



FICHA DEL CURSO

Título del curso ¹	Communication skills for university administrative and service staff (PTGAS): high quality support (B2+)
Área ²	05. Idiomas
Objetivo ³	<ul style="list-style-type: none">- Ganar fluidez y confianza en la comunicación oral propia de su trabajo de atención al alumnado- Incrementar la precisión y eficacia en la comunicación escrita y oral, tomando como base textos tipo de uso frecuente en su trabajo
Descripción general del curso	Se trata de un curso corto de carácter muy práctico diseñado para incrementar las habilidades de comunicación escrita y oral del PTGAS que se relaciona con alumnado extranjero mediante el abordamiento de situaciones y escritos frecuentes en su trabajo
Nivel del curso ⁴	Medio
Contenido detallado del curso ⁵	Meeting & greeting visitors <ul style="list-style-type: none">- Describing your work and role- Dealing with enquiries and complaints- Negotiating in the workplace- Writing emails- Telephoning / video conferencing- Building work-specific vocabulary- Improving pronunciation- Acquiring international / cross-cultural awareness
Tipo de destinatarios/as ⁶	PTGAS. Tendrá prioridad el PTGAS responsable de la atención al alumnado extranjero y , PTGAS que tenga que relacionarse en inglés con Empresas y/o personal técnico extranjero

¹ El título del curso será lo suficientemente descriptivo e identificativo y delimitará el objeto de la acción

² En el II Plan Integral de Formación para el PAS están recogidas 12 áreas de conocimiento:

01.Económico-Financiera, 02. Jurídica, 03.Gestión Académica, 04.Recursos Humanos, 05. Idiomas, 06. Salud, seguridad y medio ambiente, 07. Informática y multimedia, 08. Bibliotecas y archivos, 09 Laboratorios y talleres, 10. Calidad y mejora en la gestión, 11. Específicas de determinados puestos, 12. Gestión de la Investigación.

³ Identificará y describirá aquello que el alumnado debería ser capaz de hacer en un puesto de trabajo después de haber acreditado la superación de la acción formativa

⁴ Nivel básico: el alumno/a obtendrá conocimientos iniciales y aplicará procedimientos básicos/ Nivel intermedio: el alumno/a podrá modificar procedimientos establecidos e integrará conocimientos y procedimientos/ Nivel avanzado: el alumno/a será capaz de generar nuevos procedimientos y transmitir conocimientos a otras personas

⁵ Contenido detallado del curso. Conjunto de conocimientos y destrezas cuya adquisición, retención y transferencia aseguran el logro de los objetivos formativos. Deberá ser de interés para la formación y el perfeccionamiento del personal de administración y servicios de la UPV/EHU

⁶ Se especificará al colectivo al que está dirigido: grupo, escala, unidad, centro, Campus al que está dirigido



Número de destinatarios/as ⁷	12
Conocimientos previos necesarios de los destinatarios/as	Para realizar el curso es necesario tener un nivel de conocimiento del idioma inglés equivalente al B2
Modalidad docente (presencial u on-line)	virtual (on line en directo)
Sistema de evaluación (habrá una evaluación final: sí o no)	Para superar con éxito el curso, los participantes deberán: - asistir al curso al menos el 80% de las 10 horas de clase. - completar las tareas establecidas. - participar activamente en clase.
Duración del curso (horas totales)	10 horas
Idioma ⁸	Inglés
Tipo certificado ⁹	Certificado de asistencia
Carácter	No restará crédito horario a las personas destinatarias

⁷ Número mínimo y máximo de participantes, con indicación del número de plazas que, en su caso, se reserven preferentemente para el personal interesado en el desarrollo de la carrera profesional

⁸ Las lenguas de uso de las acciones formativas serán las dos lenguas oficiales de la CAPV, el castellano y el euskera, siempre que las circunstancias lo permitan: nivel de conocimiento del personal destinatario y del profesorado, disponibilidad del material curricular en las dos lenguas, y/o la propia solicitud del alumno/a

⁹ 1. Certificado de asistencia: Los certificados acreditativos tendrán la calificación de asistencia cuando la actividad formativa no contemple la superación de una prueba que deba ser evaluada por el profesorado. 2. Certificado de aprovechamiento: La certificación de aprovechamiento se expedirá tras la superación de una prueba o ejercicios prácticos establecidos por cada responsable de la docencia.



IKASTAROAREN FITXA

Ikastaroaren izena ¹	Communication skills for university administrative and service staff (TEKAZEL): high quality support (B2+)
Arloa ²	05. Hizkuntzak
Helburua ³	<ul style="list-style-type: none">- Norberaren ahozko komunikazioan jarotasuna eta konfiantza irabaztea atzerriko ikasleekiko arreta zerbitzuan- Zehaztasuna eta eraginkortasuna areagotzea idatzizko komunikazioan, lanean ohikoak diren testu mota desberdinak oinarri hartuta
Ikastaroaren deskribapen orokorra	Ikastaro laburra, oso praktikoa, atzerriko ikasleekiko zerbitzuan diharduten TEKAZELeko langileek idatzizko eta ahozko komunikazio trebetasunak handitzeko diseinatuta, haien eguneroko lanean maiz gertatzen diren egoera eta testu motak landuz.
Ikastaroaren maila ⁴	Erdi mailakoa
Ikastaroaren eduki zehatza ⁵	<ul style="list-style-type: none">- Meeting & greeting visitors- - Describing your work and role- - Dealing with enquiries and complaints- - Negotiating in the workplace- - Writing emails- - Telephoning / video conferencing- - Building work-specific vocabulary- - Improving pronunciation- - Acquiring international / cross-cultural awareness
Norentzat ⁶	TEKAZEL. Lehentasuna daukate atzerriko ikasleekiko zerbitzuan diharduten eta enpresa edota atzerriko langile teknikoekin harremanak ingelesez izaten dituztenentzat.

¹ Behar bezain deskriptiboa izango da eta ikastaroaren gaia zehaztuko du.

² AZPkoen Prestakuntza Plan Nagusian 18 jakintza arlo daude jasota:

01. Ekonomiko-finantzarioa, 02. Juridikoa, 03. Adademia-kudeaketa, 04. Giza baliabideak, 05. Hizkuntzak, 06. Osasuna, segurtasuna eta ingurumena, 07. Informatika eta multimedia, 08. Liburutegiak eta fitxategiak, 09. Laborategiak eta tailerrak, 10. Kalitatea eta hobekuntza dudekatan, 11. Lanpostu jakinei dogoskien arlo espezifikoak, 12. Ikerdetaren kudeaketa.

³ Prestakuntza ekintza gainditu ondoren ikasleak lanpostuan zertarako gai izan behar lukeen zehaztu eta azaldu.

⁴ Oinarrizko maila: ikasleak hasierako ezagutzak lortuko ditu eta oinarrizko prozedurak aplikatzen ikasiko du. / Maila ertaina: ikaslea gai izango da ezarritako prozedurak aldatzeko eta bateratuko ditu ezagutzak eta prozedurak. / Maila aurreratua: ikaslea gai izango da prozedura berriak sortzeko eta ezagutzak beste pertsona batzuei transmititzeko.

⁵ Prestakuntzaren helburuak lortzeko ikasleak eskuratu, gogoratu eta transferitzen jakin behar dituen ezagutza eta trebetasunen multzoa. Interesekoa izan behar da UPV/EHUko administrazio eta zerbitzuetako langileen prestakuntzarako eta hobekuntzarako.

⁶ Zehaztu behar da zein kolektibori zuzenduta dagoen: taldea, eskala, unitatea, ikastegia eta campusa.



Ikasle kopurua ⁷	12
Ikasleek aurretik eduki beharreko ezagutzak	Ikastaroa egiteko, beharrezkoa da B2 ren baliokidea den ingeles mailako ezagutza izatea
Irakaskuntza modua (ikasgelakoa edo on-line)	Birtuala (online zuzenean)
Ebaluazio sistema (bukaeran ebaluaziorik egongo da: bai/ez)	Ikastaroa arrakastaz gainditzeko, baldintza hauek bete beharko dira: - 10 orduetatik gutxienez %80ra joatea. - ezarritako zereginak betetzea. - aktiboki parte hartzea.
Ikastaroaren iraupena (orduak guztira)	10 ordu
Hizkuntza ⁸	Ingelesa
Ziurtagiri mota ⁹	Bertaratze ziurtagiria
Izaera	Ez zaie ordu krediturik kenduko ikastaroko hartzaileei

⁷ Gutxieneko eta gehieneko ikasle kopurua. Hala dagokionean zehaztuko da zenbat plaza gordeko diren karrera profesionala garatzeko interesa duten langileentzat.

⁸ Prestakuntza ekintzak EAeko bi hizkuntza ofizialetan izango dira (gaztelaniaz eta euskaraz), betiere horretarako aukera badago honako hauek kontuan hartuta: ikasleen eta irakasleen hizkuntza maila, ikasmateriala hizkuntza bietan dagoen ala ez dagoen, eta zenbatekoa den ikasleen eskaria.

⁹ 1) Bertaratze ziurtagiria: bertaratze ziurtagiriak emango dira ikastaroan ez dagoenean irakasleek ebaluatu beharreko probarik. 2) Onuraz parte hartzearen ziurtagiria: onuraz parte hartzearen ziurtagiriak ikastaroaren arduradunak jarritako proba edo ariketa praktikoak gaindituz gero emango dira.