

## AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO HARRERA, OHARRAK ETA MEZU ELEKTRONIKOAK

### INFORMAZIO OROKORRA

|                           |                               |                            |  |
|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|--|
| <b>DATAK</b>              | Maiatzak 8, 10, 15, 17 eta 22 | <b>IKASGELA/<br/>TOKIA</b> | 10.gela<br>IVAP<br>Lakua. Gasteiz                          |
| <b>IRAUPENA</b>           | 15 ordu                       | <b>ORDUTEGIA</b>           | 8:30-11:30   |
| <b>MATRIKULA<br/>EPEA</b> | Apirilaren 23ra arte          | <b>ONIRITZI EPEA</b>       | Apirilaren 30era arte                                      |
| <b>IKASLE<br/>KOPURUA</b> | 12 gehienez ere               | <b>HARTZAILEAK</b>         | B-2 duten administrariak eta<br>administrari laguntzaileak |
| <b>IRAKASLEA</b>          | Yolanda Barbero               | <b>MATERIALA</b>           | Berariaz prestatua, ikastaroan<br>bertan banatuko da       |
| <b>DISEINUA</b>           | IKA                           | <b>AZPIEGITURA</b>         | Ordenagailua, kañoia eta arbela                            |

### ZER LORTU NAHI DA

#### HELBURU OROKORRAK

Ahozko nahiz idatzizko komunikaziorako konpetentzia hobetzea, herritarri edo lankideei harrera egitean euskararen kalitatea bermatzeko hiru arlo hauetan: aurrez aurreko nahiz telefono bidezko jardunean, oharrak jasotzean eta mezu elektronikoak idaztean.

#### HELBURU ZEHATZAK

- Aurrez aurreko nahiz telefono bidezko ahazko jardunak hobetzeko edukiak eta hizkuntza-estrategiak lantzea: konbentziozko konplimenduak, solaserako enfatizazio-estrategiak, azalpenak argitzeko hizkuntza-baliabideak (joskera, lexikoa), egokitasuna eta zuzentasuna bermatzeko ohiko akatsen lanketa.
- Oharrak egoki eta zuzen jasotzeko gutxieneko eduki gramatikalak lantzea: izendegi ofiziala, datak, orduak, helbideak, laburtzapenak eta zenbakien nahiz kopuruen idazkera.
- Mezu elektronikoa testu-genero berezitua den heinean, idazteko ezaugarriak lantzea, betiere testuinguruko elementuak kontuan hartuta: egokitasuna (erregistroa, tonua), testu-egitura, koherentzia eta kohesioa (testu-antolatzaileak, lexikoa), argitasuna (joskera-baliabideak) eta zuzentasuna.
- Jardunok arrakastaz egin daitezen, Administrazioaren baliabide behinenak erabiltzen trebatzea, zalantzak argitzeko tresnak eskuratzeko.

#### GAITASUNAK

- Gaitasun sozio-pragmatikoa: komunikazio-egoera bakoitzean egokiena den hizkuntza-aldaera aukeratu.
- Gaitasun diskurtsiboa: ahazko nahiz idatzizko testua sortzeko oinarritzko baldintzak ezagutu.
- Gaitasun linguistikoa: gramatika arauemailearen ezagutza praktikoa.
- Gaitasun estrategikoa: komunikazioaren testuinguruaren arabera, erabaki egokiak hartzen jakitea.

## AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO HARRERA, OHARRAK ETA MEZU ELEKTRONIKOAK

### PROGRAMA ETA EBALUAKETA

#### METODOLOGIA

Ikastaroa aurrez aurrekoa izango da. Komunikazioa izango du ardatz, eta ikasleen benetako lan-jardunetatik abiatuko dira atazak. Teoria eta praktika uztartuko dira: azalpen teorikoen bidez, baliabideak eta estrategiak eskainiko dira zailtasunei aurre egiteko. Testuen eredu onak aztertuko dira, eta adibide kaskarrak arazoa/konponbidea ildoari jarraituz zuzenduko dira. Komunikazio-egoera horietan egiten diren ohiko akatsetan arreta jarri eta ariketa berezituen bidez zuzenduko dira. Ikasleen parte-hartze aktiboa ezinbestekoa da, simulazioen bidez jarriko baitira praktikan ezagutzak. Hiru arlo landuko direnez, hiru ataletan banatuko da ikastaroa eta hirurek izango dute lotura.

#### PROGRAMA

Aurrez aurreko nahiz telefono bidezko solasaldien ezaugarriak landuko dira testu-genero gisa, eta ikasleen laneko egoeretara egokituko dira atazak. Aurrez aurreko nahiz telefono bidezko solasotako informazioa oharretan egoki eta zuzen idazteko eduki gramatikalak landuko dira. Askotariko mezu elektronikoak idazteko ezaugarri behinenak landuko dira: egokitasuna, testu-egitura, koherentzia, kohesioa, argitasuna eta zuzentasuna.

#### EBALUAKETA

Adierazle zehatzak ezarriko dira fitxa batean, helburuen betetze-maila neurtzeko. Hiru ebaluzio mota hartuko dira kontuan:

- Hasierakoa: ikastaroaren hasieran diagnosis egingo da, ikasleen abiapuntua ezagutzeko.
- Jarraitua: saioetako ahozko nahiz idatzizko ekoizpenak, horiek sortzeko prozesua eta ikasleen jarrera hartuko dira kontuan.
- Amaierakoa: azken proban, ikasleek hiru arloetan landutakoa erabiliko dute egoera erreal batean.

#### IKASTAROAREN BALORAZIOA

- Ikasleek gogobetetze-inkesta beteko dute.
- Irakasleak balorazio-inkesta osatuko du.

#### ZIURTAGIRIA: APROBETXAMENDUA

% 80ko bertaratzea, eta eskoletan proposatzen diren ariketak egin izana.  
**145 €**

#### PREZIOA

AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena. (EHAA, 2014ko abenduaren 30ekoa, 248. zka)

#### OHARRA