

MANUAL

# BIZKEUS

ESKULIBURUA

---

**KAIXO! AGUR!**

---

**ZERBITZU HOBEA EMATEKO**

---

PARA OFRECER UN SERVICIO MEJOR

LANeki

ikasLAN  
Gipuzkoa

ikasLAN  
Bizkaia

ikasLAN  
Araba

HETEL

**Bizkaia**  
foru aldundia  
diputación foral

**Fp**  
LABORAL  
HARRERA

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO  
HEZKUNTZA SAIA DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

COAN  
GIPUZKOA

Arabako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Álava

Buruntzaldeko Udalak

DEBAGOIENENKO MANKOMUNITATEA

TOLOSAGO  
UDALA

Irizar

E elay

LANABES  
ARABAN EUSKARA LANAN

AMPO

irale

bai  
euskari

zerbitzua eta  
lana euskaraz

e

kutxa FUNDAZIOA

MANUAL

# BIZKEUS

ESKULIBURUA

EMAN ZERBITZUA EUSKARAZ  
OFRECE EL SERVICIO EN EUSKERA



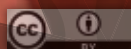
**Eskuliburu honetan jaso da alor sozioekonomikoan eta dagozkion Lanbide Heziketako familietan euskararen erabilera sustatzeko Bizkeus batzordeak egindako proposamena.**

*Este manual surge de las propuestas realizadas por la comisión Bizkeus para promocionar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico, en los sectores de comercio, hostelería, cuidados sociosanitarios y en las respectivas familias de Formación Profesional.*

**BIZKEUS, Bizkaiko alor sozio-ekonomikoan euskara sustatzeko lan-batzordea**

“Hizkuntzak elkarrengana  
hurbiltzen ditu pertsonak”

ISBN-13: 978-84-09-02532-9



Cida hau eta bertako dokumentuak era librean erabili daitezke.

*Esta guía y los documentos contenidos en ella pueden utilizarse libremente.*



## Zer da BIZKEUS eskuliburua?

Lan munduan eta Lanbide Heziketan euskararen erabilera handitzeko asmoarekin sortu da eskuliburu hau. Bizkaiko alor sozioekonomikoan euskararen erabilera sustatzeko Bizkeus batzordeak egindako lanaren ondorioa da. Zerbitzua euskaraz emateko tresna baliagarria izan nahi du eskuliburuak, eta bost arlo profesional hauetara dago bideratuta, bereziki: gizarte- eta kultura-zerbitzuak, osasungintza, merkataritza, ostalaritza eta irudi pertsonala. Eskuliburuan, besteak beste, languneak identifikatzeko, bezeroari harrera euskaraz emateko edota lantokiaren ebaluazioa egiteko baliabideak eskaintzen dira; oro har, zerbitzua hobetzeko irizpideak. Horrez gainera, Bizkeus batzordearen alor eta ildo estrategikoak biltzen dira.

### ¿Qué es el manual BIZKEUS?

Este manual se ha creado con el objetivo de incrementar el uso del euskera en los centros de trabajo y en la Formación Profesional. Es fruto del trabajo realizado por la comisión Bizkeus para promocionar el uso del euskera en el ámbito socioeconómico de Bizkaia. Este manual o guía pretende ser un instrumento útil para ofrecer los servicios en euskera, y está dirigida, en especial, a estos cinco ámbitos profesionales: servicios sociales y culturales, salud, comercio, hostelería e imagen personal. El manual ofrece, entre otras, recursos para identificar los puestos de trabajo, recibir a la clientela en euskera o evaluar el centro de trabajo; en conjunto, criterios para mejorar el servicio. Asimismo, el documento recoge los ámbitos de actuación y las líneas estratégicas de la comisión Bizkeus.



1



### HARRERA-PLANA PLAN DE ACOGIDA

4

#### Hizkuntza-irizpideak: langilea eta bezeroa (eus-es)

5

*Criterios lingüísticos: trabajadores y clientela (eus-es)*

#### Bezeroen lege-babesa

10

*Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarías*

#### Oinarrizko hiztegia

11

*Vocabulario básico*

2



### BALIABIDEAK RECURSOS

14

#### Hizkuntza ikusaraztea

15

*Visualización de la lengua*

#### Ebaluazioa

17

*Evaluación*

#### Hizkuntzaren kudeaketa

18

*Gestión lingüística*

#### Merkataritzako adibidea

20

*Ejemplo: comercio*

3



### BIZKEUS ESTRATEGIA ESTRATEGIA DE BIZKEUS

22

#### Lanbide Heziketa LP-Duala

24

*Formación profesional FCT-Dual*

#### Arlo estrategikoak

25

*Áreas estratégicas*

#### Ildo estrategikoak

26

*Líneas estratégicas*

## 1

# HARRERA PLANA

## PLAN DE ACOGIDA

### Harrera-plana

Langileei ondo azaldu behar zaie non egiten duten lan eta zer zerbitzu eman behar duten; bereziki, hizkuntzaren kudeaketarako irizpide egokiak eman behar zaizkie. Horretarako, enpresak harrera-plana egina izan behar du eta, plan horretan, hizkuntza-irizpideak argi azaldu behar ditu. Harrera-planean ezinbestekoa da hizkuntzaren erabilerari buruzko alderdi hauek lantzea:

- Bezeroari harrera egitea: hizkuntza-irizpideak eta agurrak
- Bezeroaren lege-babesa
- Oinarrizko hiztegia

Garrantzi handikoa da bezeroak jasotzen duen lehen inpresioa: ona bada, arrakasta handiagoa izango dugu lanean. Horretarako, langileari ondo azaldu behar zaizkio lantokiaren berezitasunak eta hizkuntzaren garrantzia.

### Plan de acogida

*A las personas trabajadoras se les debe transmitir con claridad indicaciones acerca de su puesto de trabajo y de los servicios que han de prestar; en especial, se les proporcionarán criterios adecuados para la gestión lingüística. Para ello, la empresa deberá tener elaborado un plan de acogida, en el que estarán descritos los criterios lingüísticos. Es imprescindible que el plan de acogida recoja los siguientes aspectos relativos al tratamiento lingüístico:*

- *Recepción de la clientela: criterios lingüísticos y saludos*
- *Ley de protección de las personas Consumidoras y Usuarías*
- *Vocabulario básico*

*La primera impresión que percibe la clientela es primordial, puesto que, si esta es buena, favorecerá el éxito de nuestra empresa. Por ello, las personas trabajadoras deberán recibir explicaciones adecuadas acerca de las características de la empresa, así como de la importancia del uso del euskera.*





Ikusi Euskaragileen harrera-plan eredua:  
<http://kontseilua.eus/etiketak/euskaragileak/>

## Langile berriari harrera

Adibidez, lehen egunean lagungarria izan daiteke langileari harrera egiten zaionean alderdi hauek biltzen dituen gida bat ematea, "Euskaragileek" proposatzen duten antzera:

- Lantegiaren eta lanpostuaren berezitasunak
- Egutegia eta ordutegia
- Hizkuntzaren trataera
- Bezeroenganako arreta
- Dokumentazioa eta hiztegiak
- Ebaluazioa eta jarraipena

## Acogida a trabajadores

*Por ejemplo, puede resultar de ayuda, dentro del plan de acogida de las y los profesionales, que el primer día se les proporcione una guía que trate los siguientes temas, como propone "Euskaragileak":*

- Características de la empresa y del puesto de trabajo
- Calendario y horario
- Tratamiento de la lengua
- Atención a la clientela
- Documentación y diccionarios
- Evaluación y seguimiento

**"Ondo tratatu dugulako edo, oro har, zerbitzua ondo eman diogulako bezero bat pozik geratzen bada, bezero hori, seguru asko, berriro ere etorriko da gure establezimendura eta, ziurrenik, hobetu egingo du kanpoan dugun irudia, ondo hitz egingo baitu guri buruz."**

*"Si una persona usuaria, bien sea por el trato recibido o por el buen servicio proporcionado, queda satisfecha, es más que probable que vuelva a nuestro establecimiento, y seguramente mejorará nuestra imagen exterior hablando bien de nosotras y nosotros"*

## Bezeroari harrera egitea: hizkuntza-irizpideak

Bezeroarekiko harremanetan, zehaztu behar da zer protokolori jarraitu hizkuntzaren kudeaketari dagokionez: zer hizkuntzatan egin lehen hitza, osteko elkarriketa...

Horretarako, langileari baliabideak eman behar zaizkio hizkuntzen kudeaketa egokia izateko: agurrak, oinarritzko irizpideak, bezeroei arreta emateko irizpideak, hiztegiak...

Hasieratik jakin behar da zein den bezeroak nahiago duen hizkuntza. Gure kasuan, beti, lehen hitza euskaraz: KAIXO!



## Recepción de la clientela: Criterios lingüísticos

*En la relación con la clientela, se debe precisar el protocolo a seguir en cuanto a la gestión lingüística: idioma con el que se inicia la comunicación, posteriores comunicaciones...*

*Por ello, se debe dotar al personal de recursos para una adecuada gestión lingüística: saludos, principios básicos, criterios para la atención a las personas usuarias, vocabulario...*

*Debemos conocer, desde un principio, las preferencias de idioma de la clientela. En nuestro caso, la primera palabra siempre en euskera: Kaixo!*





## Bezeroari harrera egiteko orduan kontuan hartu beharrekoak

Bezero guztiei gustatzen zaie ondo zainduta sentitzea; horretarako, onena tratua berezia ematea da. Beraz, arreta pertsonalizatua eskaini bezeroei. Hizkuntzak elkarrengana hurbiltzen ditu pertsonak, eta konplizitatea eta konfiantza sortzen ditu haien artean. Beraz, errespetatu egin behar da bezeroek aukeratzen duten hizkuntza. Bezero bati ezin badiogu aukeratu duen hizkuntzan erantzun, barkamena eskatuko diogu eta enpatiaz tratatuko dugu; aukeratu duen hizkuntzan zerbitzua emateko aukera badago, hala jakinaraziko diogu. Jarraian, adibide lagungarri batzuk emango ditugu, bezeroak aukeratzen duen hizkuntzaren arabera, langileek nola jokatu behar duten jakin dezaten:

- Bezeroak euskaraz hitz egiten badu
- Bezeroak euskaraz hitz egiten ez badu

### *Consideraciones a tener en cuenta a la hora de recibir y atender a la clientela*

*A la clientela le gusta sentirse mimada; por ello, es preferible proporcionarle un trato especial. Ofrece atención personalizada a las y los clientes. El idioma une a las personas y crea complicidad y confianza entre ellas. Por lo tanto, es esencial respetar la elección del idioma que hagan las y los clientes. En el caso de que no podamos responder en el idioma elegido por la clientela, le pediremos disculpas y trataremos con empatía; si hay posibilidad de proporcionar el servicio en el idioma elegido, se lo haremos saber. A continuación, se plantean unos ejemplos que pueden servir de ayuda, a la hora de saber cómo actuar ante la elección de uno u otro idioma por parte de la clientela:*

- *Si la clientela habla euskera*
- *Si la clientela no habla euskera*

# Bezeroak eta langileak euskaraz egiten badute

*Si la clientela y las personas  
trabajadoras saben euskera*

- Egin **lehen hitza euskaraz; hala, euskal** hiztunari atea zabalduko diogu euskaraz egin dezan.
- Saiatu **euskara hurbila erabiltzen eta zuka** aritzen. Erabili hitz arruntak eta ulerterrazak.
- **Aintzat hartu euskara ulertu bai, baina hitz** egiteko zailtasunak dituen.
- **Irribarretsu aritu.**
- **Entzun langile, bezero edo ikasleari.**
- **Pazientzia izan eta informazioa eman.** Informazioa falta bazaizu, bideratu dakien norbaitengana. Izan ere, guk ez dakiguna beste batek jakin dezake.
- Galdezka datorrena, ahal dela, **erantzuna jasota irten dadila.** Erantzunik ez badugu, jaso bezeroaren telefono-zenbakia edo posta elektronikoa, eta adierazi erantzungo zaiola. Bidali mezua ardura hori duenari.
- Paperen edo inprimakiren bat bete behar denean, **argibideak eman**; eta bezeroa bakarrik betetzeko gai ez bada, **lagundu** betetzen.
- Galdetu ea **aurrerantzean zerbitzuak euskaraz** jaso nahi dituen.
- *Transmite el saludo inicial y las primeras frases en euskera; de esta forma, daremos paso a que las personas vascoparlantes se comuniquen en euskera.*
- *Procura utilizar un euskera comprensible y cercano y tratarle de tu (zuka). Emplea palabras comunes y fáciles de entender.*
- *Toma en consideración a las personas que entienden, pero que tienen dificultad para expresarse en euskera.*
- *Muéstrate sonriente.*
- *Escucha a trabajadoras y trabajadores, clientela y alumnado.*
- *Ten paciencia y proporciona información. Si careces de la misma, remite el cliente o la cliente a otra persona que pueda proporcionársela. De hecho, otras personas pueden conocer datos que nosotras y nosotros desconozcamos.*
- *Procura que las personas que acuden a nosotros a solicitar información, la reciban en el momento y en el lugar de la consulta. En el caso de no poder proporcionársela, anota el número de teléfono o el correo electrónico y hazles saber que se les comunicará la respuesta. Transmite la solicitud de información a la persona responsable de la misma.*
- *En el caso de que la clientela tenga que redactar o rellenar algún impreso, proporcióname las instrucciones necesarias; y si tuviera alguna dificultad, ayúdale a cumplimentarlo.*
- *Consulta a las y los clientes si, en lo sucesivo, desean recibir los servicios en euskera.*

## Bezeroa eta langilea euskal hiztunak direnean

Si la clientela y las personas trabajadoras saben euskera

| Bezeroa<br>Clientela   | Langilea<br>Trabajadoras y trabajadores                                 |
|--|---|
| <b>Kaixo!/Hola!</b>  | <b>Kaixo!</b>   |
|  | <b>Lagundu ahal dizut?</b> (¿Puedo ayudarte?)                           |
| <b>Bai...</b>  | .....   |
|  | <b>Mila esker, Nahi duzun arte!</b><br>(Gracias, hasta cuando quieras.) |
| <b>Mila esker zuri emandako zerbitzuagatik!</b><br>(Gracias por el servicio) | <b>Agur!</b>  |
| <b>Agur!</b>   |   |



# Bezeroak euskaraz hitz egiten badu eta langileak ez

Langileak euskaraz ez badaki, komeni da **ongietorria euskaraz egiteko mezua eta estrategiak** erabiltzea. Eta erdaraz ez bada moldatzen euskaraz dakien beste langile batekin jarriko dugu harremanetan.

**Euskaraz ez badakigu: Barkatu, ni euskaraz ez naiz ondo konpontzen...**

*Si las y los clientes saben euskera pero las personas trabajadoras no*  
*Si las personas trabajadoras no saben euskera, es conveniente que utilicen los mensajes y estrategias de bienvenida en euskera. Y si no habla castellano, le pondremos en contacto con otro empleado que sabe euskera.*  
*Si no sabemos euskera: **Barkatu, ni euskaraz ez naiz ondo konpontzen...** (Perdona, no hablo bien en euskera,...)*

| Bezeroak euskaraz egiten badu eta langileak ez<br>Si la clientela sabe euskera y las personas trabajadoras no |   |
|---|---|
| Bezeroa<br>Clientela  | Langilea<br>Trabajadoras y trabajadores   |
| Kaixo!/Hola!  | Kaixo!  |
|   | (Itxaron, nola jarraitzen duen ikusteko...)<br>(Espera para saber en qué idioma continuará) |
| Ba al duzu...?  |   |
|   | Barkatu, ni euskaraz ez naiz ondo konpontzen...<br>(Perdona, no hablo bien euskera...)      |
| Si, tranquilo/a... Txor-txor...   |   |
|   | Txor-txor...  |
|   | Agur, mila esker!   |
| Agur, mila esker zuri!  |   |



# Bezeroak gaztelaniaz hitz egiten badu

Bezeroak agurra euskaraz ez badu egiten, komeni da **ongietorria euskaraz egiteko mezuak eta estrategiak** erabiltzea.

*Si las y los clientes  
se comunican en castellano*

*Si las y los clientes no nos hablan en euskera, es conveniente utilizar los mensajes y estrategias de bienvenida en euskera.*

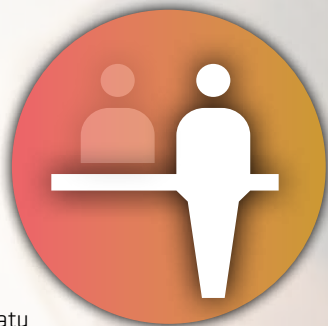
## Bezeroak gaztelaniaz egiten badu

Si las y los clientes se comunican en castellano

|  <b>Bezeroa</b><br>Clientela | <b>Langilea (eus)</b><br>Trabajadoras y trabajadores (eus) |  <b>Langilea (es)</b><br>Trabajadoras y trabajadores (es) |
|--|--|--|
| <b>Hola!</b>   | <b>Kaixo!</b>  | <b>Kaixo!</b>  |
|  | <b>(Erantzunaren zain egon)</b><br>(Esperar respuesta)     | <b>(Erantzunaren zain egon)</b><br>(Esperar respuesta)   |
| <b>(Euskaraz erantzuten badu)</b><br>(Si responde en euskera)  | <b>(Euskaraz erantzun)</b><br>(Responder en euskera)       | <b>Barkatu, ni euskaraz ez naiz ondo konpontzen....</b>  |
| <b>(Erdaraz erantzuten badu)</b><br>(Si responde en castellano)  | <b>(Erdaraz erantzun)</b><br>(Responder en castellano)     | <b>(Erdaraz erantzun)</b><br>(Responder en castellano)   |
|  | <b>Agur!</b>   | <b>Agur!</b>   |



## Bezeroaren hizkuntzaren lege-babesa



Legez araututa dago zer hizkuntza-irizpide erabili behar diren bezeroekin eta nola kudeatu behar diren irizpide horiek:

6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarenak, eta 123/2008 Dekretuak, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen Estatutuari buruzkoak, hauxe diote kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruz:

- **Kontsumitzaile eta erabiltzaileek** ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz zein gaztelaniaz jasotzeko eskubidea dute.
- Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duten enpresa zein establezimenduetan, harremanetarako, **bezeroek** bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko **eskubidea dute**.

### *Ley de protección del idioma de las personas usuarias*

*Los criterios de uso de la lengua con las y los clientes y la manera de gestionar dichos criterios están regulados por ley:*

*La Ley 6/2003 de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarios, y el Decreto 123/2008, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en referencia a los derechos lingüísticos de estas manifiestan que:*

- *Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir información sobre bienes y servicios en euskera o en castellano.*
- *En sus relaciones con las empresas y establecimientos que ejerzan su actividad en la Comunidad Autónoma del País Vasco, las personas consumidoras tienen derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales.*



# Oinarrizko hiztegia: hitz eta esaldi ohikoenak

*Vocabulario básico: expresiones y palabras más habituales*



Euskara ikasteko  
*Para aprender euskera*  
**euskalkultura.com**

Oinarrizko hiztegiak:  
**artez.eus**

| Gaztelaniaz<br>Castellano | Euskaraz<br>Euskera   | Ingeleseaz<br>Inglés | Frantsesez<br>Francés |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| ¡Hola!                    | <b>Kaixo!</b>         | Good bye!            | Au revoir!            |
| ¡Adiós!                   | <b>Agur!</b>          | Hello!               | Salut!                |
| Gracias                   | <b>Eskerrik asko</b>  | Thanks               | Merci                 |
| Sí                        | <b>Bai</b>            | Yes                  | Oui                   |
| No                        | <b>Ez</b>             | No                   | Non                   |
| Perdón                    | <b>Barkatu</b>        | Sorry                | Pardon                |
| ¿Qué quiere?              | <b>Zer nahi duzu?</b> | What do you want?    | Que volez vous?       |
| Por favor                 | <b>Mesedez</b>        | Please               | S'il vous plait       |
| Puerta                    | <b>Atea</b>           | Door                 | Porte                 |
| Planta                    | <b>Solairua</b>       | Floor                | Etage                 |
| ¡Coge!                    | <b>Hartu</b>          | Take                 | Prends                |





## Oinarritzko hiztegia: zenbakiak

*Vocabulario básico:  
los números*

| Zenbakia<br>Número | Euskaraz<br>Euskera |
|--------------------|---------------------|
| 1                  | Bat                 |
| 2                  | Bi                  |
| 3                  | Hiru                |
| 4                  | Lau                 |
| 5                  | Bost                |
| 6                  | Sei                 |
| 7                  | Zazpi               |
| 8                  | Zortzi              |
| 9                  | Bederatz            |
| 10                 | Hamar               |
| 20                 | Hogei               |
| 30                 | Hogeita hamar       |
| 40                 | Berrogei            |
| 50                 | Berrogeita hamar    |
| 60                 | Hirurogei           |
| 70                 | Hirurogeita hamar   |
| 80                 | Laurogei            |
| 90                 | Laurogeita hamar    |
| 100                | Ehun                |

## Lekuak

*Vocabulario básico: espacios/ lugares*

| Gaztelaniaz<br>Castellano | Euskaraz<br>Euskera |
|---------------------------|---------------------|
| Arriba                    | Goian               |
| Entrada                   | Sarrera             |
| Escalera                  | Eskailera           |
| Luz                       | Argia               |
| Nombre                    | Izena               |
| Número                    | Zenbakia            |
| Oficina                   | Bulegoa             |
| Pasillo                   | Korridorea          |
| Puesto de trabajo         | Lanpostua           |
| Salida                    | Irteera             |
| Servicios/WC              | Komunak             |
| Taller                    | Tailerra            |
| Ventana                   | Leihoa              |
| Cocina                    | Sukaldea            |
| Esperar                   | Itxaron             |
| ¿Cuánto es?               | Zenbat da?          |
| Es (verbo)                | Da (Aditza)         |
| Grande                    | Handia              |
| Pequeño                   | Txikia              |
| Dentro                    | Barruan             |
| Fuera                     | Kanpoan             |
| Al final / Al fondo       | Bukaeran            |
| Abajo                     | Behean              |



# Oinarrizko hiztegia: lan-arloak

*Vocabulario básico:  
áreas de trabajo*

| Gaztelaniaz<br>Castellano                        | Euskaraz<br>Euskera                            |
|--|--|
| ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN - ADG                   | ADMINISTRAZIOA ETA KUDEAKETA - ADG             |
| ACTIVIDADES FÍSICAS Y DEPORTIVAS - AFD           | JARDUERA FISIKOAK ETA KIROLAK - AFD            |
| AGRARIA - AGA                                    | NEKAZARITZA - AGA                              |
| ARTES GRÁFICAS - ARG                             | ARTE GRAFIKOAK - ARG                           |
| ARTES Y ARTESANÍAS - ART                         | ARTEAK ETA ESKULANGINTZAK - ART                |
| COMERCIO Y MARKETING - COM                       | MERKATARITZA ETA MARKETINA - COM               |
| ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA - ELE                 | ELEKTRIZITATEA ETA ELEKTRONIKA - ELE           |
| ENERGÍA Y AGUA - ENA                             | ENERGIA ETA URA - ENA                          |
| EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL - EOC                   | ERAIKUNTZA ETA OBRA ZIBILA - EOC               |
| FABRICACIÓN MECÁNICA - FME                       | FABRIKAZIO MEKANIKOA - FME                     |
| HOSTELERÍA Y TURISMO - HOT                       | OSTALARITZA ETA TURISMOA - HOT                 |
| INDUSTRIAS EXTRACTIVAS - IEX                     | ERAUZKETA INDUSTRIAK - IEX                     |
| INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES - IFC               | INFORMATIKA ETA KOMUNIKAZIOAK - IFC            |
| INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO - IMA                | INSTALATZE ETA MANTENTZE LANAK - IMA           |
| IMAGEN PERSONAL - IMP                            | IRUDI PERTSONALA - IMP                         |
| IMAGEN Y SONIDO - IMS                            | IRUDIA ETA SOINUA - IMS                        |
| INDUSTRIAS ALIMENTARIAS - INA                    | ELIKAGAIEN INDUSTRIAK - INA                    |
| MADERA, MUEBLE Y CORCHO - MAM                    | ZURGINTZA, ALTZARIGINTZA ETA KORTXOA - MAM     |
| MARÍTIMO PESQUERA - MAP                          | ITSASOA ETA ARRANTZA - MAP                     |
| QUÍMICA - QUI                                    | KIMIKA - QUI                                   |
| SANIDAD - SAN                                    | OSASUNGINTZA - SAN                             |
| SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE - SEA                 | SEGURTASUNA ETA INGURUMENA - SEA               |
| SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD - SSC | GIZARTE ETA KULTURA ZERBITZUAK - SSC           |
| TEXTIL, CONFECCIÓN Y PIEL - TCP                  | EHUNGINTZA, JANTZIGINTZA ETA LARRUGINTZA - TCP |
| TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS - TMV    | GARRAIOA ETA IBILGAILUEN MANTENTZE LANAK - TMV |
| VIDRIO Y CERÁMICA - VIC                          | BEIRA ETA ZERAMIKA - VIC                       |

# 2

## BALIABIDEAK RECURSOS

### Baliabideak

Lantokian euskararen erabilera ikusarazi eta ebaluatzeko proposamenak eta erabilera hori sustatzeko adibideak eta ideiak.

### Recursos

Algunas propuestas para visualizar y evaluar el uso del euskera, así como algunas propuestas y ejemplos prácticos para promover el euskera.







# Hizkuntza ikusaraztea

Zerbitzu txukuna eta hobe emateko, komeni da lekuak eta pertsonak identifikatuta izatea eta hitz egiten diren edo duten hizkuntzak ikusaraztea enpresa barruan, behintzat euskaraz edo gaztelaniaz bada.

## Visualización lingüística

Para proporcionar un servicio mejor y más eficaz, es conveniente que, en el interior de la empresa, las zonas de trabajo y las personas trabajadoras que ofrezcan sus servicios en euskera estén identificadas y se visualicen fácilmente.

### Euskaraz hitz egiten dela adierazteko

Expresando que se habla en euskera



### Euskara ulertzen dela adierazteko

Expresando que se entiende el euskera

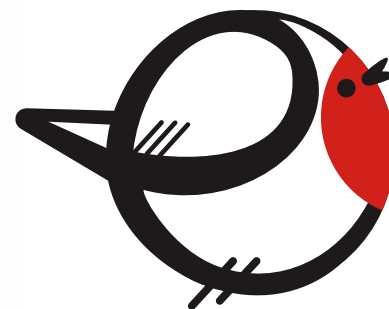


### Euskaraz egiteko gonbita

Invitando a utilizar el euskera



1



### Zerbitzua euskaraz

Servicio en euskera



1



## Mahaigainekoak

Bezeroak asko eskertzen du agerian egotea zein hizkuntzatan egingo dioten; horretarako, kormeni da mahai gainean edo paparrean txarteltxoak izatea eta bezeroak ikustea zer hizkuntza erabil dezakeen.

### *Rótulos de sobremesa*

*La clientela agradece tener disponible la información sobre el idioma en el que puede ser atendida, por ello, conviene colocar rótulos en las mesas y mostradores, o que la plantilla exhiba una tarjeta identificativa con el idioma en el que puede comunicarse.*





# Ebaluazioa

Evaluación

| Zure lantokian, zein da euskararen egoera?<br>¿Cuál es la situación del euskera en tu centro de trabajo?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1. Lehen agurrean euskara erabiltzen da<br>1. En el primer saludo se utiliza el euskera   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2. Kanpo-komunikazioa euskaraz ere egiten da<br>2. La comunicación exterior se realiza también en euskera   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3. Euskara ikusarazten da, haren presentzia agerikoa da<br>3. Se hace patente la presencia del euskera, el euskera está a la vista  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 4. Prestakuntza euskaraz jasotzeko aukera dago<br>4. Existe la opción de recibir la formación en euskera  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5. Kontratazioan edo lanpostu-zerrendan euskararen hizkuntza-eskakizunak daude<br>5. Existen perfiles lingüísticos de euskera para contratación o para relación de puestos de trabajo |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6. Badago Euskara Plana edo Hizkuntza Plangintza<br>6. Hay un Plan de Euskera o Plan Lingüístico  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 7. Zerbitzua edo bezeroarenganako arreta euskaraz ematen da<br>7. El servicio o la atención a la persona usuaria se proporciona en euskera  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8. Baliabideak eta lanerako tresnak euskaraz daude<br>8. Los recursos e instrumentos de trabajo están en euskera  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 9. Baliabide berrietan euskara erabiltzen da (testuetan,...)<br>9. En los nuevos procedimientos se utiliza el euskera (en textos...)  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10. Zenbateraino dago barneratuta euskara?<br>10. ¿En qué medida está interiorizado el euskera en tu empresa?   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

| Euskarak ba al du islarik atal hauetan?<br>¿El euskera tiene algún reflejo en los siguientes apartados?  | Ez<br>No | Txikia<br>Poco | Nahikoa<br>Suficiente | Handia<br>Mucho |
|--|----------|----------------|-----------------------|-----------------|
| 1. Kontratazioaren aurretik: kontratazio-irizpideetan<br>1. En los precontratos: criterios de contratación   |          |                |                       |                 |
| 2. Lehen egunean: lan egingo duten erakundearen ezaugarriak azaltzean<br>2. El primer día: al describir las características de la entidad a nuevas y nuevos profesionales                      |          |                |                       |                 |
| 3. Beteko den lanpostuari eta lanari buruzko argibideetan<br>3. En las instrucciones sobre el puesto de trabajo y el servicio a desempeñar   |          |                |                       |                 |
| 4. Bezeroekin jarraitu beharreko irizpideetan: tratua eta hizkuntzen kudeaketarako irizpideak<br>4. En las pautas a seguir con la clientela: criterios de tratamiento y de gestión lingüística |          |                |                       |                 |
| 5. Asteko plangintzan egin beharrekoak aztertzean eta ebaluazioa egitean<br>5. En el análisis y evaluación de la planificación semanal de tareas   |          |                |                       |                 |





# Hizkuntzaren kudeaketa

Gestión lingüística

## EME (Erreferentzia Marko Estandarra)

Marko hori hobesten da euskararen erabileraren plangintza eta ebaluazioa diseinatzerako orduan, bai herri-administrazioentzat, bai erakunde pribatuentzat:

[http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11597/eu/contenidos/informacion/planes\\_euskera/eu\\_00121/sarrera.html](http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11597/eu/contenidos/informacion/planes_euskera/eu_00121/sarrera.html)

EME koadroa: [http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11597/eu/contenidos/informacion/planes\\_euskera/eu\\_00121/eme\\_koadroa.html](http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11597/eu/contenidos/informacion/planes_euskera/eu_00121/eme_koadroa.html)

## EME (Marco de Referencia Estándar)

Se prioriza este marco a la hora de diseñar la planificación y la evaluación de uso del euskera, tanto en las administraciones públicas como en entidades privadas.

[http://www.euskara.euskadi.eus/r5914154/es/contenidos/informacion/planes\\_euskera/es\\_00121/sarrera.html](http://www.euskara.euskadi.eus/r5914154/es/contenidos/informacion/planes_euskera/es_00121/sarrera.html)

Cuadro EME: [http://www.euskara.euskadi.eus/r59-14154/es/contenidos/informacion/planes\\_euskera/es\\_00121/eme\\_koadroa.html](http://www.euskara.euskadi.eus/r59-14154/es/contenidos/informacion/planes_euskera/es_00121/eme_koadroa.html)

## Bikain kalitate-ziurtagiria

BIKAIN Eusko Jaurlaritzak ematen duen ziurtagiri ofiziala, publikoa eta doakoa da. Esparru sozioekonomikoan euskararen presentziaren, erabileraren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzen du. Izen ofiziala hau da: BIKAIN, Euskararen Kalitate Ziurtagiria. Ziurtagiria eskuratu ahal izateko, erakundeak ebaluazioa jaso eta gaingitu behar du. Ebaluatzaileek Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) jasotako adierazleak aztertuko dituzte euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatzeko. EMEk bi ardatz ditu, eta lehen mailako 6 elementu:

### 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

### 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo-harremanak
6. Kudeaketa-sistema

<https://www.euskalit.net/bikain/eus/euskeraz.php>

## Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN

BIKAIN es un certificado oficial, público y gratuito otorgado por el Gobierno Vasco, que acredita un nivel determinado de normalización en la presencia, uso y gestión del euskera por parte de una entidad. El nombre oficial completo, en su versión bilingüe es: Certificado de Calidad en la Gestión Lingüística BIKAIN, "Euskararen Kalitate Ziurtagiria". Para obtener el Certificado BIKAIN es necesario superar un proceso de evaluación. La unidad de medida establecida en dicha evaluación es el Marco de Referencia Estándar (en adelante EME). Estos son los 2 ejes y los 6 elementos de primer nivel que componen el EME:

### 1º EJE: LENGUA DE SERVICIO

1. Imagen corporativa
2. Relaciones con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía

### 2º EJE: LENGUA DE TRABAJO

3. Comunicación interna y herramientas de trabajo
4. Gestión de personas
5. Relaciones externas
6. Sistema de gestión

<https://www.euskalit.net/bikain/erderaz.php>



# Erabilera sustatzeko hainbat egitasmo



Azken urteetan, euskararen erabilera sustatzeko hainbat egitasmo garatu dira Bizkaian, eta haietako bat da Alkarbidek koordinatu duen "Euskara, eskaintzarik onena". Egitasmoaren helburua da merkataria eta ostalarien artean euskararen erabilera sustatzeko baliabideak eskaintzea. Sortutako euskarrien artean honako hauek aurki daitezke:

**Hiztegia:** Euskara-gaztelania / gaztelania-euskara hiztegia. Bilaketak egiteko aukera eskaintzen du; bilaketa orokorrak edo arlokakoak egin daitezke; horrez gain, arlokako hiztegiak inprimatzeko aukera ematen du.

**Idazkiak:** Hainbat inprimaki-eredu jartzen dira merkataria eta ostalarien esku: orokorrak (faktura, emate-agiriak...) zein Gizarte Segurantza eta LANBIDEkoak.

**Hizkuntza-paisaia:** Hizkuntza-paisaia euskalduntzeko hainbat aukera eskaintzen dira. Batetik, ohikoak izaten diren kartelak (itxita / zabalik, ordutegiak...); bestetik, kartel mutuak, erabiltzaileek nahi duten testua sartzeko aukera ematen dutenak. Baliabide horiek CD batean banatu zitzaizkien hainbat udalerritako merkataria eta ostalariari. Sarean ere ikus daitezke, <http://www.azkuefundazioa.eus/> atarian.

## Varios proyectos para la promoción del uso del euskera

Durante estos últimos años, se han desarrollado varios proyectos para la promoción del uso del euskera en Bizkaia, y entre ellos, con el lema "Euskara, eskaintzarik onena", el coordinado por Alkarbide. El objetivo del proyecto es promocionar el uso del euskera entre comerciantes y hosteleros, ofreciendo recursos para ello. Los soportes principales creados para ello son los siguientes:

**Diccionario:** Ofrece la posibilidad de hacer búsquedas en euskara-castellano/ castellano-euskara, búsquedas generales o por sectores; además, se pueden imprimir los diccionarios de cada sector.

**Documentos:** En este apartado se han introducido modelos de impresos: por una parte, los generales (facturas, albaranes...) y por otra, impresos oficiales de la Seguridad Social y LANBIDE.

**Paisaje lingüístico:** Se ofrecen varias opciones para euskaldunizar el paisaje lingüístico. Por una parte, carteles comunes (cerrado/abierto, horarios...) y por otra, carteles mudos, donde las y los usuarios pueden escribir el texto que deseen.

Estos recursos se han distribuido en CDs entre comerciantes y responsables de hostelería de varios municipios. Disponibles también on-line, <http://www.azkuefundazioa.eus/es/tejiendo-euskera-red/recursos/euskera-la-mejor-oferta>





# Merkataritzako adibidea

*Ejemplo del comercio*

Bizkaiko hainbat euskara-zerbitzuko merkatori eta ostalarientzako berariazko programak dituzte martxan. Programa horien bidez, besteak beste, honako hauek eskaintzen dira:

- **Hizkuntza-aholkularitza**
- **Itzulpen zerbitzua**
- **Hizkuntza-paisaia euskalduntzeko euskarriak eta diru-laguntzak**
- **Merkataritzan euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak (pintxo-lehiaketa, ezetz igarri...)**
- **Euskara ikasteko ikastaro laburrak (merkatarien beharrian eta ordutegietara egokituta)**

Alkarbide bilgunean jaso daiteke udalerrietan egiten diren egitasmoei buruzko informazio gehiago:

[http://www.bizkaia.eus/home2/Temas/DetalleTema.asp?Tem\\_Codigo=2170&Idioma=EU](http://www.bizkaia.eus/home2/Temas/DetalleTema.asp?Tem_Codigo=2170&Idioma=EU)

*En Bizkaia, hay varios servicios de euskera que ofrecen programas específicos para el comercio y la hostelería. Por medio de dichos programas, se ofrecen los siguientes recursos, entre otros:*

- **Asesoría lingüística**
- **Servicio de traducción**
- **Soportes y subvenciones para euskaldunizar el paisaje lingüístico**
- **Proyectos e ideas para promocionar el uso del euskera en el comercio (concursos de pinchos, a que no adivinas...)**
- **Cursos cortos para aprender euskera (adecuados a las necesidades y horarios del comercio)**

*En Alkarbide puedes obtener más información acerca de los proyectos que se llevan a cabo en los municipios de Bizkaia:*

[http://www.bizkaia.eus/home2/Temas/DetalleTema.asp?Tem\\_Codigo=2170&Idioma=EU](http://www.bizkaia.eus/home2/Temas/DetalleTema.asp?Tem_Codigo=2170&Idioma=EU)







## Merkataritza

### Comercio

Merkataritza eta ostalaritza euskaraz:

*Comercio y hostelería en euskera:*

**<http://plazaragoaz.blogariak.net/merkataritza-euskaraz/>**

Bermeoko merkataritza arloko euskarazko baliabideak:

*Recursos en euskera para el comercio en Bermeo:*

**<http://www.bermeo-euskaraz.eus/egitasmoak/merkataritza>**

Hiztegiak eta kartelak euskaraz:

*Diccionarios y cartelería en euskera:*

**<http://www.zingizango.eus/>** dokumentuak/merkataritza-euskaraz

Oiartzungo esperientzia:

*La experiencia de Oiartzun:*

**<http://www.uema.eus/2014/05/20/oartzunen-merkaataritza-eta-ostalaritzan-euskararen-erabilera-areagotzeko-egitasmoa-jarri-dute-abian/>**

Iruñeko esperientzia:

*La experiencia de Iruñea:*

**<https://www.lantalan.eus/tag/merkataritza>**

Merkataritzan euskaraz eskuliburua. Elhuyar:

*Manual para el comercio en euskera. Elhuyar:*

**<https://www.elhuyar.eus/media/shop/sample/56/1b/561b5f72e82dacecd3cdf65c12f18f5907407d11.pdf>**

Wikihiztegia:

**<https://eu.wiktionary.org/wiki/>**

Kategoria:Merkataritza\_euskaraz

Bai euskarari baliabideak:

*Recursos Bai euskarari:*

**<https://www.baieuskarari.eus/eu/baliabideak>**

## Ostalaritza

### Hostelería

Gasteizko ostalaritza hiztegia:

*Diccionario de hostelería de Gasteiz:*

**<http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/56/68/45668.pdf>**

Leioako Ostalaritza Eskolako errezetak:

*Recetas de la Escuela de Hostelería de Leioa:*

**<http://www.gastronomiavasca.net/eu/gastro>**

HABEk sortutako hiztegia:

*Diccionario creado por HABE:*

**[http://www.ikasbil.eus/web/ikasbil/oinarrizkoak-fitxa?p\\_p\\_id=56\\_INSTANCE\\_DA200-p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_count=1&articleId=149301&groupId=10138](http://www.ikasbil.eus/web/ikasbil/oinarrizkoak-fitxa?p_p_id=56_INSTANCE_DA200-p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&articleId=149301&groupId=10138)**

## Osasuna eta zaintza

### Salud y cuidados

Pazienteei harrera egiteko:

*Recepción de pacientes:*

**[https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/guias\\_ap\\_euskera/eu\\_osc/adjuntos/harrera.pdf](https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/guias_ap_euskera/eu_osc/adjuntos/harrera.pdf)**

## Lanbide Heziketa

### Formación Profesional

Arlo profesional guztietarako euskarazko

ikasmaterialak eta hiztegia:

*Material didáctico y diccionario en euskera para todas las áreas profesionales:*

**<https://jakinbai.eus/>**



## 3

**BIZKEUS**  
**ESTRATEGIA**  
 ESTRATEGIA  
 DE BIZKEUS

### Kaixo-Agur

Ekimen honen bidez, euskararen erabilera zabaldu nahi da Bizkaian; helburua da lantokietan eskaintzen den zerbitzua hobetzea, bezeroen gogobetetasun-maila handitzeko.

### Kaixo-Agur

Con esta iniciativa se pretende propagar el uso del euskera en Bizkaia; siendo su objetivo mejorar el servicio que ofrecen las empresas, para elevar el nivel de satisfacción de las y los clientes.

# BIZKEUS

## KAIXO! AGUR!

### ZERBITZU HOBEA EMATEKO

PARA OFRECER UN SERVICIO MEJOR



## Bizkeus

Bizkaiko Foru Aldundiko Euskara Bizia batzordean proposatuta, 2016an hasitako ekimena da; haren helburua da euskararen erabilera alor sozioekonomikoan finkatzen jarraitzeko ekarpenak jasotzea eta urrats berriak eta eraginkorrak ematea.

*A propuesta de la comisión Euskara Bizia de la Diputación Foral de Bizkaia, se pone en marcha esta iniciativa que arranca en el año 2016. Su objetivo: recoger aportaciones que ayuden a seguir consolidando el uso del euskera en el ámbito socioeconómico y realizar nuevos y más eficaces avances.*

## Ekarpenak

“Bizkeus ekarpenak” dokumentuan biltzen dira eragileek eginiko proposamenak, neurriak eta azpi-neurriak, Lanbide Heziketari, lan munduari, kontratazio irizpideei, zerbitzuei, harrerari... begira. Ekarpenak 2017ko maiatzean aurkeztu eta estrategiak landu ziren.

## Aportaciones

En el documento “Bizkeus ekarpenak” se recogen las aportaciones realizadas por las y los promotores en cuanto a medidas y disposiciones, Formación Profesional, mundo laboral, criterios de contratación, servicios, acogida de nuevas y nuevos profesionales... En mayo del 2017 se presentaron las aportaciones y fueron analizadas las estrategias.

## Estrategia

2017ko ekainean, arlo eta ildo estrategikoak zehaztu ziren.

*En junio del 2017 se precisaron las áreas y los ejes estratégicos.*

## Dokumentuaren erabilera

“Bizkeus Kaixo-Agur” dokumentuan aurkituko ditugu lantokietako harrera guneetan, ostalaritzan, merkataritzan eta komertzioetan euskara bidez zerbitzua hobetzeko baliabideak, hasierako agurrak eta oinarritzko hiztegi terminologikoa. Hori guztia jakinbai.eus webguneko berrietan dago eskuragarri: <https://jakinbai.eus/honi-buruz/bizkeus>

## Utilización del documento

El documento “Bizkeus Kaixo-Agur” contiene diversos recursos para mejorar el servicio a través del euskera, en la hostelería, el comercio, en las áreas de recepción de los centros de trabajo y empresas; así como saludos iniciales y un diccionario de términos básico. Todo ello se puede encontrar en la sección de noticias de la página web [jakinbai.eus](https://jakinbai.eus/honi-buruz/bizkeus): <https://jakinbai.eus/honi-buruz/bizkeus>







# Lanbide Heziketa Enpresa- egonaldia euskaraz LP / Duala

*Formación profesional  
Formación en Centros de Trabajo en  
euskera  
FCT/ Dual*

## LANBIDE HEZIKETAN D EREDUA / Enpresa- egonaldia

Lanbide Heziketan euskara bermatu beharra dugu. Horretarako, A eredutik B eredura jauzia eman behar da, D ereduan eskaintza handitu, ahalik eta muga gutxien jarri eta hobekuntzarako proposamenak egin. Horrez gain, enpresa-egonaldiak euskaraz egiteko aukera ematen duten ekintza zehatzak zerrendatu eta aplikatu behar ditugu.

## MODELO D EN FORMACIÓN PROFESIONAL/ Formación en Centros de Trabajo

*Debemos garantizar la presencia del euskera en la Formación profesional. Para ello hay que dar el salto del modelo A al modelo B, y ampliar la oferta en el modelo D, disminuir las líneas divisorias y elaborar propuestas de mejora.*

*Asimismo, debemos catalogar y aplicar las acciones concretas que posibiliten realizar en euskera la formación en la empresa.*

## Prestakuntza / Baliabideak

Prestakuntza bereziak diseinatu eta eskaini behar ditugu langileentzat zein langabetuentzat, euskararen balio erantsiaz jabe daitezen. Testuinguru horretan, euskara-ikastaro mota batzuk eskaini behar ditugu: zerbait ikasteko direnak, dakitenak erabiltzera animatzeko direnak, ezagutza-mailak hobetzekoak...

## Formación / Recursos

*Debemos diseñar y ofrecer formaciones específicas para que las personas trabajadoras en activo, así como las personas desempleadas tomen en cuenta el valor añadido que ofrece el euskera. En este contexto, debemos ofrecer cursos de euskera de diversos contenidos: cursos de aprendizaje básicos, cursos para promover el uso del euskera de las y los vascoparlantes, cursos para ampliar el nivel de conocimientos...*



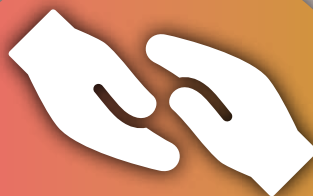


## Arlo estrategikoak

### Áreas estratégicas

Ahozko harremanak gehien erabiltzen diren arlo profesionalak identifikatu dira. Bezeroarekiko hizkuntzaren kudeaketa egokia egiten bada, zerbitzuaren kalitatea eta asebetetzea areagotu egingo dira.

*Se han identificado las áreas profesionales en las que más se utiliza la comunicación oral. Si se hace una buena gestión lingüística, la calidad del servicio mejorará y la clientela quedará más satisfecha.*



#### **Arreta gizarte eta kultura zerbitzuetan**

*Atención en servicios  
sociales y culturales*



#### **Osasungintza**

*Sanidad*



#### **Ostalaritza**

*Hostelería*



#### **Irudi pertsonala**

*Imagen personal*



#### **Merkataritza, administrazioa, finantzak**

*Comercio, administración y  
finanzas*



## Ildo estrategikoa

### Líneas estratégicas



1

#### Harrera / Lehen agurra / Harremanak

*Recepción, saludos iniciales, comunicación*

Euskarak harrera ona izan behar du enpresan eta Lanbide Heziketan. Bide horretan, ezinbesteko ikusten dugu lehen agurra euskaraz izatea (adibidez, telefonoz edo aurrez aurre denean). Horretarako, baliabideak jarri beharko ditugu, aukerak aztertu eta proposamenak garatu.

*El euskera debe de gozar de buena acogida en las empresas y en la Formación Profesional. Siguiendo esta vía, vemos imprescindible que los saludos iniciales se desarrollen en euskera (por ejemplo, por teléfono o de manera presencial). Para ello, deberemos aportar recursos, analizar opciones y desarrollar propuestas.*

2

#### Ikus-entzunezkoak / Hedabideak / Kanpaina bateratuak

*Medios audiovisuales / Medios de comunicación / Campañas conjuntas*

Euskarak lehentasuna eta presentzia handia izan behar du komunikaziorako esparruan, ikus-entzunezkoen ekoizpenean eta kontsumoan. Hori dela eta, euskararen erabileren aldeko kanpaina bateratuak proposatzen ditugu.

*El euskera debe de tener prioridad y una alta presencia en el entorno de la comunicación, de la producción audiovisual y del consumo. Por ello, proponemos que se realicen de forma conjunta las campañas a favor del uso del euskera.*

3

#### Euskara ikusaraztea

*Visualización del euskera*

Euskara ikusarazi egin behar dugu, irudikatu, bistaratu, eta erabiltzen den guneeetan, erabiltzera gonbidatu. (Txantxangorria)

*Debemos hacer visible el euskera, simbolizarlo, ponerlo a la vista, e invitar a utilizarlo en las zonas donde se dispensa la comunicación en euskera. (Txantxangorria)*

4

#### D EREDUA / Enpresa-egonaldia

*MODELO D / Formación en Centros de Trabajo*

Lanbide Heziketan euskara bermatu beharra dugu. Horretarako, A eredutik B eredura jauzia eman behar da, D ereduan eskaintza handitu, ahalik eta muga gutxien jarri eta hobekuntzarako proposamenak egin. Horrez gain, enpresa-egonaldiak euskaraz egiteko aukera ematen duten ekintza konketuak zerrendatu eta aplikatu behar ditugu.

*Debemos garantizar la presencia del euskera en la Formación profesional. Para ello hay que dar el salto del modelo A al modelo B, y ampliar la oferta en el modelo D, disminuir las líneas divisorias y elaborar propuestas de mejora. Asimismo, debemos catalogar y aplicar las acciones concretas que posibiliten realizar en euskera la Formación en Centros de Trabajo.*

5

#### Kontratazio-irizpideak

*Criterios de contratación*

Euskara lantokietan bermatzeko, kontratazio-prozesuetan (baldintza teknikoek pleguak eta abar) eta lan-bereizitasunetan euskara irizpide gisa txertatzea proposatzen dugu.

*Para garantizar el uso del euskera en las empresas, proponemos incluir en los procesos de contratación y en las especialidades profesionales el euskera como criterio.*



6

**Hizkuntza-kudeaketako plana / Kalitate sistema***Plan de gestión de la lengua / Sistema de calidad*

Kalitate sistemetan hizkuntza kudeaketa ere txertatzea proposatzen dugu: Bikain ziurtagiriak ezartzen dituen parametroak gizarteratzea eta ezartzea proposatzen dugu Lanbide Heziketan eta Lan Munduan.

*Proponemos incluir la gestión lingüística también en los sistemas de calidad: planteamos decretar e insertar los parámetros que establece el Certificado Bikain en la Formación Profesional y en el Mundo Laboral.*

7

**Zerbitzuak***Servicios*

Bezeroen eta langileen ongizatean eragiteko, ematen den zerbitzua euskaraz ere eskaintzea eta hedatzea proposatzen dugu.

*Para contribuir al bienestar de las personas usuarias y de las trabajadoras y trabajadores, proponemos que la provisión de servicios se ofrezca y se despliegue también en euskera.*

8

**Prestakuntza / Baliabideak***Formación / Recursos*

Langileentzat zein langabetuentzat prestakuntza bereziak diseinatu eta eskaini euskararen balio erantsiaz jabe daitezen, testuinguru honetan euskara ikastaroak eskaini: oinarritzko ikastaroak, dakitenak erabiltzera animatzekoak, ezagutza maila hobetzekoak...

*Debemos diseñar y ofrecer formaciones específicas para que las personas trabajadoras en activo, así como las personas desempleadas tomen en cuenta el valor añadido que ofrece el euskera. En este contexto, debemos ofrecer cursos de euskera de diversos contenidos: cursos de aprendizaje básicos, cursos para promover el uso del euskera de las y los vascoparlantes, cursos para ampliar el nivel de conocimientos...*

9

**Ikerkuntza eta berrikuntza***Investigación e innovación*

Euskarari hegoak astintzeko metodologia eta proposamen berriak partekatu eta adostu nahi ditugu, gune bakoitzerako aproposenak izan daitezkeenak identifikatuz.

*Deseamos compartir y consensuar nuevas metodologías y propuestas en la labor de batir las alas del euskera, identificando las más adecuadas para cada ámbito.*

10

**Parte-hartzea***Participación*

Euskararen erabilera handitzeko ezinbestekoa dugu denok batera, sinkronizatuta, lan egitea, euskararen inguruan adostasun soziala izatea. Kanpaina bateratuez gain, bakoitzaren ahalegina eta ekarpena, txikia izanda ere, beharrezkoa zaigu.

*Si queremos incrementar el uso del euskera, es imprescindible que todos y todas trabajemos en la misma línea, simultáneamente y con un acuerdo social en torno al euskera. Y, es necesaria, adicionalmente a la realización de campañas unificadas, la aportación y el esfuerzo, por pequeño que sea, de todas y cada una de las personas.*



*“Urrats txiki bat  
jauzi handia egiteko”*



---

**Eskerrik asko  
proiektu honetan parte hartu  
duzuen eta ekarpenak egin  
dizkiguzuen eragile, erakunde  
eta pertsona guztioi.**

*Muchas gracias:  
a todos los agentes,  
instituciones y personas que  
habéis participado en este  
proyecto y nos habéis realizado  
aportaciones.*

---

# KAIXO! AGUR!

---

**EMAN ZERBITZUA EUSKARAZ**

OFRECE EL SERVICIO EN EUSKERA

