondentziaren eta paketeriaren sarrera eta irteerak erregistratzeko prozedurak.
- Oinarrizko jarduerak administrazio publikoetan:
 - Administrazio Prozedura Erkidearen oinarrizko nozioak.
 - Erregistro Publikoaren oinarrizko prozedura.
- Prozedura-eskuliburuak eta irudi korporatibokoak ezagutzea eta hedatzea.
- Informazio eta dokumentazio konbentzional edo elektronikoen segurtasun-, erregistro- eta konfidentziasun-prozedurei buruz indarrean den araudia aplikatzea.

C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako graduatu-titulua izatea.
- 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 1. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Erdi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo erdi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Jarduera administratiboak bezeroekiko harremanetan