



## **PROGRAMA FORMATIVO**

Alemán: Atención al Público

## DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
- Área Profesional:** INFORMACION-COMUNICACION
2. **Denominación del curso:** ALEMAN: ATENCION AL PUBLICO
3. **Código:** **ADGI03** (antiguo 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:

Será necesaria docente o formación metodológica

### **Formación y experiencia en la modalidad de teleformación.**

Para acreditar formación o experiencia en la modalidad de teleformación y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, el tutor-formador deberá acreditar formación de, al menos, 30 horas o experiencia de, al menos, 60 horas en la impartición de esta modalidad, mediante la presentación de alguno de los documentos que se relacionan a continuación.

Para acreditar la formación en la modalidad de teleformación:

- a) Certificado de profesionalidad de Docencia de la formación profesional para el empleo, regulado por Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, modificado por el Real Decreto 625/2013, de 2 de agosto, o acreditación parcial acumulable correspondiente al módulo formativo MF1444\_3 (Impartición y tutorización de acciones formativas para el empleo).
- b) Diploma expedido por la administración laboral competente que certifique que se ha superado con evaluación positiva la formación, de duración no inferior a 30 horas, asociada al programa formativo que sobre esta materia figure en el fichero de especialidades formativas del Servicio Público de Empleo Estatal.
- c) Diploma que certifique que se han superado con evaluación positiva acciones de formación sobre esta materia, de al menos 30 horas de duración, siempre que el programa formativo de las mismas que figure en dicho diploma esté referido, al menos, a estos contenidos:  
Características generales de la formación y el aprendizaje en línea.  
Funciones, habilidades y competencias del tutor-formador.

Métodos, estrategias y herramientas tutoriales. La plataforma de teleformación. Programas y herramientas informáticas para tutorizar al alumnado. Comunicación y evaluación en línea. Las redes sociales, como elemento de búsqueda de recursos para el aprendizaje.

Para acreditar la experiencia de impartición en la modalidad de teleformación:

a) Para trabajadores asalariados:

Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estuvieran afiliados, donde conste la empresa, la categoría laboral (grupo de cotización) y el período de contratación, y contrato de trabajo o certificación de la empresa donde hayan adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración de los periodos de prestación del contrato, la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad.

b) Para trabajadores autónomos o por cuenta propia:

Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estuvieran afiliados, en la que se especifiquen los períodos de alta en la Seguridad Social en el régimen especial correspondiente y descripción de la actividad desarrollada e intervalo de tiempo en el que se ha realizado la misma.

c) Para trabajadores voluntarios o becarios:

Certificación de la organización o empresa donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

## **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 del curso.

## **8. Número de alumnos:**

15 Alumnos

## **9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:**

Alemán: 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 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> por alumno).

- Mobiliario: 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 m<sup>2</sup>
  - 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 m<sup>2</sup> 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.

## 12.6. Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá poseer capacidad suficiente para gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo y habrá de reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:
  - Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tableros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).
  - Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.
  - Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.
  - Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.
- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo de la administración competente, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo de la administración competente, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo de la administración competente una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.
- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo de la administración competente y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de

funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

### 12.7. Material virtual de aprendizaje

El material virtual de aprendizaje para el alumnado se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, dar respuesta a lo establecido en el Anexo IV del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, sobre Competencias clave relacionadas con el acceso a los certificados de profesionalidad de niveles 2 y 3 de cualificación profesional.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje del citado programa formativo, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### 13. Inclusión de nuevas tecnologías:

Este curso se considera en su totalidad como nuevas tecnologías en el área Informática.

## DATOS ESPECÍFICOS 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 sí/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.