

ADMINISTRAZIO-ZERBITZUEN ETA ZERBITZU OROKORREN ERAGIKETA OSAGARRIAK (MF0970_1) – ADGG0408

PRESTAKUNTZA-EDUKIAK

IRAUPENA: 120 ordu

HELBURU

Barneko eta kanpoko administrazio- eta kudeaketa-zereginetan eskatutako informazioa eta dokumentazioa banatzea, erreproduzitzea eta transmititzea, bai eta datuak eta dokumentuak egiaztatzeko oinarrizko izapideak egitea ere, goi-mailako teknikariek hala eskatuta, eraginkortasunez, ezarritako jarraibide edo prozeduren arabera.

EDUKIAK

UF0520 - KOMUNIKAZIOA HARREMAN PROFESIONALETAN (50 ordu)

1. Informazioa jaso eta transmititzeko lanbide-egoeretan komunikatzeko prozesuak eta teknikak

1.1. Komunikazioa prozesu gisa.

- Funtzioak.
- Elementuak.
- Informazioaren eta komunikazioaren arteko aldea.
- Komunikazioaren faseak.
- Komunikazioetarako erabiltzen diren lengoaiak.
- Komunikazio-motak: entzumenekoak, ikusizkoak eta ukimenezkoak.
- Mezuen edukia hautatzea eta antolatzea.

1.2. Komunikazio eraginkorreko teknikak.

- Portaeretan eta entzuteko seinaleetan eragina duten faktoreak.
- Oztupoak eta zailtasunak.
- Konponbideak.
- Komunikazio eraginkorrak: feed-back, entzute enpatikoa eta aktiboa.

1.3. Komunikazioa eta enpresa.

- Komunikazioaren printzipioak.
- Enpresako komunikazio-moduak: barnekoak eta kanpokoak.
- Barne-komunikazioak: bertikalak, zeharkakoak, formalak eta informalak.
- Kanpo-komunikazioak: sarrera eta irteera.

- Enpresa-komunikazioetan erabilitako bitartekoak.
- Presako komunikazioak.

1.4. Komunikazio-fluxuak:

- Fluxu-diagramak.
- Informazio grafikoa.

1.5. Komunikaziorako eta irudi korporatiborako jarraibideak.

2. **Jokabide asertiboko jarraibideak lan-egoeretan**

2.1. Hitzeko elkarrekintzan erantzuteko estiloak:

- Asertiboa
- Oldarkorra.
- Ez asertiboa.

2.2. Hitzeko portaera.

2.3. Hitzik gabeko portaera.

2.4. Asertibitate-teknika nagusiak: disko marratua, laino-bankua, asertzio negatiboa, galdera negatiboa, autoerrebelazioa, informazio askea, konpromiso bideragarria.

3. **Enpresa barruko edo kanpoko pertsonekin sortutako gatazkak**

3.1. Gatazka lan-harremanetan.

- Gatazken ezaugarriak.
- Gatazka motak: taldekoa, banakakoa, arauemailea, ekonomikoa, baketsua, bortitza, positiboa, negatiboa.

3.2. Gatazken tratamendua.

- Gatazka identifikatzea.
- Gatazken kausak eta ondorioak.
- Zereginarekin lotutako gatazkak.
- Pertsonen arteko harremanekin lotutako gatazkak.
- Oinarrizko portaerak eta seinaleak.
- Jarduteko jarraibide pertsonalak, konponbide gisa: elkarriketa.
- Gatazka aldaketarako aukera gisa.

UF0521 AHOZKO ETA IDATZIZKO KOMUNIKAZIOA ENPRESAN (70 ordu)

1. Ahozko komunikazioa

1.1. Ahozko hizkuntza.

- Kontzeptua eta ezaugarriak.
- Ahozko mezuen ezaugarriak.
- Ahozko komunikazioaren elementuak.
- Ahozko komunikazioaren funtzioak.
- Ahozko komunikazio motak: berehalakoak, banakakoak edo kolektiboak.
- Ahozko komunikazioa planifikatzea.
- Ahozko komunikazio-moduak: elkarrizketa, bilera, eztabaida.

1.2. Hitzik gabeko komunikazioa.

- Hitzik gabeko komunikazioko mezuak: borondatezkoak eta nahi gabekoak.
- Ahozko komunikazioan hitzik gabeko baliabideak: intonazioa, keinuak eta espazioak.
- Hitzik gabeko komunikazioaren alderdi garrantzitsuak: begirada, jarrera, keinuak.

1.3. Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioa aurrez aurreko komunikazioan.

- Portaera-jarraibideak eta irudi korporatiboa.
- Hitz egiteko arauak.
- Entzuteko arauak.
- Kalitate-irizpideak: enpatia, adeitasuna.
- Objektioen tratamendua.
- Kexak eta erreklamazioak.

1.4. Telefono bidezko komunikazioa.

- Telefonoa enpresa-jardueran.
- Enpresan telefono bidezko arreta emateko jarraibideak: ahotsa, irribarrea, isiltasuna, adierazpena, etab.
- Telefono-dei bat egiteko arauak.
- Telefono dei bati erantzuteko urratsak.
- Tratamendu-protokoloak.
- Informazioa transmititzeko oztopoak eta zailtasunak.
- Telefono-dei motak.
- Enpresako telefono bidezko komunikazio-sistemak.
- Telefono bidezko informazioa bilatzea.

1.5. Segurtasun, erregistro eta konfidentzialtasun arauak aurrez aurreko eta telefono bidezko komunikazioan.

2. Idatzizko komunikazioa

2.1. Eskritura, komunikazio-bide gisa.

- Idatzizko mezua: kontzeptua.
- Idatzizko mezuaren ezaugarriak.
- Idatzizko komunikazio motak.
- Idazketaren printzipioak, idatzizko mezua eraginkorra izan dadin.
- Testuen plangintza.
- Zuzentasun sintaktiko eta gramatikala.
- Puntuazio-zeinuak.
- Laburdurak eta siglak.

2.2. Komunikazio idatziko ekipoak eta sistemak.

- Komunikazio-sistemak: kontzeptua.
- Ordenagailua.
- Komunikatzeko beste tresna batzuk: faxa.

2.3. Barne-komunikazio idatzi laburrak.

- Kontzeptua.
- Barne-komunikazioen motak.
- Oharrak: kontzeptua eta egiteko modua.
- Errotuluak: euskarri motak eta paperak, tresnak eta teknikak.
- Barne-erregimeneko komunikatuak: kontzeptua eta egiteko modua.

3. Enpresa-komunikazioaren kudeaketan esku hartzen duten aplikazioak eta baliabide informatikoak

3.1. Posta elektronikoa:

- Osatzen duten elementuak.
- Posta-bidalketa.
- Postak jasotzea.
- Posta-artxiboa.

3.2. Agenda elektronikoa:

- Kontaktuak.
- Atazak.
- Oharrak.
- Egutegia.

3.3. Testu-prozesadorea:

- Testu-prozesadore baten egitura.
- Testu-prozesadore baten funtzioak.
- Dokumentuen kudeaketa.
- Dokumentuen ereduak: faxa, memorandum, etab.
- Dokumentuei formatua aplikatzea.
- Dokumentuak editatzea.
- Dokumentuak inprimatzea.