



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

**PROGRAMA DE CURSO
DE FORMACION PROFESIONAL
OCUPACIONAL**

ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

DATOS GENERALES DEL CURSO

- 1. FAMILIA PROFESIONAL:** ADMINISTRACION Y OFICINAS
- ÁREA PROFESIONAL:** INFORMACION-COMUNICACION

- 2. DENOMINACIÓN DEL CURSO:** ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

- 3. CÓDIGO:** AOIC03

- 4. CURSO:** ESPECIFICO

- 5. OBJETIVO GENERAL:**

Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana, desarrollando los procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

- 6. REQUISITOS DEL PROFESORADO:**
 - 6.1. Nivel académico**

Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y Diploma Superior del Goethe Institut o similar.

Profesorado germanófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.
 - 6.2. Experiencia profesional**

Sin experiencia específica ajena a la docente.
 - 6.3. Nivel pedagógico**

Formación metodológica o experiencia docente.

- 7. REQUISITOS DE ACCESO DEL ALUMNO:**
 - 7.1. Nivel académico o de conocimientos generales**

Graduado Escolar

7.2. Nivel profesional o técnico

Se requiere experiencia profesional como Secretario/a o Telefonista/Recepcionista de Oficina, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.

7.3. Condiciones físicas

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. NÚMERO DE ALUMNOS:

15 Alumnos

9. RELACIÓN SECUENCIAL DE MÓDULOS FORMATIVOS:

Francés: Atención al Público

10. DURACIÓN:

Prácticas.....	125
Conocimientos profesionales	65
Evaluaciones	10
Total.....	200 horas

11. INSTALACIONES:

11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

11.2. Instalaciones para prácticas

- El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.
- Laboratorio de idiomas:
- Superficie: 30 m²
- Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux

- Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
- Mobiliario: 15 mesas y 15 sillas móviles e independientes.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. EQUIPO Y MATERIAL:

12.1. Equipo

- Equipamiento de laboratorio de idiomas con todos los elementos necesarios para la correcta impartición.
- Dotación audiovisual:
- 1 equipo de video
- 1 cámara de video
- 1 magnetofón con micro

12.2. Herramientas y utillaje

Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas legales al respecto.

13. INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS:

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

14.- DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO

15.- OBJETIVO DEL MÓDULO:

Desarrollar de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua alemana.

16.- DURACIÓN DEL MÓDULO:

200 horas.

17.- CONTENIDOS FORMATIVOS DEL MÓDULO:

A) Prácticas

En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para

- Recibir y acoger al cliente
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando retrasos y ofreciendo alternativas de contacto; transmitiendo mensajes recibidos previamente

En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma alemán, identificar y utilizar las estructuras y fórmulas adecuadas para

- Atender telefónicamente la llamada
- Identificar su necesidad o interés de contacto
- Responder a su necesidad: canalizando su contacto/demanda; justificando ausencias o imposibilidades de contacto en ese momento y ofreciendo alternativas; transmitiendo mensajes recibidos previamente

Dados diferentes fax recepcionados en alemán:

- Leerlo
- Identificar remitente y destinatario
- Traducir/identificar su mensaje
- Canalizarlo internamente de la forma adecuada

Dados distintos documentos en alemán -folletos, catálogos, u otros-:

- Leerlos
- Identificar sus características básicas
- Traducirlos y resumir su mensaje

En un supuesto de llamada telefónica recibida:

- Identificar el mensaje recibido
- Anotarlo para su posterior transmisión interna

En un supuesto de contacto directo:

- Identificar la consulta planteada
- Transmitir la información identificativa de la empresa (nombre, dirección, teléfono, otras referencias)
- Presentar la actividad/productos y servicios básicos de la empresa

- Ofrecer folletos o catálogos informativos, especificando el contenido de los mismos
- En un supuesto de contacto telefónico:
 - Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
 - Informar del horario laboral de la actividad
- A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
 - Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en alemán

B) Contenidos teóricos

Morfología

- Artículos definidos e indefinidos; sus declinaciones (nominativo, acusativo, dativo, genitivo)
- Nombres: género (femenino, masculino, neutro), formas del plural (regulares e irregulares)
- Artículo:
 - . posesivo
 - . demostrativo
 - . negativo y las declinaciones
- Pronombres (declinaciones):
 - . personales
 - . posesivos
 - . demostrativos
 - . indefinidos
 - . interrogativos
 - . relativos
 - . reflexivos
- Adjetivo declinaciones, comparativo, superlativo
- El verbo:
 - . verbos con cambio de vocal
 - . verbos separables
 - . verbos irregulares
 - . verbos auxiliares haben y sein
 - . verbos modales
 - . verbos con preposiciones
 - . verbos con dativo
 - . verbos reflexivos
 - . infinitivo con y sin \[zu]
 - . participio II
 - . tiempos (verbos regulares o irregulares):
 - . presente
 - . perfekt
 - . pretérito
 - . imperativo: imperativo de cortesía (konjunktiv): würden sie bitte ..., könnten sie bitte ...
- Adverbios
- Preposiciones (p.+dativo; p.+acusativo; p.+genitivo; p.+dativo o acusativo)
- Conjunciones coordinativas y subordinativas

Sintaxis

- Oración principal
- Oraciones subordinadas:
 - . causales
 - . condicionales
 - . indirectas
 - . finales
 - . relativas
 - . concesivas
 - . consecutiva
- La interrogación:

- . interrogación si/no y respuestas afirmativas a pregunta negativa con \[doch\]
 - . interrogación con pronombre interrogativo
 - . oración principal como interrogación
 - Voz pasiva y formas impersonales
 - Frases con verbos modales
 - Frases negativas
- Expresión Oral
- Fonética
 - Uso preferente del perfekt en el idioma hablado
 - Uso de partículas modales: ja, eigentlich, einfach, doch, überhaupt, ...
 - Uso frecuente de \[bitte\] y \[danke\] (gracias y por favor)
- Expresiones y Léxico Relacionados con la Atención al Público
- Números cardinales, ordinales; numerales partitivos, multiplicativos; fechas, horas, días, meses; precios, medidas
 - Bienvenida y despedida
 - Cortesía y agradecimiento
 - Informar, proponer
 - Duda
 - Disculpa
 - Expresiones idiomáticas en general
 - Giros comerciales:
 - . ofertas-pedido
 - . condiciones de venta
 - . plazos, pago
 - . reclamaciones
 - . transporte, embalaje
 - . informaciones de producto

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.