

I. ERANSKINA

HASIERAKO LANBIDE KUALIFIKAZIOKO PROGRAMA

Izena: **OINARRIZKO ADMINISTRAZIO PROZESUETAKO LAGUNTZAILEA**

Kodea: ADG1003

Lanbide-arloa: Administrazioa eta kudeaketa

1. LANBIDE PROFILA

A. *Konpetentzia orokorra*: Orotariko datuak, testuak, fitxategiak, dokumentuak, eragiketak eta komunikazioak informatzeko, antolatzeko, tratatzeko, jasotzeko, egiaztatzeko, transkribatzeko, artxibatzeko, erreproduzitzeko, editatzeko eta egiteko oinarrizko administrazio-eragiketak egitea, enpresa baten jardueraren beraren ondoriozkoak eta haren merkataritza- edo zerbitzu-prozesuaren ondoriozkoak, betiere modu integratuan, beharrezko informatika-tresneria eta -aplikazioak erabiliz eta segurtasun- eta erantzukizun-baldintzetan, kalitate-protokoloei eta ezarritako agindu edo jarraibideei jarraituz.

B. *Konpetentzia sozialak, pertsonalak eta profesionalak*

- Antolakundeari, haren sail eta arloei eta horietan esleitutako langileei buruzko informazioan gertatzen diren eguneratzeak aldian-aldian erregistratzea.
- Barneko eta kanpoko korrespondentzia, konbentzionala edo elektronikoa, eta paketeria egitea eta antolatzea, baita zerbitzuko edo bulegoko ohiko baliabide materialak ere, horien banaketa kudeatuz eta beti eskura daudela bermatuz.
- Merkataritzako, administrazioko, diruzaintzako eta beste arlo batzuetako dokumentuak erkatzea eta erregistratzea.
- Kobratzearekin, ordaintzearekin eta dirua sartzearekin edo berreskuratzearekin lotzen diren oinarrizko kudeaketak gainbegiratupean egitea erakundeekin, bezeroekin, hornitzaileekin edo beste agente batzuekin.
- Jakinarazpenak, oharra, informazio-errotuluak eta barneko eta ohiko beste dokumentu batzuk egitea, bitarteko konbentzionalak edo informatikoak erabiliz.
- Pertsonen arteko komunikazio eraginkorrak mantentzea, transmititzea eta jasotzea, informazio operatiboa eta ohikoa emanez.
- Erreproduzitzeko eta artxibatzeko tresneria eta baliabideak funtzionamendu-baldintza egokietan mantentzea.
- Euskarri konbentzionaleko edo digitaleko dokumentazioa artxibatzeko, eskualdatzeko, orrazteko eta eskura izateko, eta beharrezko kodeak sartzeko, erraz bilatzeko aukera izan dadin.
- Hainbat motatako informazioa eguneratzea eta ateratzea, datu-baseetako informatika-aplikazioak erabiliz, besteak beste.
- Laneko dokumentuen beharrezko kopiak lortzea, euskarri konbentzionalean edo informatikoan eta beharrezko kantitatean eta kalitatearekin, eta eskaneatzeko eta azaleztatze funtzionaleko oinarrizko lanak egitea –grapatzea, tuturatzea, eta abar–.
- Grabatutako datuak eta testuak zuzenak direla ziurtatzea, jatorrizkoekin egiaztatuz, eta akatsak nabarmentzea eta zuzentzea, arau ortografikoak eta mekanografikoak erabiliz.
- Dokumentuak lantzea, eta jatorrizkoak edo zirriborroak abiapuntu izanik taulak eta grafikoak egitea, betiere testua prozesatzeko edo aurkezpenak egiteko informatika-aplikazioak erabiliz.
- Ohikoak diren bezeroen eskarietako, kexetako, itzultzeetako eta salmenta-osteko arretako

datuak, besteak beste, antolakundearen dauden bideetatik biltzea eta telematikoki erregistratzea, eta merkataritza-prozesuaren oinarriko inprimakiak betetzea.

- Izakinen –merkantzien, lehengaien eta biltegira daitezkeen beste produktu batzuen– sarrerei eta irteerei buruzko informazioa eguneratzea, informatika-aplikazio estandarra erabiliz.
- Bankuen, herri-administrazioen eta, oro har, antolakundearen aurrean, kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuen aurkezpena kudeatzea.
- Antolakundearen barneko eta kanpoko bezeroei edo, oro har, bisitariari harrera egitea eta barneko edo kanpoko ahozko komunikazioak bideratzea, telefono bidezkoak edo telematikokoak.
- Norberaren ahalmena identifikatzea, eta orientazio-puntuak, laguntza eta aukerak onartzea, norberaren garapen pertsonalean eta profesionalean.
- Etorkizuneko garapenarekin lotzen diren egitura sozialak eta profesionalak identifikatzea, eta egokitze eta aurrera egiteko beharrezko printzipioak, harremanak eta portaerak ezagutzea.
- Bizitza ekonomikoan, sozialean eta kulturean parte hartze aktiboa izatea, jarrera kritikoz eta arduratsuz, arazoak konpontzeko eta erabaki koherenteak hartzeko garaian.

C. *Kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda*

- Lanbide-kualifikazio osoa:
 - Administrazio-zerbitzuetako eta zerbitzu orokorretako eragiketa osagarriak (ADG305_1, 107/2008 Errege Dekretua)
 - Konpetentzia-atala: oinarriko administrazio-laguntzako eragiketak egitea eta integratzea.
 - Konpetentzia-atala: antolakundeaz kanpoko eragileekin egindako ohiko kudeaketetan informazio operatiboa ematea eta jasotzea.
 - Konpetentzia-atala: euskarri konbentzionalean edo informatikoan erreproduzitzeko eta artxibatzeko eragiketa osagarriak egitea.
 - Datuak eta dokumentuak grabatzeko eta tratatzeko eragiketak (ADG306_1, 107/2008 Errege Dekretua).
 - Konpetentzia-atala: informatika-terminaletan datuak eta testua sartzea, betiere segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.
 - Konpetentzia-atala: datuak eta testuak tratatzeko eta dokumentuak osatzeko oinarriko eragiketak egitea.
 - Konpetentzia-atala: euskarri konbentzionalean edo informatikoan erreproduzitzeko eta artxibatzeko eragiketa osagarriak egitea.
- Lanbide-kualifikazio partzialak:
 - Administrazio-kudeaketako jarduerak (ADG308_2, 107/2008 Errege Dekretua)
 - Konpetentzia-atala: merkataritza-prozesuko administrazio-kudeaketak egitea.
 - Konpetentzia-atala: diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea.
Heziketa-kreditua: diruzaintza-kudeaketako oinarriko eragiketak.
 - Bezeroari harrera egiteko eta harekin harremanetan izateko administrazio-jarduerak (ADG307_2, 107/2008 Errege Dekretua)
 - Konpetentzia-atala: barne- eta kanpo-komunikazioak hartzea eta prozesatzea.
Heziketa-kreditua: kanpoko edo barneko bisitariaren harrera
 - Konpetentzia-atala: informazioa eta dokumentazioa informatika-bitartekoen bidez kudeatzea.
Heziketa-kreditua: informatika-utilitateen bidez informazioa bilatzea eta kudeatzea.

D. *Lanbide-ingurunea*

- Lanbide-esparrua

Profesionalak administrazioko laguntzaile gisa egingo du lan, goragoko baten gainbegiratupean, norik bere kontura edo besteren kontura, eta sektore publikoko edo pribatuko edozein enpresatan edo entitatetan, baina batez ere bulegoetan, despatxuetan edo administrazioko sailtan eta administrazio orokorreko, informazioko eta bezeroentzako arretako zerbitzuetan. Edozein merkataritza-jardueraren berezko egitekoa denez gero, produkzio-sektore guztietan agertuko da, eta sektoreaz haraindiko maila handia izango du.

▪ Lanbide eta lanpostu adierazgarrienak

Grabatzailea, datuen egiaztatzailea, artxibategiko laguntzailea, sailkatzailea, korrespondentzia banatzailea, telefonista, administrazio-zerbitzu orokorretako laguntzailea, ordenantza, bezeroentzako informazio, arreta eta erreklamazioetako laguntzailea.

2. IRAKASKUNTZAK

A. Nahitaezko moduluak eta prestakuntza-kredituak, berariazkoak eta orientazio eta tutoretzakoak

1. Bulegoko oinarrizko administrazio-teknikak
2. Komunikazioko oinarrizko eragiketak
3. Erreproduktzioa eta artxibatzea
4. Datuen grabazioa
5. Datuen, testuen eta dokumentazioaren tratamendua
6. Merkataritzako administrazio-eragiketak
7. Diruzaintza kudeaketzeko oinarrizko eragiketak, dokumentu bidez edota informatika-aplikazio bidez
8. Kanpoko edo barneko bisitariaren harrera
9. Informatika-utilitateen bidez informazioa bilatzea eta kudeatzea
10. Lantokiko prestakuntza
11. Orientazioa eta tutoretza

B. Nahitaezko prestakuntza-modulu orokorrak: berariazko ebazpen batean argitaratuko dira.

1. prestakuntza-modulua: **BULEGOKO OINARRIZKO ADMINISTRAZIO TEKNIKAK**

Konpetentzia-atal honi lotuta dago: oinarrizko administrazio-laguntzako eragiketak egitea eta integratzea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Paketeak eta posta konbentzionala eta telematikoa jasotzeko, sailkatzeko eta banatzeko lanak egitea.

- Antolakundeetan ohikoak diren barneko zein kanpoko komunikazio idatzien mota nagusiak deskribatzea, eta horien funtzioa eta elementuak zehaztea.
- Korrespondentzia eta paketeak igortzeko bitartekoak identifikatzea eta zehaztea, baita igortzearen kostuak eta denborak ere, eta hautatutako prozedura justifikatzea.
- Jasotako eta igorritako korrespondentzia eta paketeak erregistratzeko eta igortzeko elementu adierazgarriak identifikatzea.
- Paketeak eta posta konbentzionala eta telematikoa jasotzeko, sailkatzeko eta banatzeko teknikak aplikatzea.

Oinarrizko administrazio-dokumentazioa erregistratzeko eta sailkatzeko teknikak aplikatzea.

- Komunikazio idatziak eta korrespondentzia artxibatzeke erabiltzen diren funtsezko irizpideak eta prozedurak azaltzea.
- Kanpo-komunikazioetan eta kanpotik jasotzen den korrespondentzian hartzailea definitzea, baita komunikazio eta korrespondentzia hori banatzeko bitartekoak eta prozedurak ere.
- Kanpora igorritako korrespondentzia bidaltzeko bitartekoak, tarifak eta prozedurak aplikatzea, eta hartutako erabakiak justifikatzea.
- Emandako dokumentaziorako enbalaje eta pakete egokiak egitea.
- Bezeroen, hornitzaileen, produktuen eta langileen artxiboen edo fitxategien erregistroari buruzko funtsezko informazio-eremuak deskribatzea.

- Albaranen, entrega-oharren eta fakturen funtsezko elementu eta betekizunak deskribatzea, eta haien funtzioak bereiztea.
- Dokumentuak ematen den informazioaren arabera sailkatzea, erregistratzea eta eguneratzea artxibategi konbentzionaletan, eta hartutako erabakiak argudiatzea.
- Dokumentuek emandako informazioa eguneratzea eta erregistratzea, eta, horretarako, informatika-aplikazio zehatzen oinarrizko funtzioak baliatzea.

Oinarrizko ordainketa-bitartekoekin garatzea eragiketak.

- Diruzaintzako eragiketa sinpleekin lotzen diren zenbatekoak kalkulatzeko oinarrizko prozedurak formulatzea.
- Kobratzeko eta ordaintzeko zenbatekoen egoera-orriak eta frogagiriak egitea eta kalkuluak egitea.
- Ordainketa-biderik ohikoenak erregulatzen dituen oinarrizko araudia deskribatzea.
- Eskudirutan egiten diren eragiketetan gezurrezko dirua erabiltzea, eta, horretarako, beharrezko kalkuluak egitea.
- Proposatutako eragiketak koadratzea.
- Kobratzeko, ordaintzeko eta kutxako mota guztietako dokumentuak betetzea Internet bidez eta informatika-aplikazioen bidez.

Bulegoko dokumentazioaren, materialen eta tresnerien izakinak kontrolatzeko prozedurak aplikatzea.

- Bulegoko materialaren eta tresneriaren inbentarioetako oinarrizko funtzioak deskribatzea.
- Bulegoko dokumentazioa, materiala eta tresneria hartzeko, erregistratzeko, biltegitratzeko eta emateko ohiko prozedurak deskribatzea.
- Ohikoenak diren segurtasun-bilkinak eta inbentarioak kontrolatzeko metodoak azaltzea.
- Bulegoko dokumentazioa, materiala eta tresneria ematea eta banatzea.
- Sarrerak eta irteerak erregistratzea biltegiko fitxetan.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.

Oinarrizko administrazio-laguntzako eragiketak integratzea.

- Talde baten funtzio eta harreman nagusiak ezaugarritzen dituzten elementuak deskribatzea.
- Talde estandar bateko kide bakoitzak egin beharreko administrazio-laguntzako jarduerak identifikatzea.
- Lan-talde batean integratzeko funtsezko koordinazio- eta jardun-ildo pertsonalak deskribatzea, norberarekiko eta taldeko gainerako kideekiko jarrera pertsonalari dagokionez.
- Jarraibideak betetzen direla nork, noiz eta nola kontrolatu behar duen zehaztea.
- Lanbide-jarduna gidatu behar duten kalitate-irizpideak deskribatzea eta argudiatzea.
- Balio etiko pertsonalak eta profesionalak simulazio bidez identifikatzea.
- Taldeko kide bakoitzak betetzen dituen rola identifikatzea.
- Beste batzuen lankidetzak eskatzen duten administrazio-laguntzako jarduerak deskribatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Enpresa eta entitate publikoen antolamendua.

- Antolakundearen oinarrizko eremu funtzionalak eta funtsak.
- Enpresaren antolamendua: sailak, tipologia eta ezaugarriak.
- Estatuaren eta Europar Batasunaren oinarrizko antolamendua eta funtsak.
- Antolakunde pribatuaren eta publikoaren oinarrizko organigramak: tipologia, funtzioak eta motak.

Jardun pertsonala eta profesionala administrazio-laguntzako jarduerak egitean.

- Beste batzuekin batera lan egitea administrazio laguntzako jardueretan.
- Lan-taldearen dinamika aldatzen duten faktoreak. Zereginaren maila, harremanaren maila.
- Talde-lana antolakunde baten administrazio-laguntzako eragiketak egitean. Talde-izpiritua eta sinergia.
- Profesionaltasuna ezaugarritzea: etika pertsonala eta profesionala administrazio-laguntzako jardueretan.

Barneko eta kanpoko korrespondentzia eta paketeria.

- Mota guztietako enpresetako eta erakunde ofizialetako komunikazio-bideak eta -bitartekoak.
- Posta eta mezularitzako zerbitzuak: ezaugarriak, funtzioak, produktuak, zerbitzuak eta tarifak.

- Oinarrizko enbalatzea eta paketatzea: materialak eta teknikak.
- Erregistro publikoetako oinarrizko prozedurak.

Oinarrizko administrazio-dokumentazioa erkatzea.

- Antolamendu-funtzioen eta sortzen duten administrazio-dokumentazioaren arteko loturak.
- Administrazio-dokumentazioari buruzko oinarrizko araudia.
- Administrazio-dokumentuak: oinarrizko elementuak, funtzioak eta ezaugarriak.
- Salerosketako eragiketen oinarrizko dokumentu justifikatzaileak: eskaerak, albaranak, entrega-oharrak, ordainagiriak eta fakturak.
- Laneko aginduak eta jarraibideak.
- Fakturazioko administrazio-kudeaketako aplikazioetan erregistratzea.

Kobratzeko eta ordaintzeko oinarrizko eragiketak egitea.

- Kobratzeko eta ordaintzeko oinarrizko eragiketak: funtzioak, ezaugarriak eta kudeaketa-teknikak.
- Ordaintzeko bideak: kreditu-txartelak, zordunketa-txartelak, txanpon-txartela eta antzeko beste bide batzuk.
- Kobrantza eta ordainketako dokumentu konbentzionalen edo telematikoen ereduak: ordainagiriak, txekeak, banku-helbideratzea, kanbio-letrak.
- Diruzaintzako, kutxa-liburuetako eta bankuetako eragiketei dagokien oinarrizko dokumentazioa.
- Oinarrizko banku-zerbitzuei dagozkien inprimakiak.
- Kutxa koadratzeko prozedurak.

Bulegoko tresneria eta materiala erregistratzea eta horien oinarrizko kontrola egitea.

- Bulegoko tresneria eta materiala deskribatzea: material suntsikorra eta suntsiezina.
- Bulegoko tresneriaz eta materialaz hornitzeko oinarrizko administrazio-prozedurak. Birjartzeko aginduak betetzea.
- Inbentarioak: tipologia, ezaugarriak, dokumentazioa eta sailkatzeko metodoak.
- Inbentarioak kudeatzeko informatika-aplikazioak edo kalkulu-orriak erabiltzea, bulegoko tresneria eta materiala erregistratzeko eta kontrolatzeko oinarrizko eragiketetan.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren konpetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta – egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Kudeaketa-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Sare lokalak. Informatika eta bulegotikako tresneria, programak eta aplikazioak: sistema eragileak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, kalkulu-orriak, posta elektronikoa kudeatzeko aplikazioa, Interneteko nabigatzaileak, kobrantzako informatika-aplikazioak, biruskontrakoa, suebakia. Artxibategi konbentzionalak, fotokopiagailuak, faxa, euskarri informatikoak eta konbentzionalak. Telefono mugikorak. Kobrantza erregistratzeko tresneria. Baliabide materialak. Lan-prozeduretako eskuliburuak. Antolakundearen kalitate-irizpideak edo -eskuliburua. Antolakundearen komunikazio-bideak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Oinarrizko administrazio-laguntzako eragiketak egitearekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako konpetentzia pedagogikoa izatea.

2. prestakuntza-modulua: KOMUNIKAZIOKO OINARRIZKO ERAGIKETAK

Konpetentzia-atal honi lotuta dago: antolakundeaz kanpoko eragileekin egindako ohiko kudeaketetan informazio operatiboa ematea eta jasotzea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Laneko harremanetan komunikazio idatzi eraginkorreko teknikak aplikatzea.

- Testuak idaztean garrantzizkoak diren hizkuntzaren alderdiak eta ezaugarriak identifikatzea.
- Testu laburrak idazteko bitarteko, tresna eta arau ortografikoak deskribatzea.
- Idatzi edo errotulatu beharreko letren trazadurak eta formatu tipografikoak bereiztea.
- Testu sinpleak idaztea, eta, horretarako, dokumentuak errotulatzeko eta komunikatzeko teknikak aplikatzea eta formatuak eta hizkuntza egokitzea.
- Testuak prozesatzeko edo autoedizioko informatika-aplikazioak erabiltzea.
- Informazio- eta komunikazio-prozesuak bereiztea, baita esku hartzen duten elementuak ere.
- Entzute eraginkorrean erabili beharreko trebetasunak eta akatsik ohikoenak deskribatzea.
- Komunikazio eraginkorrak lortzeko estrategiak eta jardun-ildoak definitzea eta aplikatzea, eta horiek justifikatzea.
- Eskakerak egitea, argibideak eskatzea eta kritikak adieraztea taldeko kideetako bati, kritikak bere egiteko gaitasuna erakutsiz eta portaera positiboa erakutsiz.
- Norberaren iritziak babestea ikuspuntu bera partekatzen ez duen lan-talde baten aurrean.

Gatazka-egoerak tratatzeko oinarrizko jardun-teknikak aplikatzea.

- Gatazkak deskribatzea, baita lan-harremanetan sortu ohi diren kausarik ohikoenak ere.
- Norberaren emozioen gaineko kontrola agerian uzten duten hitzezko eta hitz gabeko portaeraren jarraibideak deskribatzea.
- Gatazka-egoeren tratamenduan jardun pertsonalaren garrantzia justifikatzea.
- Gatazka-egoeren tratamendurako jardun-jarraibideak proposatzea.
- Norberaren ikuspuntua argi eta egoki antolatuta aurkeztea.
- Galderen bitartez alternatibak ikertzea eta proposatzea, enpatiazko esapideekin.

Telefono bidezko komunikazioaren eta komunikazio telematikoaren oinarrizko teknikak erabiltzea.

- Deiak egitean eta jasotzean telefono bidezko komunikazioaren oinarrizko teknikak deskribatzea.
- Tratamendu motak bereiztea, solaskideen ezaugarrien arabera.
- Telefoniako tresneriaren oinarrizko funtzioak maneiatzea.
- Telefono bidezko elkarrizketaren eta elkarrizketa telematikoaren prozesu osoa betetzea, irudi korporatiboa proiektatuz.

Komunikazio eraginkorreko prozesuak, informazioa hartu eta transmititzeko lanbide-egoeretan.

- Enpresaren antolamendu-egitura: horizontala, bertikala eta zeharkakoa.
- Komunikazio-fluxuak: fluxu-diagramak eta informazio grafikoa lantzea.
- Komunikazio eta irudi korporatiboko jarraibideak.
- Laneko pertsonen arteko komunikazio-prozesuak: feed-back eta entzute eraginkorra.
- Entzute enpatikoa eta eraginkorra. Entzutearen jarrerak, jokabideak eta seinaleak.
- Komunikaziorako zailtasunak/oztopoak eta irtenbideak identifikatzea, informazioa hartu eta transmititzeko jarduerak egitean.

Idatzizko komunikazioa.

- Barne-informazioko dokumentuak: oharra, errotuluak, eta beste batzuk. Ezaugarriak.
- Mezu laburretarako testua eta letra tipoak hautatzea: tipografia, letra-tipoa, marraztea.
- Testua eta letrak: paper-eredu estandarrak, errotulazio-tresnak, oinarrizko teknikak.

Komunikazio sozio-profesionala, aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta telematikoa.

- Ahozko komunikazioa: ahozko komunikazioko oinarrizko teknikak eta gizarte-trebetasunak.
- Kalitate-irizpideak bezeroari, hornitzaileei edo solaskideari zuzendutako informazioaren tratamenduan.
- Bulego eta antolakunde publiko eta pribatuetako komunikazioak: identifikatzea, transmititzea eta/edo jasotzea eta agurra.

- Hitzeko eta hitz gabeko komunikazioa aurrez aurreko komunikazioan: trebetasunak, zeinuak eta seinaleak.
- Entzute aktiboko oinarrizko formulak komunikazioak egiaztatzean eta alderatzean.
- Telefono bidezko komunikazioaren eta komunikazio telematikoaren prozesua: hitzeko eta hitz gabeko adierazpena, esku hartzen duten aldeak.
- Telefono-bitartekoak eta -tresneria: motak eta ohiko erabilerak.
- Telefono bidezko arretaren osagaiak: ahotsa, tinbrea, doinua, erritmoa, isilaldiak, irribarrea, eta beste batzuk.
- Tratamendu-protokolo egokiak.
- Telefono bidezko komunikazioaren eta komunikazio telematikoaren oinarrizko ereduak: oztopoak eta zailtasunak informazioaren transmisioan.

Lanbide-egoeretan gatazkak tratatzeko oinarrizko jarraibideak.

- Gatazka motak eta kausarik ohikoenak lan-harremanetan. Zereginarekin lotzen diren gatazkak eta harremanen arloko gatazkak.
- Emozioen kontrola: portaerak eta oinarrizko seinaleak.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren kompetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Kudeaketa-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Sare lokala. Informatika, telematika eta bulegotikako tresneria, programak eta aplikazioak –erabiltzaile-inguruneak–: sistema eragileak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, bezeroekiko harremanak kudeatzeko programak -CRM-. Telefonoguneak edo funtzio anitzeko telefonoak, telefono mugikorak, faxa. Organigrama funtzionalak eta eremuak eta espazioak banatzekoak. Salmenta-argudioak. Lan-prozeduretako eskuliburuak. Antolakundearen kalitate-irizpideak edo -eskuliburua. Antolakundearen komunikazio-bideak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Antolakundeaz kanpoko agenteekin egin ohi diren kudeaketetan informazio operatiboak transmititzearekin eta jasotzearekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren kompetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako kompetentzia pedagogikoa izatea.

3. prestakuntza-modulua: ERREPRODUKZIOA ETA ARTXIBATZEA

Kompetentzia-atal honi lotuta dago: euskarri konbentzionalean edo informatikoan erreproduzitzeko eta artxibatzeako eragiketa osagarriak egitea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Erreprodukzio-eragiketa osagarriak egitea

- Erreprodukzio- eta informatika-tresneriaren garbiketa eta mantentze prebentiboa egitea.
- Baliabide kontsumigarriak deskribatzea.
- Erreprodukzio-tresnerietako matxura mekaniko txikiak identifikatzea.
- Makinetako beharrezko materialak hornitzea.
- Informatika- eta erreprodukzio-tresneriaren funtzionamenduaren eta oinarrizko mantentzearen probak egitea.
- Kontsumigarriak ordezkatzeko, emandako hainbat motatakoen artean.

- Erreprografia-tresneriaren funtzioak identifikatzea, horien erabilgarritasuna eta erabilitako makinaren oinarrizko zatiak.
- Jatorrizko dokumentuak, hainbat tamainatakoak, fotokopiatzea, inprimatzea, eskaneatzea, sailkatzea eta tartekatzea, betiere dokumentu motaren arabera.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Dokumentuak artxibatzea, definitutako nomenklatura-arauen arabera izendatuz.
- Dokumentu digitalizatuak berreskuratzea eta ondoren erreproduzitzea.
- Koadernatu beharreko dokumentazioa aztertzea, eta horren ezaugarriak eta antolamendu-irizpideak deskribatzea.
- Koadernatze-eragiketarako lanabesak, materialak eta tresnak sailkatzea.
- Birziklitzeko sistemak identifikatzea, sortutako hondakinen izaeraren arabera.
- Koadernatu beharreko dokumentazioa antolatzea eta ezarritako irizpideen arabera ordenatzea.
- Zizaila, zultzeko makina edo antzeko beste tresna batzuk erabiltzea eta segurtasun-baldintzetan egitea ebaketak.
- Jarritako dokumentazioa hainbat formatan koadernatzea, eta dokumentuaren ezaugarrien arabera esleitzea estalki mota.

Artxibatze konbentzionaleko eragiketa osagarriak modu antolatuan egitea

- Artxibatze, antolatzeko eta sailkatze sistema konbentzionalak identifikatzea, eta sistema horietako bakoitzaren alde onak eta eragozpenak argudiatzea.
- Dokumentuen antolamenduan kodetze-teknikak deskribatzea.
- Dokumentuetako segurtasun- eta babes-neurrien eta artxibategien homogeneotasuneko eta operatibotasuneko irizpideak deskribatzea.
- Artxibatze euskarriak identifikatzea, kontsulta-maiztasunaren arabera.
- Enpresa motaren eta erabilera-maiztasunaren arabera sailkatzea dokumentuak.
- Artxiboak sailkatze arauak aplikatzea.
- Dokumentazioa proposatutako artxibategian fisikoki antolatzea.
- Lagatako dokumentuen kontrola eta jarraipena egiteko prozesuak aplikatzea.
- Dokumentuak eta artxiboak emateko, transferitzeko eta ezabatzeko prozesuak identifikatzea.
- Dokumentuak proposatutako planaren arabera transferitzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Artxiboak, dokumentuak eta horien babeskopiak ezabatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Artxibategietako dokumentazioa haien tratamenduaren arabera identifikatzea: kudeaketa-artxibategiak, tartekoak eta historikoak.
- Dokumentu motaren arabera aplika daitezkeen kontserbazio-irizpideak deskribatzea.

Artxibatze informatikoko eragiketak egitea, segurtasun- eta konfidentzialtasun-baldintzetan.

- Sareko ingurune batean, fitxategien eta karpeten kudeaketan, sistema eragile baten oinarrizko funtzioak eta prestazioak identifikatzea.
- Dokumentuak modu antolatuan eta erraz gordetzeko eta aurkitzeko softwarea erabiltzea.
- Birskontrako programak erabiltzea eta horien erabilera justifikatzea.
- Karpetak sortzea eta aldatzea, eta erraz aurkitzeko eta berreskuratze moduan identifikatzea.
- Fitxategiak eta dokumentuak hautatzea, eta fitxategien kopiak egitea eta mugitzea.
- Fitxategietan pasahitzak ezartzea, eta hori egiteko beharra argudiatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Fitxategiak eta/edo karpetak azkar eta zehaztasunez bilatzea.
- Babeskopiak egitea.
- Karpetak eta fitxategiak ezabatzea.
- Datu-base baten oinarrizko funtzioak eta xedeak, ezaugarriak eta utilitateak identifikatzea.
- Informazioa kontsultatzeko, prozesatzeko, editatzeko, artxibatze eta segurtasuna, integritatea eta konfidentzialtasuna mantentzeko oinarrizko prestazioak deskribatzea.
- Datu-base bat irekitzeko eta ixteko eragiketak egitea, eta erregistroak, aldaketak, bajak eta altak egitea.
- Informazioa emandako jarraibideen arabera iragaztea eta antolatzea.
- Kontsulta sinpleak abiapuntu izanik, datuak edo informazioa lortzea.

- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Taulak, kontsultak eta txostenak inprimatzea.

Ohiko sistema eragileak

- Informazioa, fitxategiak edo karpetak berreskuratzeko tresnak.
- Informazioa trukitzea: truke estatikoa egitea, txertatzea eta estekatzea.
- Informazioaren segurtasun, integritate eta babeserako prozedurak: babeskopiak eta mekanismo alternatiboak.

Administrazio-dokumentua artxibatze eta sailkatzeko oinarrizko teknikak.

- Artxibatzea: definizioa, garrantzia, xedeak, motak eta esparruak.
- Informazio eta dokumentazio motaren arabera antolatze, sailkatzeko eta kodetzeko sistemak.
- Artxibatzearen aurreko prozedurak: dokumentazioa kodetzea, dokumentuak bateratzea.
- Artxibategi fisikoa eta informatikoa mantentzea: materiala, azpiegitura, artxibatze metodoak, kontserbazio-unitateak.
- Informazioaren eta dokumentazioaren eskuragarritasuna, segurtasuna eta konfidentzialtasuna.

Datu-baseetako informazioa.

- Datu-base baten egitura eta funtzioak.
- Datuen bilaketa sinpleak.
- Txostenak konfiguratzea eta inprimatzea.

Erreprografia-tresneria.

- Erreproduzio-tresneria: motak, osagaiak, gailuen ezaugarriak.
- Erreprografia-tresnerietako oinarrizko gorabeherak.
- Erreprografia-tresneriaren funtzionamendua –fotokopiagailuak, inprimagailuak, eskanerrak, erreproduktoreak, zulagailuak, koadernagailuak eta abar–.
- Dokumentuak digitalizatzeko softwarea.
- Segurtasun-prozedurak erreproduzio-tresneria erabiltzean.
- Hondakinak ezabatzea: aplikatzekoa den araudia.

Koadernatze funtzionala.

- Koadernatze funtzionaleko tresneria, lanabesak eta erremintak: motak, ezaugarriak, funtzionamendua, gorabeherak hautematea.
- Koadernatze funtzionaleko materialak: motak, ezaugarriak eta horien erabilera.
- Koadernatze funtzionaleko teknikak: ebakitze, zulatze eta koadernatze funtzionala.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren konpetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Kudeaketa-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamendua

Sare lokalak. Informatika eta bulegotikako tresneria, programak eta aplikazioak: sistema eragileak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, eskaneatzeko softwarea, biruskontrakoa, suebakia. Artxibategi konbentzionalak, euskarri informatikoak eta konbentzionalak. Erreprografia-tresneria: fotokopiagailuak, eskanerrak, grabagailuak, kopiagailuak, eta abar. Muntaia-mahaia. Inprimatzeko, erreproduzitzeko eta koadernatze funtzionalerako materialak eta lanabesak: papera, kartoi mehea, tututxoak eta abar. Zizailak. Zulagailuak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Euskarri konbentzionallean edo informatikoan erreproduzitzeko eta artxibatze eragiketa osagarriak egitearekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauekin batekin frogatuko da:

- Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako konpetentzia pedagogikoa izatea.

4. prestakuntza-modulua: **DATUEN GRABAZIOA**

Konpetentzia-atal honi lotuta dago: informatika-terminaletan datuak eta testua sartzeara, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Datuak eta testua sartzeara, kalitate- eta segurtasun-baldintzetan lan egiteko aurretiazko irizpideak aplikatzea.

- Baliabideak optimizatzeko faktoreak identifikatzea –denboraren plangintza, antolamendua, garbiketa,...–.
- Nekea edo beste arrisku batzuk murrizten dituzten ingurumen-elementuak eta -materialak egokitzeko baliabideak eta prozedurak identifikatzea.
- Informatika-terminaletan datuak grabatzeko beharrezko elementuak, erremintak eta espazioak zehaztea.
- Datuak grabatzeko beharrezko jarduerak programatzea.
- Ingurumen- eta jarrera-ergonomiaren arloko aldaketak identifikatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Datuak grabatzeko jardueraren kalitate-irizpideak deskribatzea.
- Lan-taldean integratzeko jardun pertsonaleko jarraibideak deskribatzea.
- Definitutako koordinazio-jarraibideak identifikatzea, baita zer pertsonarekin koordinatu behar den ere, kide bakoitzaren autonomia-mailaren arabera.
- Datuak grabatzeko lanei aplikatu dakizkiekeen kontzeptuak, dokumentazioaren kalitate eta kontroleko arauak eta konfidentzialtasuna azaltzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Datuak eta testua sartzeara.

- Teklatu hedatuen osaera eta egitura identifikatzea.
- Informatika-terminala abian jartzeko funtzioak zuzen zehaztea.
- Teknika mekanografikoa deskribatzea.
- Tekla osagarrien funtzionamendua deskribatzea: maiuskulak, zeinu ortografikoak, zenbakizkoak, galdera eta harridurazko ikurrak, tabuladoreak, zenbakizko teklatuak edo beste batzuk.
- Proposatutako testu konplexuak eta diktaketan hartutako oharrak azkar eta zehaztasunez transkribatzea.
- Lerro nagusia, goiko lerroak eta beheko lerroak, funtzio-karaktereak eta tekla osagarriak zehaztasunez eta azkar erabiltzea.
- Minutuko hirurehun eta hirurehun eta hogeita bost tekla-sakatze artean lortzeko –gehienez ehuneko bosteko akatsekin– behar besteko trebetasuna egiaztatzea.
- Zenbakizko teklatuaren osaera eta egitura identifikatzea.
- Zenbaki-datuaren taulak azkar eta zehaztasunez transkribatzea.
- Datuak egiaztatzeko beharrezko jarduerak deskribatzea.
- Akatsak aurkitzeko eta aldatzeko oinarriko elementuak eta baliabideak azaltzea.
- Akatsak zuzentzeko eskura dauden tresna eta zeinu estandarizatuak identifikatzea.
- Erabilera ortografikoko arauak azaltzea, baita hitzen banaketa lerro bakoitzaren amaieran.
- Dokumentuaren erreproduktzioa jatorrizko idatziarekin edo iraulketarekin bat datorrela egiaztatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Dokumentuak zuzendu ostean, dokumentu horiek erregistratzea –informatika- edo dokumentu-bitarteko bidez– eta horien konfidentzialtasuna ziurtatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.

Lanpostua eta terminalak antolatzea eta mantentzea.

- Informatika-terminalak mantentzea.
- Terminalaren aurrean gorputzaren jarrera zaintzea: jarrera-bizioak eta tentsioak saihestea. Besoak, eskumuturrak eta eskuak egoki kokatzea.
- Datuak grabatzearen ondoriozko laneko arriskuak: laneko tresnak eta espazioak ergonomiaren arabera egokitzea.

Datuak grabatzeko jardueraren lan-ingurune jardun pertsonala eta profesionala.

- Informatika-terminaletan datuak grabatzearen lanbide-testuinguruan lan egiteko moduak eta antolamendua.
- Talde-lanaren kontzeptua datuak informatika-terminaletan grabatzeko jardueran: talde-izpiritua eta sinergia.
- Lanbide-jardunaren parametroak datuak grabatzeko jardueran: lan-ohiturak integratzearen eta antolatzearen kalitate-adierazleak.
- Profesionaltasuna ezaugarritzea: etika pertsonala eta profesionala lan-ingurunean.

Informatika-terminaletako teklatu hedatuetako teknika mekanografikoak.

- Teknika mekanografikoa: hatzak behar bezala jartzea. Goiko lerroa, behekoa eta nagusia.
- Teklatu hedatu batean abiaduraren eta zehaztasunaren arloko trebetasunak.
- Informatika-terminal baten funtzionamendua: teklatu hedatuaren osaera eta egitura. Tekla osagarriak, funtzio-teklak eta kurtsorea mugitzekoak. Tekla-konbinazioa testu-edizioan. Akatsak zuzentzea.

Informatika-terminaletako zenbakizko teklatuetako teknika mekanografikoak aplikatzea.

- Teknika mekanografikoa: hatzak behar bezala jartzea.
- Zenbakizko teklatu batean abiadura- eta zehaztasun-trebetasunak.
- Informatika-terminal baten funtzionamendua: zenbakizko teklatuaren osaera eta egitura. Funtzio-teklak eta kurtsorea mugitzekoak. Akatsak zuzentzea.

Emaitzak ziurtatzeko eta zuzentzeko teknikak.

- Gramatika, ortografia eta mekanografiako arauak.
- Teknika eta arau gramatikalak, eta perpausen eraikuntza.
- Siglak eta laburdurak. Maiuskulen erabilera.
- Puntuazio-zeinuak. Hitzen banaketa.
- Kalitatearen gaineko motibazioa: kalitatearen hobekuntza ziurtatzeko eta antolatzeko moduak.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren konpetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak:

1. Espazioak eta instalazioak

Informatika-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Sare lokalak. Informatika eta bulegotikako tresneria, programak eta aplikazioak: sistema eragileak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, kalkulu-orriak, biruskontrakoak, suebakiak. Artxibategi konbentzionalak, fotokopiagailuak, faxa, euskarri informatikoak eta konbentzionalak. Lan-prozeduretako eskuliburuak. Antolakundearen kalitate-irizpideak edo -eskuliburuak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Informatika-terminaletan datuak eta testua segurtasun, kalitate eta eragimeneko baldintzetan sartzearekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.

- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako kompetentzia pedagogikoa izatea.

5. prestakuntza-modulua: **DATUEN, TESTUEN ETA DOKUMENTAZIOAREN TRATAMENDUA**

Kompetentzia-atal honi lotuta dago: datuak eta testuak tratatzeko eta dokumentuak osatzeko oinarrizko eragiketak egitea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Testu-tratamenduko oinarrizko eragiketak egitea.

- Testu-prozesadoreen eta autoedizioko prozesadoreen oinarrizko funtzioak, prestazioak eta prozedura sinpleak identifikatzea.
- Segurtasunari, integritateari eta konfidentziasunari buruzko arauak bermatzen dituzten funtzioak eta utilitateak identifikatzea.
- Testu-prozesadorea irekitzea eta ixtea.
- Dokumentuak adierazitako helbidean eta formatuan grabatzea.
- Dokumentuaren orrialdeak konfiguratzea.
- Dokumentuak transkribatzea, eta testu-formatuak eta -estiloak aplikatzea.
- Akatsak hautematea eta zuzentzea informazioa eskuz sartzean edo aplikazioaren beraren prestazioren baten laguntzarekin sartzean.
- Testuan leku eta modu egokian txertatzea objektu sinpleak.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Dokumentuak jarraibideen arabera inprimatzeko aukerak konfiguratzea.
- Transkribatutako dokumentuak inprimatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Datu-tratamenduko oinarrizko eragiketak informatika-aplikazioekin egitea.

- Aurkezpen grafikoko programa baten oinarrizko funtzioak eta utilitateak deskribatzea.
- Aurkezpen grafikoko aplikazioak deskribatzea, azken emaitzen arabera.
- Informazio mota bakoitzerako formaturik egokiena erabiltzea.
- Aurkezpenetan datuak, grafikoak eta beste objektu batzuk sartzea, ezabatzea eta aldatzea.
- Aurkezpenak inprimatzea, eta informazioaren arabera konfiguratzea aukerak.
- Aurkezpen grafikoko aplikazioen funtzioak eta utilitateak kudeatzea.
- Kalkulu-orrietako oinarrizko funtzioak, prestazioak eta prozedura sinpleak identifikatzea.
- Kalkulu-orri batean agertzen diren formatuen erabilera bereiztea.
- Irudikapen grafikoko motetako elementuak identifikatzea.
- Datuak antolatzeko eta iragazteko irizpideak identifikatzea.
- Kalkulu-orriak irekitzea eta ixtea.
- Kalkulu-orriak datuen edukiaren arabera taldekatzea liburuetan.
- Kalkulu-orria adierazitako formatuan eta helbidean grabatzea.
- Gelaxketan formula eta funtzio sinpleak aplikatzea, eta haien funtzionamendua egiaztatzea.
- Grafiko sinpleak egitea kalkulu-orriko gelaxken lerrunak abiapuntu izanik, betiere formatu egokia hautatuz.
- Kalkulu-orri batean barne hartzen diren datuak sailkatzea eta iragaztea, eta, horretarako, beharrezko irizpideak aplikatzea eta hautatutako irizpidea justifikatzea.

Barne-dokumentazioa egitea eta transmititzea, eta jasotzen dela ziurtatzea.

- Antolakundeetan dokumentazioaren barne-transmisiorako prozedurak identifikatzea.
- Dokumentuak zuzenean ematean gorabeherak argitzeko eta ebazteko estrategia eta jarrera pertsonalak eta profesionalak deskribatzea.
- Dokumentazioa ezarritako epean, prozeduran eta formatuan ematean, edukiaren garrantzia eta interpretazioa baloratzea.
- Barne-mezularitza informatikoko utilitateen egitura eta funtzioak deskribatzea.
- Dokumentuak ematean hartzailea eta epea egiaztatzea, eta, beharrezkoa izanez gero, gorabeherak argitzeko eta/edo ebazteko teknikak aplikatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.

- Dokumentazioa ematean segurtasun-irizpideak hartzea.
- Dokumentua txertatzea, mezua bidaltzea eta jaso dela egiaztatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Informatika-tresneriaren konexio eta funtzionamendu operatiboa.

- Informatika-tresneriaren osagaiak eta periferikoak.
- Informatika-tresneriaren konektoreak.
- Informatika-tresnerietako kontsumigarri motak.

Testu-prozesadoreen bidezko dokumentuak.

- Testu-prozesadorearen egitura eta funtzioak.
- Testu-prozesadoreetan dokumentuak kudeatzea.
- Dokumentuei formatua aplikatzea.
- Txantiloak erabiltzea.
- Testu eta taulen edizioa.
- Objektuak txertatzea. Testuak konfiguratzeko eta inprimatzea.

Informatika-aplikazio bidezko aurkezpen grafikoak.

- Aplikazioaren egitura eta funtzioak.
- Aurkezpen grafikoak kudeatzea.
- Objektuak txertatzea.
- Aurkezpen grafikoak konfiguratzeko eta inprimatzea.

Kalkulu-orri bidezko dokumentazioa.

- Kalkulu-orriaren egitura eta funtzioak.
- Kalkulu-orrietako dokumentuak kudeatzea.

Antolakundeetako informazioa eta dokumentazioa.

- Jarrera pertsonala eta profesionala lan-aginduak jasotzean.
- Komunikazioan mezuen edukia hautatzea eta antolatzea.
- Informazioa eta dokumentazioa transmititzeko barne-prozedurak.
- Informatika-mezularitzako utilitateak dokumentuen transmisioan.
- Dokumentuak zuzenean ematea: feed-back eta entzute eraginkorra.
- Komunikazio asertiboa. Konfidentzialtasuna, segurtasuna eta zaintza transmisioan.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren kompetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Informatika-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Informatika eta bulegotikako tresneria, programak eta aplikazioak: informatika-sareak, sistema eragileak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, kalkulu-orriak, aurkezpen-programak, biruskontrakoak, suebakiak. Artxibategi konbentzionalak, informatika-euskarriak, fotokopiagailuak, faxa, inprimagailuak eta bulegoko kontsumigarriak. Lan-prozeduretako eskuliburuak. Antolakundearen kalitate-irizpideak edo -eskuliburuak. Antolakundearen komunikazio-bideak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Datuen eta testuen tratamenduaren eta dokumentazioa lantzearen oinarrizko eragiketarako egitearekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alar honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.

- Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako konpetentzia pedagogikoa izatea.

6. prestakuntza-modulua: **MERKATARITZAKO ADMINISTRAZIO ERAGIKETAK**
Konpetentzia-atal honi lotuta dago: merkataritza-prozesuko administrazio-kudeaketak egitea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Bezeroarekin komunikatzeko eta hari arreta emateko prozesuak egitea.

- Merkataritza-sail baten eta/edo fakturazio-sail baten oinarrizko funtzioak deskribatzea.
- Salerosketako eragiketetan merkataritza-komunikazioko prozedurak identifikatzea.
- Merkataritzako komunikazio-bideak deskribatzea, baita horietako bakoitzaren alde onak eta txarrak ere.
- Salmentako eta bezeroarentzako arretako prozesu baten faseak identifikatzea.
- Produktuen edo zerbitzuen erosketaren aurrean bezeroek izan ohi dituzten motibazio motak identifikatzea.
- Salmenta-teknikak komunikazio-bidera egokitzea.
- Bezeroaren informazioa lortzeko komunikazio-euskarriak egokiena justifikatzea.
- Informazioa argi eta zehaztasunez ematea, aurrez aurre, telefono bidez edo modu telematiko bidez.
- Bezeroaren tipologia eta erosketa-beharrak identifikatzea bidezko galderak eginez, betiere bezeroak kudeatzeko informatika-tresnen bitartez.
- Produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak deskribatzea, eta, horretarako, alde onak eta bezeroaren beharrekiko egokitzapena argudiatzea.

Salmenta-osteko prozesu osagarriak egitea.

- Salmenta-osteko prozesu baten faseak deskribatzea.
- Salmenta-osteko jarraipena eta zerbitzua behar duten produktuak eta/edo zerbitzuak identifikatzea.
- Bezeroak leial egiteko oinarrizko teknikak eta tresnak deskribatzea eta azaltzea.
- Bezeroak leial egiteko ekintza bakoitzerako dokumentu egokiak egitea, horien xedearen arabera.
- Erreklamazio batek jarraitu behar duen prozesua deskribatzea.
- Erreklamazio bat jasotzeko erabiltzen den dokumentazioa identifikatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Bezeroaren kexa edo erreklamazioa biltzea eta entzutea, kasu simulatu batean.
- Kexaren edo erreklamazioaren izaera eta testuingurua definitzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Kexa edo erreklamazioa ebazteko norberaren ahalmena mugatzea.
- Erreklamazioa idatziz formalizatzea.

Salerosketako eragiketekin lotzen diren oinarrizko dokumentuak egitea.

- Salerosketako eragiketen oinarrizko dokumentuak deskribatzea.
- Aplikatu daitezkeen merkataritzako eta zergen arloko arauen oinarrizko ezaugarriak zehaztea.
- Merkataritza-intereseko kontzeptuak ezagutzea eta maneiatzea, hala nola deskontuak, marjina, produktuaren kostaprezioa, erosketa-prezioa, salmenta-prezioa, BEZaren ehunekoa, artekari-saria eta komisioak.
- Salmentako azken prezioa kalkulatzeko metodoak identifikatzea.
- Emandako marjinen arabera kalkulatzea salmentako azken prezioa.
- Sustapenek azken prezioan duten eragina baloratzea.
- Kantitateak, kontzeptuak, zenbatekoak eta abar barnean hartuko dituzten albaranak lantzea informatika-aplikazio baten bitartez.
- Salmentaren edo erosketaren unitateko prezioaren eta guztizko prezioaren zenbatekoa zuzen kalkulatzea.
- Deskontuak, BEZaren tasa eta ordaintzeko edo kobratzeko sistema kontuan izanik egitea fakturak.

Izakinak kontrolatzeko metodoak aplikatzea.

- Merkataritza-enpresatan egon ohi diren izakin motak bereiztea.
- Produktuen arabera bereiztea enbalaje eta ontzi motak.
- Izakinak jasotzeko, biltegitratzeko, barnean antolatzeko eta bidaltzeko administrazio-prozedurak deskribatzea.
- Izakinak kontrolatzeko adierazitako metodoa aplikatzea salerosketako kasu praktiko batean.
- Izakinen saldoaren zenbatekoa kalkulatzeko, produktuaren kostua, BEZa, merkataritza-marjinak eta beste gastu batzuk kontuan izanik, bere erantzukizun-mailaren barruan.

Merkataritza-kudeaketako, biltegitiko eta/edo fakturazioko informatika-aplikazioak erabiltzea.

- Salmentak, izakinak eta antzekoak kudeatzeko aplikazioen funtsezko prozedurak eta funtzioak identifikatzea.
- Informatika-aplikazio batean parametro-fitxategiak definitzea –BEZa, deskontuak, hobariak, eta abar–.
- Bezeroen, hornitzaileen eta produktuen fitxategietan altak, bajak eta aldaketak erregistratzea.
- Egindako erosketak eta fakturak erregistratzea.
- Salmenta-txostenetako informazio adierazgarriak identifikatzea.
- Bezeroen, produktuen eta abarren informazioa identifikatzea.
- Formulario sinpleak lortzea, bezeroen informazioarekin eta salmenta-txostenekin.
- Informatika-aplikazioan sartutako informazioaren babeskopiak egitea, jasotako jarraibideen arabera.
- Parametro-fitxategiak –bilkin egokia, gutxieneko bilkina, eta abar– definitzea aplikazio baten bitartez.
- Izakinen mugimenduak erregistratzea eta inbentarioa lortzea.

Bezeroarentzako arreta.

- Merkataritza-saila. Bezeroaren beharrak eta gustuak.
- Bezeroen profil psikologikoa.
- Bezeroarekin harremanetan jartzea Internet bitartez: bezeroarekiko harremanak kudeatzeko tresna nagusietan sartzea.
- Bezeroarentzako arretan kalitate-irizpideak aplikatzea.

Salmenta-prozesuetako merkataritza-komunikazioa.

- Salerosketa-prozesua: salmentaren eta erosketaren oinarritzko alderdiak.
- Salmentako komunikazioa identifikatzea: faseak eta arazoak.
- Merkataritza-argudioak eta eragozpenen tratamendua.
- Telefono bidezko salmenta, katalogo bidezkoa, telesalmenta, Internet bidezkoa.

Salmenta-eragiketako merkataritzaren eta zergen arloko araudia.

- Oinarritzko merkataritza-legeria.
- Oinarritzko zerga-legeria.
- BEZaren legea: BEZaren kontzeptua eta erregimena, zerga-tasak.
- BEZa kitatzeko ereduak betetzea.

Salerosketako administrazio-prozedurak.

- Salmentako eta erosketako eragiketako merkataritza-kalkuluak: kostaprezioa, garraio-kostua, enbalajeak, ontziak, artekari-sariak, BEZa, merkataritza-deskontua, salmenta-prezioa.
- Salerosketa-eragiketako administrazio-dokumentazioa egitea eta betetzea: aurrekontua, eskaera-proposamena, entrega-oharrak edo albaranak, fakturak, garraio-gutuna.

Biltegitratzea eta bilkinak eta inbentarioak kudeatzea.

- Produktuen biltegitratzea antolatzeko prozedurak.
- Biltegitratzeko sistemak.
- Enbalatzea, ontziratzea eta etiketatzea.
- Errotazioaren analisisa eta izakinen kokapena.
- Izakinak kudeatzeko sistemak: konbentzionala eta informatikoa.
- Galeren tratamendua eta biltegitratzeko produktuak zaharkitzea.
- Kalitate-kontrola.

Salmentako eta erosketako eragiketak, kudeaketako informatika-aplikazioen bitartez.

- Bezeroekin harremanetan izateko kudeaketa-aplikazioak –CRM–: bezero, hornitzaile, produktu, salmenta-agente eta abarren fitxategiak eguneratzea. Bilaketak. Leial egiteko ekintzak. Txostenak lortzea.
- Fakturatzeko informatika-aplikazioak: aurrekontuak, eskaerak, albaranak eta fakturak sortzea. Kontabilitate-aplikazioak dituzten estekak. Txostenak lortzea.

Salmenta-osteko eta erreklamazioetako zerbitzuak.

- Merkataritza-jarraipena.
- Bezeroen jarraipenaren kudeaketa: salmenta-osteko prozedurak, tresnak eta izapideak.
- Leial egiteko tresnak.
- Kexak eta erreklamazioak. Kontzeptuak eta ezaugarriak.
- Erreklamazioak eta kexak jasotzeko prozedura, bertaratuta edo bertaratu gabe.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren konpetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Kudeaketa-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Sare lokala. Informatika eta bulegotikako tresneria, agenda elektronikoak, saltokietako terminalak. Programak eta aplikazioak –erabiltzaile-inguruneak–: sistema eragileak, testu-prozesadoreak, datu-baseak, kalkulu-orriak, informazioa aurkezteko programak, biruskontrakoak, suebakiak, Interneteko nabigatzaileak, posta elektronikoa. Interneteko nabigazioa laguntzeko sistemak, Intranet, Interneteko segurtasun-tresnak –SSL–, bat-bateko mezularitza-sistemak. Berariazko aplikazioen pakete integratua: merkataritza kudeaketa edo CRM, biltegikoa, fakturaziokoa, erosketen kudeaketakoa. Artxibategi konbentzionalak, informatika-euskarriak, fotokopiagailuak, faxa, inprimagailuak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Salmentako eta salerosketako prozesuen, jarraipenaren, bezeroarentzako arretaren eta erreklamazioen ebazpenaren administrazio-izapideekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako konpetentzia pedagogikoa izatea.

7. prestakuntza-kreditua: DIRUZAINITZA KUDEAKETZEKO OINARRIZKO ERAGIKETAK, DOKUMENTU BIDEZ EDOTA INFORMATIKA APLIKAZIO BIDEZ

Konpetentzia-atal honi lotuta dago: diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Diruzaintzako kudeaketan kalkulu sinpleak egitea, goragoko baten gainbegiratupean.

- Interes sinplearen eta konposatuaren kontzeptuak bereiztea.
- Kapitalizazio sinplea edo konposatua zehaztea, haren erabilpena argudiatuz.
- Eragiketako bakoitzean sortzen diren interesak kalkulatzeko.
- Efektu-deskontuaren kontzeptua identifikatzea.
- Eragiketari dagokion deskontua kalkulatzeko.
- Emandako informazioaren arabera kalkulatzeko banku-komisioak.
- Efektu-sortari dagokion oinarrizko banku-dokumentazioa egitea.
- Kontu korrontearen eta kreditu-kontuaren kontzeptuak zehaztea.

- Kontu korrontearen mugimenduak betetzea finkatutako dokumentuetan.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Kontu korrontea ezarritako prozeduren bitartez kitatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Gehien erabiltzen diren kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak erabiltzea.

- Merkataritzako kobrantzako eta ordaintzeko dokumentuen –kanbio-letraren, txekearen, zor-agiriaren, ordain-agiriaren eta transferentziaren– ezaugarriak eta edukia deskribatzea eta identifikatzea.
- *Factoring*-aren, *confirming*-aren eta efektu-kudeaketaren ezaugarriak eta xedea deskribatzea, bata edo bestea aukeratzea justifikatuz.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Metodo horrekin kitatzen diren autolikidazioko, mugaeguneko eta tributu-aldietako dokumentuak eta zerga-dokumentuak identifikatzea, jasotako jarraibideen arabera.
- Zerga-izapideak egiteko kasu praktiko batean, dokumentua identifikatzea, araudia zehaztea eta dokumentuaren atalen edukia finkatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Kutxa eta bankuetako liburuak betetzea, goragoko baten gainbegiratupean, betiere haren erantzukizun-mailaren barruan.

Diruzaintzako oinarrizko eragiketak egitea informatika-aplikazioen bitartez.

- Ordaintzeko bideetako erregistro-liburuen ezaugarriak deskribatzea.
- On-lineko finantza-kudeaketako informatika-aplikazioen funtzioak identifikatzea.
- Organismo publiko bati ordaintzeko kasu batean, ordaintzeta modu konbentzionaletan eta/edo telematikoa aurkezteko aukerak ezartzea, betiere jasotako jarraibideen arabera.
- Bete beharreko zerga- edo merkataritza-dokumentua, konbentzionala eta/edo telematikoa, identifikatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Mugimenduei dagozkien oharpenak egitea, modu konbentzionaletan eta informatikoa.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.

Diruzaintzako kudeaketa.

- Interes sinplea eta konposatua kalkulatzeko oinarrizko eragiketetan.
- Deskontu sinplea kalkulatzeko.
- Kontu korrontea: likidazioa eta interesen kalkulua.
- Kreditu-kontuetako eta eragiketarako kalkulua.
- Banku-komisioen kalkulua.

Ordaintzeta eta kobrantzako dokumentuak, eta diruzaintzako erregistroak.

- Kobrantza eta ordaintzeko dokumentuak, konbentzionalak edo telematikoa: ordainagiriak, txekeak, banku-helbideratzea, kanbio-letrak.
- Kobrantza eta ordaintzeta kudeatzeko oinarrizko finantza-eragiketak: *factoring*, *confirming*, efektu-kudeaketa.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Kreditu-txartelak, zor-txartelak eta txanpon-txartela.
- Diruzaintzako kudeaketa, on lineko bankaren bitartez.

Diruzaintzako kudeaketa, informatika-aplikazioen bitartez.

- Finantza-kudeaketan kalkulu-orriak erabiltzea.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren konpetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Kudeaketa-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Informatika eta bulegotikako tresneriak, diruzaintza kudeatzeko programak eta aplikazioak, sistema eragileak, datu-baseak, kalkulu-orriak, informazioa aurkezteko programak. Artxibategi konbentzionalak, informatika-euskarriak, material higigarria eta askotariko bulegoko materiala, kalkulagailua.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Oinarrizko finantza-matematikarekin, diruzaintza-kudeaketarekin eta arlo horietako informatika-aplikazio orokorrekin eta berariazkoekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako konpetentzia pedagogikoa izatea.

8. prestakuntza-kreditua: KANPOKO EDO BARNEKO BISITARIAREN HARRERA

Konpetentzia-atal honi lotuta dago: barne- eta kanpo-komunikazioak hartzea eta prozesatzea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Bezeroari harrera egitea, eta egonaldia erraztea erosotasunaren bidez.

- Antolakunde batean erabili ohi den ahozko eta keinuko komunikazioaren protokoloa deskribatzea.
- Solaskidea identifikatzea, protokolo-arau eta kalitate-parametro egokiak aplikatuz.
- Antolakundearen egituraren barruan harrerak duen kokalekua deskribatzea.
- Bisitaldiei harrera egiteko prozesuaren faseak identifikatzea.
- Harrera-espazioaren eta material osagarrien antolamendu egokia finkatzea.
- Komeni diren material osagarriak eta harrera espazioan duten antolamendua hautematea.
- Gorputz-adierazpenaren teknikak aplikatzea harrera behar bezala egiteko.
- Bisitaria, eskatzen den informazioa eta bisitaldiaren xedea identifikatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Kanpoko edo barneko bisitariaren harrera.
- Antolakundearen harreman publikoen funtzioak.
- Enpatia eta identifikazioa aplikatzea.
- Harrera-espazioaren ingurune fisikoa mantentzea: itxura eta material osagarrien eta tresnerien antolamendua.

Bisitarietzako arreta.

- Komunikazioak harreran: harrera, identifikazioa, kudeaketa eta agurra.
- Harrera, formulazioa eta oinarrizko gorabeheren kudeaketa.
- Bisitarien sarrera eta irteera kontrolatzea eta erregistratzea.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren konpetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Kudeaketa-gela, 60 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Sare lokala. Informatika eta bulegotikako tresneria, sistema eragileak, datu-baseak, bezeroekiko harremanak kudeatzeko programak –CRM–, posta elektronikoa, telefonoguneak edo funtzio askotariko

telefonoak, itxaron-gelako altzariak (mahaia, aulkiak, irakurketa-materiala –aldizkariak eta egunkariak–, eta abar).

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Enpresako komunikazio- eta informazio-sistemekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea, komunikazio-fluxu formalen eta informalen eta harrerakoen tratamenduari dagokionez. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren konpetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako konpetentzia pedagogikoa izatea.

9. prestakuntza-kreditua: **INFORMATIKA UTILITATEEN BIDEZ INFORMAZIOA BILATZEA ETA KUDEATZEA**

Konpetentzia-atal honi lotuta dago: informazioa eta dokumentazioa informatika-bitartekoen bidez kudeatzea.

Edukiak eta lorpen-mailaren adierazleak

Sistema eragilearen oinarrizko erabilera.

- Oinarrizko elementuen funtzioak identifikatzea eta azaltzea ("hardwarea" eta "softwarea").
- Sareko sistema bateko eragiketa-prozedura orokorrak deskribatzea.
- Tresneriaren oinarrizko sistemaren azterketaren bitartez identifikatzea tresneriaren funtzioak, lan-estazioetako sistema eragilea eta sareko sistema eragilea.
- Sistema eragilearen oinarrizko funtzioak behar bezala erabiltzea, beste sistema batzuekin dituen abantailak argudiatuz, betiere jasotako jarraibideen arabera.
- Sareko sistema eragileak eskaintzen duen informazioaren segurtasun- eta konfidentziasun-eskema azaltzea, eta suebakiko eta biruskontrako programak identifikatzea.
- Sareko eragiketaren oinarrizko komandoak eta horien funtzioa erabiltzea eta azaltzea.
- Sareko eragiketa-ingurunearen oinarrizko aldaerak deskribatzea, eta konfigurazio-fitxategirik garrantzizkoenak eta horien oinarrizko funtzioak konfiguratzea.
- Erabiltzaileko oinarrizko funtzioak gauzatzea, hala nola: konexioa/deskonexioa, biltegitatzeko espazioaren optimizazioa, periferikoen erabilera, beste sistema batzuekiko konexioa eta komunikazioa.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.

Sareko zerbitzuak erabiltzea.

- Hainbat bilatzaile mota identifikatzea, eta horien alde onak eta txarrak argudiatzea.
- Bilaketak egitea, murrizketa-irizpideak aplikatuz.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Informazioa behar bezala erabiltzea.
- Erabilitako informazioa erregistratzea eta grabatzea.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.

Posta elektronikoa ohiko zereginetan erabiltzea.

- Posta elektronikoko aplikazioa zabaltzea.
- Igorleak, hartzaileak eta edukia identifikatzea.
- Mezuak irakurtzea eta/edo idaztea.
- Informazioa inplikatu guztiengana bideratzea, informazioa guztiei bidaliz.
- Lortzen diren emaitzak ebaluatzea, eta, horretarako, haren mailan, iradokizunak gaineratzea edo prozesuen hobekuntzan parte hartzea.
- Mezua hartu dela egiaztatzea.
- Hautatutako prozedura justifikatzea, eta besteekin alderatuta dituen alde onak azaltzea.
- Posta elektronikoa eskaintzen dituen karpeta-aukeren prestazioak baliatzea, eta horietako bakoitza justifikatzea, dagokion jardun-esparruaren barruan.
- Posta-mezuak inprimatzea eta artxibatzea.

Sistema eragileak.

- Sistema eragile baten oinarrizko funtzioak.
- Erabiltzaile bakarreko eta anitzeko sistema eragileak.
- Erabiltzaile-inguruneak.

Internet eta nabigatzaileak.

- Internet.
- Nabigatzaileen utilitateak.
- Aplikazioak, programak eta utilitateak sarearen bitartez deskargatzea eta instalatzea.
- Fitxategiak konprimitzea eta deskonprimitzea.
- Informazio-bilatzaileak.
- Informazioa inportatzea.

Posta eta agenda elektronikoa.

- Utilitateak.

Eduki horiek irakatsi ondoren, eduki horiek menderatzen dituenak gai izan beharko du moduluarekin lotzen diren kompetentzia-ataletan deskribatutako lanbide-jarduna gauzatzeko, betiere deskribatutako produkzio- eta informazio-bitartekoak erabiliz, eta hori guztia ohiko lanbide-testuinguruetan eta -egoeretan.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak

Informatika-gela, 45 m²-koa.

2. Ekipamenduak

Informatika eta bulegotikako tresneria, programak eta aplikazioak: informatika-sareak, sistema eragileak, biruskontrakoak, suebakiak, posta elektronikoa, agenda elektronikoa, bulegoko materiala eta altzariak.

3. Hezitzailearen lanbide-profila

- a) Dokumentazioaren eta informazioaren kudeaketa informatizatuarekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea, bidezkoa denean atzerriko hizkuntza erabiliz. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den goi-mailako teknikariaren prestakuntza akademikoa izatea, edo goragoko mailakoa.
 - Lanbide-modulu honekin lotzen diren kompetentzien alorrean gutxienez 3 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Administrazio eskudunek ezartzen dutenaren arabera egiaztatutako kompetentzia pedagogikoa izatea.

10. prestakuntza-modulua: LANTOKIKO PRESTAKUNTZA

Xedeak.

1. Ikastetxean bertan lortutako profilararen lanbide-kompetentziak eskuratzeko prozesua osatzea.
2. Lanbide-nortasuna eta -heldutasuna eskuratzeko, bizi osoan zehar ikasten jarraitzeko motibazioa emango dutenak, baita kualifikazio-beharren aldaketetara egokitzeko motibazioa ere.
3. Enpresetako produkzioarekin, merkaturatzearekin, kudeaketa ekonomikoarekin eta harreman soziolaboralen sistemarekin lotzen diren ezagupenak osatzea, lan-munduratzeko errazteko.
4. Ikasleak ikastetxean lortutako profesionaltasunaren alderdi garrantzitsuenak ebaluatzea, eta lan-egoera errealak eskatzen dituztelako egiaztatu ezin diren laneko alderdiak egiaztatzea.

Egin beharreko oinarrizko jarduerak

- Administrazio-laguntzako jarduerak lan-talde batean edo sail batean integratzeko eta lankidetzan jarduteko aukera ematen duten lanbide-jarduneko irizpideak identifikatzea, eta lan-giro emankorra sortzen laguntzea.
- Paketeak eta posta konbentzionala eta telematikoa jasotzeko, sailkatzeko eta banatzeko oinarrizko teknikak aplikatzea.

- Oinarrizko administrazio-dokumentazioa erregistratzeko eta sailkatzeko teknikak aplikatzea informatika-aplikazio egokien bitartez.
- Oinarrizko ordainketa-bitartekoekin jardutea, eta eragiketetako justifikatzaileen funtsezko eskakizunak identifikatzea.
- Bulegoko dokumentazioaren, materialen eta tresnerien izakinak kontrolatzeko prozedurak eta erregistratzeko metodoak aplikatzea.
- Terminal informatikoetan beharrezko elementu materialak eta lan-espazioak edukitzea, baliabideak optimizatzeko irizpideak eta kalitate-arauak aplikatuz.
- Datuak grabatzeko jarduera taldearekin integratuta egitea.
- Zenbaki-datuen taulak zehaztasunez transkribatzea, zenbakizko teklatua egoki maneiatuz.
- Zehaztasunez erabiltzea teknika mekanografikoak –gehienez % 5eko akatsekin–, eta, beharrezkoa izanez gero, tekla osagarriak erabiltzea, kalitate-teknikak erabiliz eta datuak zuzenduz.
- Informatika-tresneria deskonektatzearen oinarrizko gorabeherak ebaztea, betiere segurtasun-baldintzetan.
- Dokumentuen barne-transmisioko prozedurak aplikatzea, zuzenean entregatuta zein informatika-mezularitzako utilitateen bitartez.
- Orotariko informazio- eta komunikazio-teknikak aplikatzea, modu antolatuan, egituratuan eta unean une pertsona egokietarako zehatza.
- Salerosketako eragiketen oinarrizko dokumentuak egitea, eta, horretarako, bitarteko informatikoak edo telematikoak erabiltzea eta indarrean dagoen merkataritza- eta zerga-legeria aplikatzea.
- Lan-eremua behar bezalako txukuntasunez eta garbitasunez mantentzea.
- Informazioa eta dokumentazioa idaztean eta betetzean idatzizko komunikazioko teknikak aplikatzea, bulegotikako bitarteko elektronikoak erabiliz.
- Eskuragarritasuna, segurtasuna eta konfidentzialtasuna erraztuko duten informazioa erregistratzeko eta banatzeko teknikak aplikatzea.

11. prestakuntza-modulua: **ORIENTAZIOA ETA TUTORETZA**

Xedeak.

Prestakuntza-modulu honetako edukiak eta jarduerak ikasi eta gainditu ondoren, ikasleak honako jokaera eta portaera hau izango du:

1. Bat etorriko da ezarritako profilaren ondoriozko lanbide-aukerarekin, eta bokazio bihurtuko du aukera eta erabaki hori.
2. Lanean eta gizarte-mailan aurrera egiteko gogoia erakutsiko du, eta aurrerapen horren ondoriozko aukerak, laguntzak, ibilbideak eta emaitzak identifikatuko ditu.
3. Helburuei eta proiektuei aurre egiteko bere gaitasunek, konpetentziek eta egoera pertsonalak duten ahalmena identifikatuko du; erabakiak hartuko ditu, eta zailtasunak eta arazoak ebartziko ditu, betiere gizarte- eta lanbide-testuinguruekiko koherentziaz.
4. Lan-merkatuan esku hartuko du, lan-munduratzeko aukerak bilatuko ditu, eta bere helburu sozio-pertsonalekin orekatuta erabakiko du bere aurrerapena.

Edukiak eta egin beharreko jarduerak

Lanbide-aukera kokatzea eta ezaugarritzea.

- Programaren profilarekin lotzen den sektorea deskribatzea:
 - Sektore horretan egiten diren jarduerak identifikatzea.
 - Sektore horretan dauden enpresak identifikatzea.
 - Bezero/erabiltzaile motak identifikatzea.
- Sektoreko lanbide eta lan-kategoriarik ohikoenak identifikatzea.
- Profilarekin lotzen den lanbidearen edo ogibidearen ezaugarri nagusiak deskribatzea:
 - Eskatzen diren lan-ohiturak identifikatzea.
 - Izan behar diren jarrera pertsonalak eta sozialak identifikatzea.
- Prestakuntzaren prestakuntza-ibilbideak deskribatzea, baita etorkizuneko aukerak ere.
- Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Lanean eta bizi-tza pertsonalean aurrera egiteko beharrak identifikatzea.

- Erabakiak hartzeko prozesua aztertzea:

- Erabakiak hartzean nola jardun behar den deskribatzea.
- Ekimenez jardutea erabaki bat hartu behar denean.
- Antolamendu-egiturak aztertzea, zergatiak eta funtzioak.
- Lan-taldeen sorrera aztertzea:
 - Lan-talde bat ezaugarritzea.
 - Talde-lana baloratzea.
- Arazoen edo gatazken esanahia eta motak interpretatzea:
 - Gatazka bati aurre egiteko izan beharreko jokabideak identifikatzea.
 - Hainbat motatako gatazkak eta horiei aurre egiteko jokabideak identifikatzea.
 - Gatazka bati aurre egiteko egon daitezkeen irtenbideak identifikatzea, eta, hala badagokio, horren arabera jardutea.
- Lanbide-jardunerako ohitura kaltegarriak identifikatzea.

Lan-merkatuko dinamika.

- Lan-zuzenbidearen oinarriko kontzeptuak deskribatzea.
- Kontratu motak deskribatzea.
- Kontratu aldatzeko, amaitzeko edo eteteko arrazoiak identifikatzea.
- Nominaren deskribapena:
 - Ordainsaria kalkulatzea.
 - Kotizazio-oinarria kalkulatzea.
 - Gaixotasunaren/istripuaren ondoriozko prestazioak kalkulatzea.
 - PFEZ kalkulatzea.
 - Deskontuak kalkulatzea.
- Gizarte-segurantzak, estatuko enplegu-zerbitzu publikoak eta mutualitateek eskaintzen dituzten prestazioak eta babes-ekintzak ezagutzeko.
- Hitzarmen batek langileen eta enpresaren eskubideei eta betebeharrei dagokienez dituen funtsezko alderdiak identifikatzea.
- Lana eta bitartekaritza bilatzeko dauden bideak identifikatzea.
- Aurkezpen-gutuna idaztea.
- Curriculum vitae idaztea.

Proiektu eta helburu profesionalak eta pertsonalak.

- Norberaren nahiak eta helburuak identifikatzea.
- Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak aztertzea.
- Epe ertainerako/luzerako plangintza egitea.
- Erdietsitako lorpenak identifikatzea.
- Lanaren bilakaera aztertzea, helburuei dagokienez.
- Proposatutako helburuetatik urruntzen gaituzten edo horietara hurbiltzen gaituzten lan-egoerak edo egoera pertsonalak identifikatzea.
- Lana garapen pertsonalaren berezko zatia dela jakitea.
- Garapen pertsonalerako eta emozionalerako aisialdi-beharrak eta familiako bizitza eta lana bateratzeko beharrak identifikatzea.
- Nork bere interesak eta nahiak ezagutzeko, bizitza afektiboari, familiari eta zaletasunei dagokienez.

Gatazkak.

- Definizioa, ezaugarriak eta motak.
- Konpontzeko edo desagerrarazteko metodoak.
- Lan-ingurune ko komunikazioa.

Ohiturak eta jarrerak.

- Zer diren.
- Zer eragina duten lanbide-garapenean.
- Lanaren balioa.
- Lanarekiko jarrera.
- Ohitura eta jarrera positiboak, lanari eusteko.
- Jokabideak. Zer diren eta nola landu behar diren.
- Laneko motibazioa.

Oinarrizko lan-legeria eta lan-kontratuak.

- Lan-harremanen motak eta oinarrizko kontratuak.
- Kontratu osatzen duten funtsezko elementuak: lanaldia, ordutegia, iraupena, probaldia, ordainsaria eta oporrak.
- Langileen eta enpresaburuaren eskubideak eta betebeharrak.
- Hitzarmen kolektiboak: helburuak eta funtzioak.

Nomina eta Gizarte Segurantzza.

- Definizioa eta atalak.
- Sortzapenak, kenkariak eta kotizazio-oinarriak.
- Enpresen eta langileen betebeharrak.
- Jasotzen dituen prestazioak.

Langileen parte-hartzea enpresan.

- Sindikatu-agentek.
- Negoziazio kolektiboa.
- Enpresa-elkarteak.

Lana bilatzea.

- Lan-merkatua.
- Autorientazioa.
- Lana modu aktiboan bilatzeko metodoak.
- Curriculum: motak.
- Enplegu-eskaintza publikoak.

Proiektu eta helburu pertsonalak.

- Zer diren eta nola landu behar diren.
- Oinarrizko psikologia.
- Bizitza-proiektu pertsonala.
- Aisialdia.
- Bizimoduak eta gizarte-harremanak.
- Nork bere burua ebaluatzeko teknikak.

Laneko segurtasuna eta osasuna: oinarrizko kontzeptuak.

- Lana eta osasuna: lan-arriskuak, arrisku-faktoreak.
- Lanaren ondoriozko kalteak. Lan-istripuak eta laneko gaixotasunak. Lanaren ondoriozko beste patologia batzuk.
- Laneko arriskuen prebentzioaren arloko oinarrizko arau-esparrua. Arlo horretako oinarrizko eskubideak eta betebeharrak.

Arrisku orokorrak eta prebentzioa.

- Segurtasun-baldintzekin lotzen diren arriskuak.
- Laneko ingurumenarekin lotzen diren arriskuak.
- Lan-karga, nekea eta lanarekiko asegabetasuna.
- Arriskuak kontrolatzeko oinarrizko sistemak. Babes kolektiboa eta norbanakoa.
- Larrialdi- eta ebakuazio-planak.
- Langileen osasuna kontrolatzea.

Prestakuntza-testuinguruaren oinarrizko eskakizunak

1. Espazioak eta instalazioak:

Balio anitzeko gela, gutxienez 2 m² ikasle bakoitzeko.

2. Hezitzailearen lanbide-profila:

- a) Orientazioarekin eta tutoretzarekin lotzen diren ezagutzak eta teknikak menderatzea. Honako modu hauetakoren batekin frogatuko da:
 - Lanbide-alor honekin lotzen den diplomatuaren prestakuntza akademikoa, gutxienez, edo goragoko mailakoa.

- Lanbide-modulu honekin lotzen diren kompetenzien alorrean gutxienez 5 urteko lanbide-esperientzia izatea.
- b) Ezartzen denaren arabera egiaztatutako kompetentzia pedagogikoa izatea.

II. ERANSKINA

1. Honako hauek izango dira lehen mailako berariazko moduluen ordu kopuruak:

Berariazko prestakuntza-modulua	Gutxieneko orduak asteko	Erreferentziako orduak asteko
Bulegoko oinarrizko administrazio-teknikak	3	4
Komunikazioko oinarrizko eragiketak	3	4
Erreprodukzioa eta artxibatzea	3	4
Datuen grabazioa	3	3
Datuen tratamendua eta dokumentazioa	2	3
Ikastetxeak izendatzeko	4	

- Lehen mailan, nahitaez irakatsi beharko dira honako berariazko prestakuntza-modulu oso hauek:
 - Bulegoko oinarrizko administrazio-teknikak
 - Komunikazioko oinarrizko eragiketak
 - Erreprodukzioa eta artxibatzea
- Lehen mailan, berariazko prestakuntza-moduluak inola ere ez dira izango asteko 18 ordutik gorakoak.

2. Honako hauek izango dira bigarren mailako berariazko moduluen ordu kopuruak:

Berariazko prestakuntza-modulua	Gutxieneko orduak asteko	Erreferentziako orduak asteko
Merkataritzako administrazio-eragiketak	5	6
Kanpoko/barneko bisitariaren harrera	1	1
Diruzaintzako kudeaketa operatiboa	4	5
Informatika-utilitateen bidez informazioa bilatzea eta kudeatzea	2	3
Ikastetxeak izendatzeko	3	

- Bigarren maila honek 24 asteko iraupena izango du ikastetxean. Gainerako asteak Lantokiko Prestakuntza modurako erabiliko dira. Lantokiko Prestakuntzak guztira eta nahitaez 330 orduko iraupena izango du.
 - Bigarren mailan, berariazko prestakuntza-moduluak inola ere ez dira izango asteko 15 ordutik gorakoak.
3. Orientazioa eta tutoretza moduluak maila bakoitzean asteko bi orduko iraupena izango du nahitaez.