

# 1.HE KEXA / ERREKLAMAZIOA ETA IDAZKI LABUR INFORMALAK LANTZEN

## INFORMAZIO OROKORRA

<b>DATAK</b>	Martxoaren 13tik apirilaren 23ra (plataforma zabalik) Aurrez aurreko saioak: martxoaren 13an eta apirilaren 17an	<b>IKASGELA/ TOKIA</b>	Aurrez aurrekoak: IVAPeko 26. gelan Lakua / Gasteiz
<b>IRAUPENA</b>	15 ordu	<b>ORDUTEGIA</b>	Aurrez aurrekoak: 09:00etatik 12:00etara
<b>MATRIKULA EPEA</b>	Otsailaren 27ra arte	<b>ONIRITZI EPEA</b>	Martxoaren 2tik 6ra
<b>BAJA EMATEKO EGUNAK</b>	Ikastaroa hasi aurretik	<b>HARTZAILEAK</b>	EAEko Herri Administrazioetako langileak
<b>IKASLE KOPURUA</b>	15	<b>MATERIALA</b>	Ikastaroan banatuko da
<b>IRAKASLEA</b>	Iratxe Etxebarría (IVAPeko teknikaria)	<b>AZPIEGITURA</b>	Ordenagailua eta arbela
<b>DISEINUA</b>	Iratxe Etxebarría		

## ZER LORTU NAHI DA

<b>HELBURU OROKORRAK</b>	1. HEko idatzizko azterketan sortu behar diren kexa eta erreklamazioa zein idazki labur informalak sortzen trebatzea. Testu-mota horien balorazioa egiteko irizpideak ezagutzea.
<b>HELBURU ZEHATZAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kexa eta erreklamazioa zein idazki labur informalak sortzeko eta baloratzeko prozesua lantzea.</li> <li>- Ikasleak testu mota horiek sortzeko prozesu osoa ezagutzea: ideiak antolatzen testua ebaluatzeraino.</li> <li>- Prozesuan sortuko diren zalantzei erantzun praktikoa ematea.</li> <li>- Ebaluatzeko erabiltzen diren kontzeptuak ezagutzea (egokitasuna, koherentzia, kohesioa, aberastasuna eta zuzentasuna) eta sortuko duten testura zelan eraman lantzea.</li> </ul>
<b>GAITASUNAK</b>	Ikastaroa amaitzen denean, ikaslea gai izango da 1. HEko idatzizko testuak ziurtasun handiagoz sortzeko, protokolo jakin bati jarraituta. Gai izango da, era berean, sortzen ari den testua ebaluatzeko eta, behar izanez gero, hobetzeko.

# 1.HE

## KEXA / ERREKLAMAZIOA ETA IDAZKI LABUR INFORMALAK LANTZEN

### PROGRAMA ETA EBALUAKETA

#### METODOLOGIA

- Arlo praktikoari emango zaio lehentasuna, baina arlo teorikoa ere landu egingo da.
- Saio presentzial bi egongo dira, bata hasieran eta bestea ikastaroa amaitu baino astebete lehenago. Gainontzeko saioak Moodle plataformaren bidez eskainiko dira.
- Unitate bakoitzean teoria eta praktika landuko da, eta aukera egongo da norberaren zalantzak, galderak eta iradokizunak foroan konpartitzeko edo irakaslearekin zuzenean argitzeko.
- Saio bakoitzean, irakaslearen balorazioa jasoko dute, baldin eta ariketa praktiko guztiak egiten badituzte. Azken saioan, testuak idatzi ostean, irakaslearen balorazioa jasoko dute.

#### 1. saioa (aurrez aurrekoa, martxoaren 13an Lakuan): IKUSPEGI GLOBALA (3h)

- Aurkezpena
- Ikasleei galdetu ikastarotik zer espero duten (espektatibak)
- Zer da 1. HE? (Europako Erreferentzia Markoa) Nolako da azterketa?
- Ebaluazio irizpideak azaldu: egokitasuna, koherentzia, kohesioa, aberastasuna, zuzentasuna
- Ebaluazio sistema azaldu
- Kexa/Erreklamazioa eta idazki labur informalak: Eredu bana aztertu: edukia/forma

#### 2. saioa (Moodle): ZER/NOLA ESAN (3h)

Eskatutakoaren garrantzia: nork, nori, zer, nola...  
Egokitasuna: erregistroa, formatua, luzera

#### PROGRAMAZIOA

#### 3. saioa (Moodle): IDEIAK ANTOLATU (3h)

Koherentzia: ideien progresioa, argitasuna  
Kohesioa: testu-antolatzaileak eta puntuazioa

#### 4. saioa (Moodle): ESKEMA (2h)

Aberastasuna: lexikoa, baliabideak  
Idazteko prozesua

#### 5. saioa (aurrez aurrekoa, apirilaren 17an Lakuan): TESTUA SORTU I (3h)

Zalantzak argitu  
Zuzentasuna: ohiko akatsak  
Testua sortu denon artean

#### 6. saioa (Moodle): TESTUA SORTU II (1h)

Aurreko moduluetan atalka landutakoa oinarri hartuta, kexa edo erreklamazio bat eta email edo gutun bat idatzi.

## 1.HE KEXA / ERREKLAMAZIOA ETA IDAZKI LABUR INFORMALAK LANTZEN

<b>EBALUAKETA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ebaluaketaren helburua:</b> Ikastaroaren helburu orokor eta zehatzak bete edo lortu direla bermatzea.</li> <li>▪ <b>Ebaluaketak jaso beharko du:</b> Ebaluaketa egiteko saioetan eskatuko diren ariketak eta azken moduluko testua neurtu eta baloratuko dira.</li> </ul>
<b>IKASTAROAREN BALORAZIOA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ikasleen gogobetetze inkesta.</li> <li>▪ Irakaslearen balorazio inkesta.</li> </ul>
<b>ZIURTAGIRIA: APROBETXAMENDUA</b>	<p>Bete beharreko baldintzak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ %80ko bertaratzea</li> <li>▪ Aprobetxamendu proba gainditzea</li> </ul>
<b>PREZIOA</b>	<p style="text-align: center;"><b>128 €</b></p> <p>AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduerak eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena. EHAA, 2014ko abenduaren 30ekoa, 248. zk.</p>