MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

PROGRAMA FORMATIVO

RUSO: ATENCIÓN AL PÚBLICO

23/04/2012

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia Profesional:

HOSTELERÍA Y TURISMO

Área Profesional:

TURISMO

2. Denominación:

RUSO: Atención al Público

3. Código (a asignar por el Servicio Público de Empleo Estatal):

4. Nivel de cualificación:

No existen niveles en las especialidades formativas.

5. Objetivo general:

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

6. Prescripción de los formadores:

6.1. Titulación requerida:

Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y alguno de los siguientes diplomas :

- Diploma de aptitud de Ruso de la Escuela Oficial de Idiomas o similar.
- Grado Traducción e Interpretación especialidad Ruso o similar

Profesorado anglófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional requerida:

Sin experiencia específica ajena a la docente.

6.3. Competencia docente

Será necesario tener experiencia metodológica o experiencia docente.

7. Criterios de acceso del alumnado:

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

Graduado Escolar / 4º ESO

Cuando el aspirante al curso no posea el nivel académico indicado demostrará conocimientos suficientes a través de una prueba de acceso

8. Número de participantes:

Máximo 25 / Mínimo 15 participantes para cursos presenciales.

9. Relación secuencial de módulos formativos:

- MÓDULO 1: Ruso: Atención al Público
  - Contenidos teórico-prácticos

10. Duración: (se especificarán las horas en relación a la modalidad de impartición)

Horas totales:

Distribución horas:

- Presencial …… 200 horas
- Teleformación ……. 0 horas
- A Distancia convencional…….. 0 horas

11. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento

11.1. Espacio formativo:

- 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.

- El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de 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.

11.2. Equipamiento:

- Televisor

- Mini-cadena

- Proyector

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.2.1 En el caso de formación a Distancia y/o Teleformación, se ha de incluir el siguiente equipamiento:

- ……..

- *Soporte tecnológico:*

  - *Plataforma educativa de tele-formación en Internet (con el consiguiente servicio de administración de la misma),*
  - *Aplicaciones multimedia adecuadas y actualizadas.*
  - *Soporte técnico.*
  - *Apoyo tutorial*

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 higiénico-sanitarios 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

12. Ocupación/es de la clasificación de ocupaciones

Código y denominación.

13. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional

(Este epígrafe sólo se pondrá si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

14. Requisitos oficiales de los centros

(Este epígrafe sólo se pondrá si para la impartición del curso existe algún requisito de homologación/autorización del centro por parte de la administración competente)

MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo nº 1

Denominación:

RUSO: ATENCIÓN AL PÚBLICO

Objetivo:

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

Duración:

200 horas

Contenidos teórico-prácticos:

1. En diversas situaciones simuladas de atención al público cara a cara en idioma ruso, 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.

2. En diversas situaciones simuladas de atención al público telefónicamente en idioma ruso, 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

3. Dados diferentes fax recepcionados en ruso:
- Leerlo
- Identificar remitente y destinatario

- Traducir/identificar su mensaje
- Canalizarlo internamente de la forma adecuada

4. Dados distintos documentos en ruso -folletos, catálogos, u otros-:
- Leerlos
- Identificar sus características básicas
- Traducirlos y resumir su mensaje

5. En un supuesto de llamada telefónica recibida:
- Identificar el mensaje recibido
- Anotarlo para su posterior transmisión interna

6. 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

7. En un supuesto de contacto telefónico:
- Informar del calendario laboral de la actividad (periodos vacacionales u otros)
- Informar del horario laboral de la actividad

8. A partir de unos mensajes e informaciones dadas:
- Comunicarlas a través de los servicios de megafonía en ruso

9. Uso de pronombres, coherencia temporal, normas de tratamiento, fórmulas habituales; tipos y modelos de entonación.

10. *Oración*
    Tipos de oración. Concordancia sujeto - predicado. Conjunciones básicas coordinadas y subordinadas.
    Nombres
    Sustantivo
    Clasificación y accidentes gramaticales. Declinación en singular y uso de los casos.
    Adjetivo
    Clasificación y accidentes gramaticales. Declinación en singular. Forma larga y corta. Concordancia con el sustantivo.
    Pronombres
    Personales, demostrativos, posesivos, interrogativos / exclamativos, indefinidos más usuales y su declinación.
    Numerales
    Cardinales y ordinales (de 1 a 100)
    Verbo
    Conjugación. Los tiempos presente, pasado, futuro simple y compuesto. Aspecto: nociones básicas.
    Adverbio
    Clasificación y formación.

11. El alfabeto cirílico. Reglas básicas de pronunciación.

12. Expresiones y Léxico de Atención al Público:

    1. Expresiones de cortesía y agradecimiento
    2. Informar, proponer

3. Frases de bienvenida y despedida
4. Frases de duda y disculpa
5. Phrasal verbs
6. Días de la semana. Meses del año. Fechas. Hora. Horarios de espectáculos, comidas, conferencias, salidas y llegadas de medios de transportes, precios, medidas.
7. Giros comerciales:
    a. Ofertas-pedido
    b. Condiciones de venta
    c. Plazos, pago
    d. Reclamaciones
    e. Embalaje, transporte
    f. Informaciones del producto
8. Expresiones idiomáticas en general

13. Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.

14. Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.

15. Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.

16. Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.

17. Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.

18. Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.