

### PRESTAKUNTZA-MODULUAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

PRESTAKUNTZA-MODULUA	ZUZENDARITZAREN KOMUNIKAZIOEN ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA (zeharkakoa)	Iraupena	80
Kodea	MF0982_3		
Lanbide-arloa	Administrazioa eta kudeaketa		
Lanbide-eremua	Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketa		
Profesionaltasun-ziurtagiria	Bulegoetako dokumentazio-lanetarako eta kudeaketa-lanetarako laguntza	Maila	3
Profesionaltasun-ziurtagiria osatzeko gainerako prestakuntza	Informazioaren bilketa eta tratamendua, testu-prozesadoreak erabiliz (zeharkakoa)	Iraupena	60
	Kalkulu-orrien eta dokumentuak grafikoki irudikatze tekniken antolaketa eta eragiketa (zeharkakoa)		40
	Aurkezpenen prestakuntza eta edizioa, aplikazio informatikoak erabiliz (zeharkakoa)		40
	Dokumentuak artxibatze eta sailkatze sistemak (zeharkakoa)		30
	Datuak kudeatzeko eta biltegitzeko sisteman datu-base erlazionalak erabiltzea (zeharkakoa)		90
	Administrazio publikoen eta Europar Batasunaren antolaketa- eta araudi-esparrua		70
	Enpresaren osaera- eta kontratazio-dokumentazioaren kudeaketa		80
	Langileen kudeaketa osagarria (zeharkakoa)		90
	Diruzaintzaren kudeaketa operatiboa (zeharkakoa)		90
	Bulegoetako dokumentazio-lanetarako eta kudeaketa-lanetarako laguntzaren lanekoak ez diren lanbide-jardunbideak		80

#### A atala: GAITASUN-ERREFERENTEA

Prestakuntza-modulu hau bat dator gaitasun-atal honekin: UC0982\_3 ZUZENDARITZAREN KOMUNIKAZIOAK AUTONOMIAZ ADMINISTRATZEA ETA KUDEATZEA

#### B atala: AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA

##### Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

- A1: Ekonomia-sektoreetako erakundeetan ohikoenak diren funtzioak eta agente-estiloak aztertzea, eta oinarritzko ezaugarriak bereiztea.
- EI1.1 Ohiko enpresa-antolakuntzak identifikatzea, sektorearen arabera, eta haien ezaugarriak deskribatzea (forma juridikoa, funtzio-egitura, neurria eta beste alderdi garrantzitsu batzuk).
- EI1.2 Enpresetan nagusitzen diren agente-estiloak aztertzea: «laissez faire», paternalista, burokratikoak, autokratikoak, demokratikoak eta beste.
- EI1.3 Erakundearen funtzioak aztertzea: zuzendaritza, plangintza, antolakuntza, exekuzioa eta kontrola.
- EI1.4 Erakundearen funtzioak betetzeko garaian erantzukizunak zer garrantzi duen balioestea, eta funtzio horiek betetzeko interesa agertzea.
- EI1.5 Erakundearen modu koordinatuan egiten diren jarduerak kontuan hartzen dituen eta ezaugarriak behar bezala zehaztuak dauzkan kasu praktiko batean:
- Organigrama egitea, proposatutako departamentu-egiturari jarraikiz.
  - Erakundearen agente-estiloa identifikatzea.
  - Agente-estilo horretatik eratorzen diren komunikazio-akatsak hautematea.
  - Erakundearen buru-belarri aritzearen eta erantzukizunak hartzearen garrantzia balioestea.
- EI1.6 Zuzendaritzaren jarraibideak kontrolatzearen eta aztertzearen garrantzia balioestea, eta laguntzeko edo kalitatezko zerbitzua emateko antolakuntza-egitura identifikatzea.
- EI1.7 Lortu beharreko helburuak eta helburu horiek lortzeko egin behar diren jarduerak zehaztea, zuzendaritza-arloko idatzizko nahiz ahozko jarraibide edo informazio espezifikoak eta ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituztenei jarraikiz.
- A2: Ahozko komunikazioko teknikak trebetasunez erabiltzea lanbide-ingurunean aurreko egoeretan, mezua egoerari eta solaskideari egokituz modu zehatz eta garbian, eta sortutako arazoak ebartziz.
- EI2.1 Komunikazio-prozesu bateko elementuak eta etapa identifikatzea.
- EI2.2 Mezua bat ulertzea eragozten duten ohiko oztopoak identifikatzea.
- EI2.3 Igorritako eta hartutako mezuan aldeak dauzkan ahozko komunikazioko kasu batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:
- Sortutako interferentziak hautematea.
  - Alternatiba bat proposatzea.

EI2.4 Erakunde jakin bateko aurrez aurreko komunikazio-egoera simulatuekin (bisitak, bideokonferentziak eta beste) erlazionatuta dauden eta ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetan:

- Kortesia-arauak betetzea.
- Ahozko komunikazio-teknikak egoki erabiltzea: entzumen aktiboa, hizkuntza positiboa, enpatia, irribarrea, proxemia eta beste.
- Hitzeko ez den komunikazioa erakundearen irudiaren berri emateko aintzat hartzea.
- Erakundearen irudi korporatiboa transmititzea aurrez aurreko komunikazioetan.
- Hitzeko ez den komunikazioa igorritako mezuari ondo egokitzea.
- Mezua hautemandako ondorioen arabera egokitzea.
- Besteen iritzia errespetatzea eta kontuan hartzea, baita norberaren iritzien kontrakoak badira ere.
- Egindako jarduerak aztertzea, eta indarguneak, ahulguneak eta hobetzeko beharrak hautematea.

EI2.5 Entzumen aktiboaren eta jendearen aurrean hitz egiteko erraztasunaren garrantzia balioestea, komunikazio-prozesuak hobetzeko, elkarrizketa eta aurkezpen simulatuen bidez.

EI2.6 Ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituen komunikazio profesionaleko kasu praktiko batean:

- Solaskideen beharrek dauzkaten ondorioak aztertzea.
- Erantzun, jarrera eta trebetasun sozial egokiak zehaztea.

EI2.7 Aurkezpen bat edo ahozko azalpen bat egitea, proposatutako edo norberak aukeratutako gai bati buruz, lanbide-esparru espezifiko bat kontuan izanik.

A3: Erakundeetako komunikazio-prozesuak aztertzea, formalak nahiz lagunartekoak, eskatutako informazioaren ohiko beharren ezaugarriak eta haietako erantzun egokienak zehaztuz.

EI3.1 Erakundearen komunikazio-prozesuen ezaugarriak, faktoreak eta arazo nagusiak —formalak eta informalak— identifikatzea.

EI3.2 Erakundeetan lagunarteko komunikazioek eta zurrumurru-kateek zer eragin duten balioestea, eta ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetan, emandako informazio-zerbitzuaren jardueretan zer ondorio dituzten zehaztea.

EI3.3 Informazio- eta komunikazio-sistema batean informazio-eskaera ohikoenak bereiztea, barne- ala kanpo-bezeroa den kontuan izanik.

EI3.4 Informazio-eskaeraren prozesua identifikatzea, eskaera horretan esku hartzen duen bezero-motaren arabera (barnekoa ala kanpoko).

EI3.5 Zuzendaritzarako laguntzak egin ohi dituen komunikazio formaletan erakundearen irudi korporatiboa transmititzearen garrantzia balioestea.

EI3.6 Erreklamazioak aurkeztu ohi diren egoerak bereiztea.

EI3.7 Datuen babesari buruz indarrean dagoen araudia interpretatzea.

EI3.8 Informazio-eskaeraren kasu praktikoetan, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Organigrama batetik abiatuz, erakundeko komunikazio-kanal formalak identifikatzea.
- Informazio interesgarria aukeratzea eta aztertzea egoeren arabera.
- Kontsulta eta erreklamazio simulatuak modu eta prozedura egokien bidez erregistratzea.
- Informazio-eskaera ohikoenak sailkatzea, eta erantzun egokienak prestatzea.
- Egoera simulatuetan, sor litezkeen gorabeherei aurrea hartzearen garrantzia balioestea.

A4: Komunikazio instituzional eta sustapenetakoaren teknikak aplikatzea lanbide-ingurune erakundeetako informazio-zirkulazioaren (barnekoa eta kanpoko) prozesu espezifikoetan.

EI4.1 Erakunde bateko barne-tresnak (barne-argitalpenak, intraneteko FAQ eta beste) eta komunikazio instituzionaleko ohiko teknikak (iradokizunak, iragarki-taulak eta beste) identifikatzea.

EI4.2 Erakunde baten komunikazio instituzionalen irudi korporatiboa transmititzeko teknikak ezartzea.

EI4.3 Behar bezala zehaztutako kasu praktiko batean, erakunde-komunikazioaren dokumentuak edo haien xedea emanik:

- Zehaztutako helbururako dokumentu egokiena zein den zehaztea.
- Gonbidapenak edo agurrak proposatutako helburuen arabera idaztea, hizkuntza egokia erabiliz.
- Gonbidapenak eta agurrak gainbegiratzea, eta erabilitako egitura eta hizkuntza zuzenak diren aztertzea.

EI4.4 Erakundearen egitura, produktuak eta beste elementu batzuk sustatzeko jarduera nagusiak, funtzioak eta bitartekoak bereiztea.

EI4.5 Publizitate-hizkuntzaren eta -idazketaren ezaugarriak eta erabilerak deskribatzea, hainbat erakunderen informazio- eta publizitate-liburuxketatik abiatuz.

EI4.6 Erakundearen komunikazio instituzional eta komunikaziokoetan irudi korporatiboa transmititzen duten alderdi garrantzitsuenak identifikatzea.

EI4.7 Ezaugarriak behar bezala zehaztuta dauzkan kasu praktiko batean:

- Proposatutako gai buruzko prentsa-laburpenak egitea egunero denbora-tarte jakin batean.
- Oinarrizko prentsa-oharrak idaztea, estilo-liburuei jarraikiz.
- Prentsa-dosier baten elementuak antolatzea eta identifikatzea.
- Hartzaile eta transmititzeko bide egokienak identifikatzea.

A5: Erakundearen barne- edo kanpo-zirkulazioko informazio edo dokumentazioa egiteko eta/edo gainbegiratzeko, idatzizko komunikazio-teknikez baliatzea, tresna egokiak erabiliz.

EI5.1 Idazkeraren oinarrizko elementuak eta baliabideak azaltzea: puntuazioa eta ortografia, testuen koherentzia eta koherentziarako baliabideak, diskurtso-baliabideak, testuen konbentzite-egituraketa, testu-markak eta beste.

EI5.2 Testuak zuzentzeko eskuragarri dauden tresnak identifikatzea: norberaren hizkuntzako hiztegiak, gramatikak, sinonimo eta antonimoen hiztegiak eta beste.

EI5.3 Dokumentu profesionalak idazteko egiturak eta estiloak deskribatzea, dokumentu horiek izanik gutunak, txostenak, ofizioak, agurrak, ziurtagiriak, memorandumak, baimenak, abisuak, zirkularrak, komunikatuak, barne-oharrak, eskaerak eta beste.

EI5.4 Erakunde baten komunikazio idatzietan irudi korporatiboa transmititzeko teknikez baliatzea, eta horrek erakundearentzat zer garrantzi duen balioestea.

EI5.5 Lanbide-sektore espezifiko erakundeen dokumentuen eta Interneteko komunikazioen edukiak gainbegiratzearekin eta idaztearekin erlazionatuta dauden eta ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetan:

- Dokumentuan jasotzen den informazioa egokia eta garrantzitsua den aztertzea.
- Dokumentua argi, zehatz eta koherentziaz idatzi den aztertzea.
- Dokumentua idaztea eta/edo gainbegiratzea, zuzentasun linguistikoko irizpideei jarraituz — gramatikala, ortografikoa eta semantikoa—.
- Dokumentua idazteko egitura, terminologia eta forma egokiak erabili diren aztertzea.
- Tratamenduak proposatutako hartzaileentzat egokiak diren aztertzea.
- Barne-dokumentuak zuzen idaztea: langileentzako gutunak, oharra, txostenak, memorandumak, ziurtagiriak, bileretarako deialdiak eta beste.
- Lanbide-sektoreko merkataritza-dokumentuak zehaztasunez egitea: informazio-eskaerak, liburuxkak, faxak, etab.
- Dokumentu ofizialak egitea: eskabideak, ziurtagiriak, agurrak, aktak eta beste.
- Idatzizko dokumentuak erakundeen estilo-liburura egokitzea.
- Erakundearen irudi korporatiboa transmititzea idatzizko komunikazioetan.

EI5.6 Besteren batek idatzitako testu bat zuzentzea edo zehaztasunez berriro idaztea, akatsak zuzentzeko eta helburu hauek lortzeko:

- Antolaketa zuzena.
- Idazketa egokia.
- Ongi definitutako mezua.

EI5.7 Ezaugarriak behar beste zehaztuak dituzten kasu praktikoetatik abiatuz, zuzendaritzarako laguntzari dagozkion funtzioetan komunikazioa kontrolatzeak duen garrantzia balioestea, baita komunikazioaren kontrolak helburu propioak eta enpresaren helburuak lortzeko zer eragin duen ere.

EI5.8 Kasu jakin batzuetarako prentsa-oharra egitea proposatutako argibideetatik abiatuz, eta ezaugarriak ezarrita dauzkan erakundearen irudiarekin koherentea dela bermatzea.

A6: Idatzizko barne- eta kanpo-komunikazioak posta arruntaren edo bitarteko telematikoen bidez jasotzeko, erregistratzeko, banatzeko eta berreskuratzeko prozesuak aztertzea.

EI6.1 Idatzizko komunikazioak bitarteko telematikoen bidez jasotzeko, erregistratzeko, banatzeko eta igortzeko bitartekoak, prozedurak eta irizpideak identifikatzea.

EI6.2 Idatzizko komunikazioen transmisioko kasu praktikoetan, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Bitarteko desberdinen erabileraren abantailak eta desabantailak zehaztea.
- Informazioa transmititzeko bitartekoak presaren, kostuaren, segurtasunaren eta dokumentu-motaren arabera aukeratzea.

EI6.3 Ohiko posta kudeatzeko fitxategia mantentzeko teknikak aztertzea.

EI6.4 Ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetatik abiatuz, posta elektronikoa eraginkortasunez kudeatzeko teknikak aztertzea:

- Karpetak sortzea eta haien izena aldatzea.
- Mezuak karpeta egokietara mugitzea.
- Mezu baztergarriak ezabatzea.
- Hartzaile-zerrendak erabiltzea.
- Beste batzuk.

EI6.5 Bitarteko elektronikoen bidezko mezu-fluxuen kasu praktikoetan, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Postaz jasotako edo igorritako dokumentuak modu antolatu eta zorroztzean erregistratzea.
- Segimendu-markak eranstea eta ezabatzea mezu elektronikoetan.
- Fitxategi erantsiak irekitzea, eta kokapen jakin batean gordetzea.
- Mezuak hartzaile-taldeei bidaltzea, hainbat lehentasun erabiliz.
- Mezuak modu eraginkorrean antolatzea eta ezabatzea, eta haien bilaketa azkarra ere modu eraginkorrean egitea.

EI6.6 Helbide-liburua erabiltzeko kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Talde berriak sortzea.
- kontaktu berriak modu antolatu eta sistematikoan gehitzea.
- Jasotako postatik abiatuz, kontaktuak helbide-liburuari gehitzea.
- Kontaktuak irizpide batzuen arabera bilatzea.

EI6.7 Mezu bat edo fitxategi erantsi bat irekitzean birusen batek kalte egitearen arriskuen ondorioak ebaluatzea, ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetatik abiatuz.

EI6.8 Posta elektronikoa bidaltzean eta jasotzean, sinadura digitala bereitzea.

EI6.9 Publizitatea bidaltzeko eta kontrolatzeko prozesua analizatzea eta ebaluatzea.

EI6.10 Ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetatik abiatuz, dokumentuak banatu aurretik egin behar diren itzulpenak, erreproduktzioak eta beste kudeaketa batzuk hautematea.

A7: Lanbide-esparru espezifikoan ohikoenak diren deiak hartzeko eta haiei erantzuteko teknikez baliatzea telefono bidezko komunikazioetan eta komunikazio telematikoetan, zailtasunak eta tratamenduak identifikatuz.

EI7.1 Deiak egitean eta jasotzean, telefono bidezko komunikazio-teknikak erabiltzea: irribarrea, tonua, mintzaera, entzumen aktiboa, hizkuntza positiboa eta beste.

EI7.2 Telefono bidezko dei bat eraginkorra izateko beharrezkoak diren elementuak identifikatzea fase bakoitzean: prestaketa, aurkezpena eta deia egitea.

EI7.3 Solaskide-motak identifikatzea, eta haien ezaugarrien arabera tratamendu egokia zehaztea.

EI7.4 Deien kategoriaren arabera ematea tratamenduak: kontsultak, erreklamazioak, eskaerak, kexak eta beste.

EI7.5 Erakunde baten irudi korporatiboa transmititzeko teknikak ezartzea telefono bidezko komunikazio eta komunikazio telematiko itxuratuetan, zuzendaritzarako laguntzaren ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten egoeretan, eta erakundearentzat zer garrantzitsua den balioestea

EI7.6 Erakunde jakin bateko telefono bidezko komunikazio eta komunikazio telematiko simulatuen kasu praktikoetan, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Kortesia-arauak betetzea.
- Nork bere burua identifikatzea, baita solaskidea ere.
- Komunikazioa iragaztea, beharrezkoa bada.
- Informazioa eskatzea eta ematea.
- Telefono bidezko mezuak eta mezu telematikoak hartzea eta ematea.
- Solaskidearen arabera egokiak diren adierazpenak erabiltzea.
- Besteen iritzia errespetatzea eta kontuan hartzea, baita norberaren iritzien kontrakoak badira ere.
- Izenak eta helbideak zehatz letreiatzea.
- Deia osteko jarduera-aukerak identifikatzea.
- Deiak aldi berean kudeatzea.
- Telefono bidezko elkarrizketa bat edo elkarrizketa telematiko bat amaitzea.
- Erakundearen irudi korporatiboa transmititzea telefono bidezko arretan edo arreta telematikoan.
- Egindako jardueraren txosten bat egitea, indarguneak, ahulguneak eta hobetzeko beharrak identifikatuz.

A8: Gatazkak edo gertakizunak sortzen dituzten faktoreak aztertzea, izan ditzaketen ondorioak bereiztea, eta haiei aurrea hartzeko edo haiek ebazteko estrategiak eta teknikak identifikatzea.

EI8.1 Lan-ingurune profesional espezifikoetan gatazkak edo gertakizunak eragin ditzaketen faktoreak sailkatzea, egoera horietan dauden interesak eta jarrerak bereiziz, baita izan ditzaketen ondorioak ere.

EI8.2 Edozein bitarteko erabiliz egiten diren barne- edo kanpo-komunikazioetako gatazka- eta gorabehera-motak identifikatzea, baita haiek prebenitzeko eta ebazteko estrategiak ere.

EI8.3 Argudio-diskurtso baten kasuan, kasuaren ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik, datuen eta iritzien arteko aldeak aztertzea, arazoak sor ditzaketen nahasteak saihesteko.

EI8.4 Laneko gatazka baten kasu praktiko batean, ezaugarriak behar bezala zehaztuta egonik:

- Objektiboki aztertzea esku hartzen duten alde guztien ardurak.
- Gatazkak ebazteko beharrezkoak diren trebetasun intrapertsonalak eta sozialak deskribatzea: hitzeko komunikazioko eta hitzeko ez den komunikazioko trebetasunak, enpatia, eragina, lidergoa, aldaketa bideratzea eta beste.

EI8.5 Gatazkak ebazteko taktika simulatuekin erlazionatuta dauden eta ezaugarriak behar bezala zehaztuak dituzten kasu praktikoetan:

- Gatazkarik badagoen aztertzea.
- Gatazka sortzen duten kausak aztertzea, ezaugarriak identifikatzea eta ondorioak aurreikustea.
- Norberaren iritzi, jarrera edo ideiekin bat ez datozen iritzi, jarrera eta ideiekiko sentiberatasuna eta ulermena agertzea.
- Aurkeztutako gatazka-egoerarako egokiena den komunikazio-estiloa erabiltzea.
- Proposatutako gatazka ebazteko egokiak diren alternatibak aukeratzea.
- Gatazken irtenbidea bilatu behar den kasuetan, pertseberantzia eta ekimenez jardutea, beharrezko trebetasunak garatuz, oldarkortasunik eta komunikazio-hausturarik gabe.
- Gatazkak ebazteko metodo ohikoenak erabiltzea.

EI8.6 Gatazka batean esku hartzen duen jendearen artean sortzen den eragin-ahalmena balioestea.

## Edukiak

### 1. Zuzendaritzarako laguntza, erakundearen informazio- eta komunikazio-prozesuetan.

- Enpresa eta haren antolakuntza.
  - Enpresa kontzeptua eta enpresaren helburuak.
  - Enpresaren elementuak: lurra, lana, kapitala, bezeroak, hornitzaileak, jarduerak, ekoizpen-baliabideak, produktuak.
  - Enpresaren funtzioak: zuzendaritza, finantza, ekoizpena, merkataritza, administrazioa eta giza baliabideen kudeaketa.
  - Enpresen sailkapena, ezaugarri batzuen arabera: neurria, kapitala, ekoizpen-kostua, ekonomia-sektorea, forma juridikoa eta jardueraren geografia-eremua. Transnazionalak.
- Enpresa-antolakuntza.
  - Enpresaren antolakuntza historian.
  - Enpresa-antolamenduko printzipioak.

- Enpresen barne-antolakuntza. Sailak.
- Enpresen antolakuntza informala.
- Enpresen irudikapena, organigrama bidez. Motak.
- Korporazioaren antolakuntza-egitura eta kultura identifikatzea.
- Antolaketa-irizpideen ebaluazioa: indarguneak eta ahulguneak. Hobekuntza-beharrak.
- Zuzendaritza enpresan.
  - Aginte-mailak: goi-zuzendaritza, erdi-mailako zuzendaritza eta erdi-mailako aginteak edo aginte operatiboak.
  - Zuzendariaren nortasuna eta jokabidea. Izaera.
  - Aginte-motak: formala, erreala, tradizionala, karismatikoa, behartzekoa, zuzentasunezkoa, adostasunezkoa.
  - Zuzendaritzaren funtzioak: zuzendaritza, plangintza, antolakuntza, exekuzioa eta kontrola.
  - Agintzeko estiloak: Zuzendaritza eta/edo gidaritza. Zuzendari autokratikoa, paternalista, parte-hartzailea edo demokratikoa, burokratikoa eta «laissez faire».
  - Helburuen araberako zuzendaritza.
  - Idazkaritza aginte-sistemara egokitzea.
  - Idazkaritzaren deontologia. Enpresa-oinarri etikoak. Kode deontologikoa.
- Zuzendaritzaren eta zuzendaritzarako laguntzaren arteko erlazioak.
  - Goranzko erlazioak: morroia eta zuzendaria.
  - Beheranzko erlazioak: laguntzailea eta haren kargu dagoen administrazioko giza taldea.
  - Erlazio osagarriak: morroia eta beste zuzendari batzuk Kanpo-erlazioak.
- Idazkaritza-zerbitzuaren funtzioak.
  - Zuzendaritzaren idazkari pertsonalarenak. Autoestimua eta asertibotasuna.
  - Idazkaritzaren zerbitzu-motak: ekonomia-arlokoa, ekoizpen-arlokoa, arlo juridikokoa eta administrazio publikokoa.

## 2. Komunikazio-prozesua.

- Komunikazio-prozesua.
  - Prozesuaren elementuak: igorlea, mezua, igorpen-kanala, kodea, hartzailea, testuingurua eta erreferentea.
  - Komunikazio-motak: ahozkoa, aurrez aurrekoa, ez aurrez aurrekoa, ez-hitzezkoa, idatzizkoa, ikus-entzunezkoa, elektronikoa, formala, lagunartekoa, barnekoa, kanpokoak.
  - Lagunarteko komunikazioa: onurak, arazoak eta haien kausak. Zurrumurruak.
  - Komunikazioaren ondorioak.
  - Komunikaziorako eragozpenak edo oztopoak: fisikoak eta psikologikoak (hautematea eta aurrez zehaztutako eskemak).
  - Komunikazioaren dekalogoak.
- Komunikazioa enpresan. Garrantzia.
  - Erlazio-motak: lan-erlazioak eta giza erlazioak.
  - Informazioaren tratamendua. Departamentuen arteko fluxuak. Epeak eta kostuak. Konfidentziala eta mugatua.
  - Enpresako antolakuntzaren eta komunikazioaren arteko lotura. Zentralizazioa edo deszentralizazioa.
  - Irudi korporatibo eta instituzionala erakundearen informazio- eta komunikazio-prozesuetan. Barnekoa eta kanpokoak (publizitatea, sustapena eta harreman publikoak).

## 3. Aurrez aurreko komunikazioak.

- Ahozko komunikazio-formak enpresan: elkarrizketak, bilerak, solasaldiak, eztabaidak, mahai-inguruak, telefono bidezko hizketaldiak, elkarrizketak, diskurtsoak eta aurkezpenak.
- Hizkuntzaren zehaztasuna eta argitasuna:
  - galdera zehatz eta zuzenak egitea.
  - Lexiko zehatza erabiltzea.
  - Ahoskera-akatsak
- Ahozko komunikazioaren elementuak. Komunikazio eraginkorra.
  - Etorria, tonua, erritmoa, argitasuna, zehaztasuna eta koherentzia.
  - Enpatia.
  - Asertibotasuna.
  - Beste modu batera adieraztea.
  - Feedbacka edo atzeraelikadura.
  - Izaera.
  - Entzumen aktiboa. Teknikak.
- Elkarrizketa bideratzea.
  - Galdera irekiak eta itxiak.
  - Galdera alternatiboak eta zuzenduak.
  - Elkarrizketak egitea.
- Komunikazio ez-hitzezkoa. Funtzioak.

- Komunikazio ez-hitzezkoaren formak: paramintzaira tonua, bolumena, kadentzia, ahoskera, erritmoa, isiluneak, begirada, aurpegi-adierazpena, jarrera, keinuak (irekiak, itxiak, iruzurrezkoak, inkongruentziakoak), proxemia (distantzia-eskala), itxura pertsonala eta harrera.
- Erakundearen irudi korporatiboa transmititzea aurrez aurreko komunikazioetan.

#### 4. Protokolo soziala:

- Portaera-arau orokorrak. Izaten jakitea: naturaltasuna, borondatea, abilezia, aldartea, autokontrola. Egoten jakitea: kortesia, portaera onak mahaian, irribarrea, tratamendua. Funtzionatzen jakitea: zorrozatasuna, puntualtasuna, hitzezko adierazpena, elkarriketa.
- Aurkezpenak eta agurrak.
- Aurkezpenetan irudi korporatiboa transmititzeko teknikak erabiltzea. Kortesia eta puntualtasuna.
- Irudi pertsonaleko teknikak erabilera. Jantzera, dotorezia eta mugimenduak.

#### 5. Aurrez aurrekoak ez diren komunikazioak.

- Arau orokorrak.
  - Komunikazio horiek gauzatzeko ildoak: laburtasuna, zehaztasuna, argitasuna, koherentzia, lexiko-aberastasuna, kohesioa eta enfasia.
  - Idazketa-estiloak: edukiak laburbiltzeko teknikak.
  - Teknika eta arau gramatikalak: ortografia-zuzentasuna, esaldi-eraikuntza eta zuzentasun semantikoa.
  - Siglak eta laburdurak erabiltzeko arauak.
- Testuak zuzentzeko tresnak: hiztegiak, gramatikak, sinonimo eta antonimoen hiztegiak eta informatika-zuzenketak.
- Arau espezifikokoak.
  - Dokumentu profesionalak idaztea. Hizkera-motak eta egitura eraginkorrak.
  - Barnekoak: memorandumak, deialdiak, aktak, baimenak, oharra, iragarkiak, aldizkariak, jarduera-memoriak, komunikatuak, barne-oharrak, eskaerak, prentsa-laburpenak.
  - Kanpokoak: iragarkiak, gutun zirkularrak, gutun komertzialak, bisita-txartelak, txartel komertzialak, txartelak, gonbidapenak, agurrak, prentsa-oharrak, telegramak.
  - Enpresa pribatuaren oinarrikoak: txostena, ziurtagiria, eskaria, salaketa, helegitea.
  - Merkataritzakoak: aurrekontua, eskaera, entrega-oharra, emate-agiria, pro forma faktura, behin betiko faktura, ordainketa-oharra, salerosketa-kontratua, ordainagiria, txekia, zor-agiria, kanbio-letra, igorpenak, transferentziak, erregistro-liburuak betetzea.
  - Administrazioakoak: txostena, ziurtagiria, ofizioa, barne-oharra, ekimen-orriak eta erreklamazioak, gutuna.
  - Publizitate-hizkuntza eta -idazketa. Ezaugarriak.
  - Gutuna: aurkezpena, motak eta euskarri fisikoak.
  - Merkataritza-gutuna. Egitura: sarrera edo goiburua, edukia edo gorputza, amaiera. Motak: eskaera, erreklamazioa, publizitatea.
- Gutun-trukea: garrantzia.
  - Sarrerako posta: harrera, sailkapena, irekiera, egiaztatpena, zenbakikuntza eta erregistroa, banaketa, artxibatzea (mantentze-teknikak).
  - Irteerako posta: prestatzea, sinatzea, zenbakikuntza, erregistroa, tolestea, gutun-azalean sartzea, frankeatzea eta bidaltzea. Artxiboa.
  - Posta-zerbitzuak: zerrenda, posta-kutxa, telegrama, burofaxa.
  - Barne-komunikazioak.
  - Isilpekotasuna.
- Presazko komunikazioak: kostuak eta segurtasuna. Bitarteko propioak eta kanpo-zerbitzuak.
- Faxa. Idazketa: erabilera eta formatuak.
- Posta elektronikoa:
  - Posta-helbideak eta datu-inprimaketak kontratatzea.
  - Posta-kontua konfiguratzea.
  - Postaren erabilera kudeatzeko tresnak erabiltzea: karpeta sortzea eta haien izena aldatzea, mezuak karpeta egokietara mugitzea, mezu baztergarriak ezabatzea, hartzaile-zerrendak erabiltzea, hartzaile-taldeak sortzea, helbide-liburuan kontaktuak gehitzea.
  - Posta-trukea eta posta elektronikoa: erregistratzea, markak eranstea eta ezabatzea, fitxategi erantsiak irekitzea eta gordetzea, mezuak hartzaile-taldeei bidaltzea.
  - Birusen batek kalte egiteko arriskua. Segurtasun-irizpideak.
  - Sinadura digitala. Baldintzak, erabilera eta funtzionamendua.
- Idatzizko komunikazioetan erakundearen irudi korporatiboa igortzeko teknikak. Prestigio atxikia.
- Erakunde bateko barne-komunikazioko tresnak: iradokizunak, iragarki-taulak, oharra eta barne-idatziak.
- Erreklamazioak. Nola hartu eta nola egin. Tentsioa arintzeko metodoak. Irtenbidearen azterketa objektiboa. Irtenbide bat proposatzea. Erreklamazio-gutunak.

- Datuen babesari buruz indarrean dagoen legedia.
  - Espainiako Konstituzioa, 1978koa.
  - 15/1999 Lege Organikoa, 1999ko abenduaren 13koa, izaera pertsonaleko datuen babesari buruzkoa.
  - 1720/2007 EDa, 2007ko abenduaren 21ekoa, Lege Organikoa garatzen duena.

## 6. Telefono bidezko komunikazioa.

- Prozesua.
- Esku hartzen duten aldeak. Solaskide-motak. Tratamendu egokia.
- Enpresentzako ohiko zerbitzuak: Agenda. Dei-desbideratzea. Berriro deitzeko aukera. Multikonferentzia. Itxarote-deia. Ahots-postontzia edo erantzungailua. Datuak eta irudiak bidaltzea. Bestelakoak.
- Bitartekoak eta ekipoak: Bakarkakoak. Telefonoguneak. Mugikorrek. Erantzungailuak. Grabagailuak. Diktafonoak.
- Telefono bidezko arretaren osagaiak: jarrera fisikoa, ahotsa, tinbrea, tonua, erritmoa, artikulazioa, mintzaera, isiluneak, irribarrea. Adierazpen egokiak.
- Dei eraginkorrak egitea. Harremanetan jartzea. Elkarrizketaren garapena. Elkarrizketaren amaiera.
- Mezuak hartzea eta ematea: telefono-oharrak hartzea. Telefono-alfabetoa: izenak eta helbideak zehatz letreiatzea.
- Deiak iragaztea.
- Aldi bereko deien kudeaketa.
- Dei-kategorien tratamendua. Kontsulta, erreklamazio, eskaera eta kexuak egiteko deien bideratzea eta burutzapena.
- Telefono bidezko protokoloa.
- Bideokonferentzia, FAQ (maiz egiten diren galderak), mezu-foroak (iritzi-foroak, eztabaida-foroak), mezu laburren zerbitzua mugikorretarako (SMS), albiste-taldeak, Internet bidezko komunikazioak: erabilera.
- Idatzizko komunikazioetan erakundearen irudi korporatiboa igortzeko teknikak.

## 7. Teknikak eta gaitasunak gatazken tratamenduan.

- Gatazka enpresaren arazo.
- Gatazkaren funtzioak.
- Gatazken kausak. Banakakoak. Taldekoak.
- Gatazka-motak. Hauen arabera: Aurkakoak. Adierazpena. Erabiltzen diren bitartekoak Erabilgarritasuna
- Giza oldarkortasuna eta gatazka.
- Gatazkak konpontzea. Konponbidearen etapak: agerpena, sailkapena edo gatazkaren definizioa, azterketa edo ebaluazioa, ebazteko saiakera, laburbilketa eta ondorengo ebaluazioa.
- Gatazkak ebazteko faktore erabakigarriak.
- Aldeen arteko aurretiazko harremana.
- Gatazkaren izaera.
- Aldeen ezaugarriak.
- Arrakastaren balioespena.
- Gatazken prebentzioa.
- Gatazkak ebazteko trebetasun sozialen garapena: enpatia, asertibotasuna, entzumen aktiboa, eragina, lidergoa, aldaketaren biderapena eta elkarrizketa.

## C atala: **ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK**

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Goi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo goi-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: Bulegoetako dokumentazio-lanetarako eta kudeaketa-lanetarako laguntza