

ETENGABEKO PRESTAKUNTZA PLANA
2010 URTEA
**BEZEROAK ATENDITZEKO UNITATEETAKO LANGILEAK EUSKARAZ
TREBATZEKO IKASTAROA (OINARRIZKOA)**

IZENA EMATEKO EPEA	NON	NOIZ EMANGO DEN
Martxoaren 8tik 18ra (biak barne)	Bilbo / Donostia / Gasteiz	Ondoko 5 aukerak eskainiko dira eta taldeak eskabideen arabera osatuko ditugu (astean behin 5 orduko saioa): 1) Apirilak 26, maiatzak 3,10,17,24 2) Apirilak 27, maiatzak 4,11,18,25 3) Apirilak 28, maiatzak 5,12,19,26 4) Apirilak 29, maiatzak 6,13,20,27 5) Apirilak 30, maiatzak 7,14,21,28

IRAUPENA	PARTEHARTZAILEEN KOPURUA	ORDUTEGIA
25 ordu (5 orduko 5 saio)	15	8:30 - 14:00

NORENTZAT

Zerbitzu-erakundeetako bezeroak atenditzeko unitateetako langileentzat

BALDINTZAK eta LEHENTASUN-IRIZPIDEAK

-Ikastaroan parte hartu ahal izateko beharrezkoa da 2. hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izatea, edo lortuta izan ez arren, normalean egiaztagiri hori lortzea ahalbidetzen duen euskara mailatik hurbil egotea (HABEren 109 eta hurrengoak)

-Lehentasun-irizpideak:

- 1.- Lanpostuak derrigortasun-data izatea
- 2.- Langile finkoa izatea
- 3.- Bitarteko langileak izatea

HELBURU OROKORRAK

1. Ahozko komunikazio egokia, zuzena eta erraza lortzea, herritarrengandik hurbil;
2. Euskaldun zaharren maila hobetzea eta konfiantza hartzea;
3. Langileak euskaraz ahoz erabiltzeko motibatzea eta erabiltzeko oztopo psikologikoak eta linguistikoak kentzea;
4. Idatzizko produkzio zuzena eta egokia lortzea;
5. Laneko ohiko idazkiak menderatzea, erraz erabiltzeko moduan;
6. Erabilera motibatzea eta erabileraren oztopo psikologiko eta linguistikoak kentzea

EDUKIAK

A.- AHOZKO JARDUNA

- 1.- Atentzio-eremuko funtzio komunikatiboak
 - informazioa eman eta eskatu
 - galdera-erantzunak
 - ahozko oharrak
 - azalpen zehatzak eta orokorrak
 - elkarrizketa laburrak
- 2.- Ohiko esaldiak, esapideak, hiztegi berezia, harrera egiteko moduak:
 - agurrak eta sarrera hitzak
 - elkarrizketa hasteko eta amaitzeko moduak
 - hitzorduak
 - baliabide erretoriko orokorrak
- 3.- Mintzaldiaren alde orokorrak:
 - ahoskera
 - jarria
 - egokitasuna eta zuzentasuna
 - aberastasuna

B.- IDATZIZKO JARDUNA

- 1.- Atentzio-eremuetako idatziak sortzeko gaitasuna edo betetzekoa eta kudeatzekoa:
 - hitzordua emateko dokumentua eta berritzekoa
 - OTIren ingurukoak: eskatzeko, baja emateko, kopia-dokumentua, behin-behineko ordezlagiria
 - informazio laburrak, oharrak, bezeroak eskatutako informazio puntuala, abisuak
 - behin-behineko karteltxoak

ZEIN HIZKUNTZATAN

Euskaraz

ESKABIDEAK

Eskabidea egiteko zure zerbitzu-erakundeko euskara arduradunarengana jo.