

INGLÉS: ATENCIÓN AO PÚBLICO

CENSO DO CENTRO: 15/00393

Nº DO CURSO: 465

CÓDIGO: ADGI01

Nº DE HORAS: 230

HORARIO: 16.00 – 21.00

TELÉFONO DO CONCELLO: 981 470 338

TELÉFONO FRANCISCO VIZOSO: 981 460 770

PROGRAMA DA ESPECIALIDADE DE INGLÉS: ATENCIÓN AO PÚBLICO

OBXECTIVO XERAL:

Resolver de forma correcta e fluída as situacións de atención ao cliente en lingua inglesa, desenvolvendo os procesos de comprensión oral e escrita, e expresión oral xerados por esa actividade.

PERFÍS DOS PROFESORES DE TEORÍA E DE PRÁCTICAS.

Os profesores deben reuni-los seguintes requisitos: Titulación universitaria (preferentemente licenciado/a ou diplomado/a en filoloxía inglesa) ou capacitación profesional equivalente na ocupación relacionada co curso.

Deberán ter tres anos de experiencia na ocupación, ademais de ter formación metodolóxica ou experiencia docente.

REQUISITOS DE ACCESO DO ALUMNADO:

Os requisitos de acceso dos alumnos consisten nun nivel académico mínimo de Graduado escolar.

Ter experiencia profesional como Secretario/a ou Telefonista/Recepcionista de oficina, e/ou ter superado o curso de ocupación dalgunha das dúas ocupacións citadas.

O presente curso vai dirixido a **15 alumnos**.

RELACIÓN SECUENCIAL DOS MÓDULOS FORMATIVOS

Módulo I: Inglés: Atención ao público (200 horas)

Módulo II: Habilidades comunicativas en galego para o mundo laboral (20 horas)

Módulo III: Formación para a igualdade (10 horas)

DURACIÓN:

Prácticas.....140 h

Contidos teóricos..... 80 h

Avaliacións..... 10 h

Duración total.....230 h

MEMORIA DE INMOBLES E INSTALACIÓN

A realización do curso terá lugar nunha aula polivalente na que se impartirán as clases teóricas e prácticas coas seguintes características:

- Superficie: 56 m²

- Iluminación: 250 – 300 lux

- Ventilación: 4 renovacións hora aproximadamente

- Mobiliario: está equipada con mobiliario docente para 15 prazas de adultos, ademais de elementos auxiliares.

- equipamento informático

- o acondicionamento eléctrico cumpre as normas de baixa tensión e está preparado de forma que permite a realización de prácticas

*** Outras instalacións:**

- Un espacio de 55 m² para despachos de dirección, sala de profesores e actividades de coordinación.
- Unha secretaría ubicada na Casa do Concello.
- Aseos e servicios hixiénicosanitarios en número axeitado á capacidade do centro.

O centro reúne as condicións hixiénicas, acústicas, de habitabilidade e de seguridade esixidas pola lexislación vixente e dispón de licenza municipal de apertura como centro de formación.

RELACIÓN DE MAQUINARIA E MEDIOS DIDÁCTICOS:

Maquinaria

- 15 equipos AMD 2600/256DDR/40GB/ T. Gráfica 64 MB / DVD/ Monitor CRT 17"
- Dúas impresoras HP Deskjet 1220 C
- Scanner HP 3970 C
- Switch LG 16 postos 10/100
- Software de base para os ordenadores.
- Conexión a Internet
- Equipo audiovisual composto por un reprodutor de vídeo doméstico con monitor, un proxector de diapositivas e un proxector de opacos e transparencias.
- cámara de video
- Dúas máquinas de escribir eléctricas.
- Teléfono.
- Telefax.
- Televisor.
- Magnetoscopio.

Material de consumo

Materiais en cantidade e calidade suficiente para o correcto seguimento do curso e a realización de prácticas

Material didáctico

Ao alumnado se lles proporcionará os medios didácticos e o material escolar, imprescindible, para o desenvolvemento do curso.

Elementos de protección

No desenvolvemento das prácticas utilizaranse os medios necesarios de seguridade e hixiene no traballo e observaranse as normas legais ao respecto

MÓDULO I: INGLÉS: ATENCIÓN AO CLIENTE

OBXECTIVO DO MÓDULO:

Desenvolver de forma correcta e fluída as situacións de atención ao cliente en lingua inglesa

CONTIDOS FORMATIVOS DO MÓDULO:

- a) Prácticas:
 - a. En diversas situacións simuladas de atención ao público cara a cara en idioma inglés, identificar e utilizar as estruturas e fórmulas adecuadas para:
 - i. Recibir e acoller ao cliente
 - ii. Identificar a súa necesidade ou interese de contacto
 - iii. Responder á súa necesidade: canalizando o seu contacto/ demanda; xustificando retrasos e ofrecendo alternativas de contacto; transmitindo mensaxes recibidos previamente
 - b. En diversas situacións simuladas de atención ao público telefonicamente en idioma inglés, identificar e utilizar as estruturas e fórmulas axeitadas para:
 - i. Atender telefonicamente a chamada
 - ii. Identificar a súa necesidade ou interese de contacto
 - iii. Responder á súa necesidade: canalizando o seu contacto/demanda; xustificando ausencias ou imposibilidades de contacto nese momento e ofrecendo alternativas; transmitindo mensaxes recibidos previamente
 - c. Dados diferentes fax recepcionados en inglés:
 - i. Leelo
 - ii. Identificar remitente e destinatario
 - iii. Traducir/identificar o seu mensaxe
 - iv. Canalizalo internamente da forma axeitada
 - d. Dados distintos documentos en inglés (folletos, catálogos , etc):
 - i. Leelos
 - ii. Identificar as súas características básicas
 - iii. Traducilos e resumir o seu mensaxe
 - e. Nun suposto de chamada telefónica recibida:
 - i. Identificar o mensaxe recibido
 - ii. Anotalo para a súa posterior transmisión interna
 - f. Nun suposto de contacto directo:
 - i. Identificala consulta plantexada
 - ii. Transmitila información identificativa da empresa (nome, dirección, teléfono, outras referencias)
 - iii. Presenta-la actividade/ produtos e servizos básicos da empresa
 - iv. Ofrecer folletos ou catálogos informativos, especificando o contido dos mesmos
 - g. Nun suposto de contacto telefónico:
 - i. Informar do calendario laboral da actividade (períodos vacacionais ou outros)

- ii. Informar do horario laboral da actividade
 - h. A partir dun mensaxe e información dada: comunicalas a través dos servizos de megafonía en inglés
- b) Contidos Teóricos:
- a. Morfoloxía
 - i. Artigos definidos e indefinidos
 - ii. Nome: xénero e número; xenitivo sajón
 - iii. Adxectivos:
 - 1. calificativos
 - 2. demostrativos
 - 3. posesivos
 - 4. indefinidos
 - 5. numerais
 - iv. Pronomes:
 - 1. persoais
 - 2. demostrativos
 - 3. posesivos
 - 4. interrogativos
 - 5. relativos
 - 6. reflexivos
 - v. Verbos:
 - 1. Tempos e modos
 - 2. verbos auxiliares: to be, to have, can, could, may, might, must, have to
 - 3. formas impersoais: there is, there are
 - 4. verbos regulares e irregulares: tempos e formas contrastadas
 - 5. present simple and present progressive forms
 - 6. past simple and past progressive forms
 - 7. present perfect tenses and contrasted form, usos de since, for, just, already e yet
 - 8. past perfect forms e contrastadas
 - 9. be going to ... e future simple contrastados
 - 10. shall I/we + verb? (suggestions; conditional form as well
 - 11. do you want me/us to + verb (suxerir, ofrecerse)
 - 12. will you, would you, expresando cortesía
 - 13. should, ought to para expresar obrigaón, persuadir, convencer
 - vi. Adverbios
 - vii. Preposicións
 - viii. conxuncións
 - b. Sintaxis:
 - i. Frases adverbiais e preposicionais
 - ii. Verbos seguidos de infinitivo
 - iii. Verbos seguidos de xerundio
 - iv. Voz pasiva

- v. Estilo indirecto
 - vi. Oracións:
 - 1. condicionais
 - 2. infinitivo
 - 3. relativo
 - 4. causais
 - 5. finais
 - 6. concesivas
 - 7. consecutivas
 - c. Fonética:
 - i. Énfases na comprensión oral
 - ii. Pronunciación clara e correcta
 - d. Expresións e léxico de Atención ao público:
 - i. Expresións de cortesía e agradecemento
 - ii. Informar, propoñer
 - iii. Frases de benvida e despedida
 - iv. Frases de dúbida e desculpa
 - v. Phrasal verbs
 - vi. Días da semana. Meses do ano. Datas. Hora. Horario de espectáculos, comidas, conferencias, saídas e chegadas de medios de transporte, prezos, medidas.
 - vii. Xiros comerciais:
 - 1. ofertas-pedidos
 - 2. condicións de venta
 - 3. prazos, pago
 - 4. reclamacións
 - 5. embalaxe, transporte
 - 6. informacións do produto
 - viii. Expresións idiomáticas en xeral
- c) Contidos relacionados coa profesionalidade:
- a. Sentido da práctica e simplicidade na expresión para reducir a frases sinxelas, mensaxes completos
 - b. Imaxinación e creatividade para utilizar mensaxes e expresión previamente aprendidas en diferentes situacións de comunicación
 - c. Iniciativa e disposición activa á utilización da lingua estranxeira
 - d. Actitude positiva á interpretación de indicios e mensaxes implícitos na comunicación
 - e. Interese e gusto pola corrección formal no linguaxe para que a comunicación recolla con fidelidade as intencións dos interlocutores.
 - f. Tendencia a contrastar o funcionamento das distintas linguas faladas/estudadas como medio para un aprendizaxe eficaz

Módulo II: HABILIDADES COMUNICATIVAS EN GALEGO PARA O MUNDO LABORAL

O obxectivo xeral do módulo é que o alumnado ao rematar o mesmo, poda desenvolverse oralmente e por escrito en galego en situacións comunicativas formais. Consolidar a competencia comunicativa oral en lingua galega para desenvolver ou reforzar as capacidades que permitan unha mellor expresión oral na vida profesional.

Obxectivos específicos:

- Saber construír discursos formais coherentes
- Adquirir práctica e soltura para poder desenvolver unha conversa formal nunha situación determinada como, por exemplo, unha entrevista de traballo ou unha conversa telefónica.
- Desenvolver certas habilidades sociais nos alumnos e nas alumnas que faciliten a comunicación.
- Saber redactar un currículo e unha carta de presentación en galego.
- Saber redactar algúns documentos do ámbito laboral.
- Coñecer dunha maneira básica a historia da lingua galega dende unha perspectiva social e comprender a realidade sociolingüística actual de Galicia no ámbito laboral, particularmente no empresarial
- Coñecer as características que definen o galego formal, en contraposición co galego coloquial.
- Afondar en aspectos básicos gramaticais e fonéticos da lingua galega dende unha perspectiva práctica.
- Incrementar o léxico e coñecer diferentes vocabularios técnicos de sectores determinados.
- Coñecer as ferramentas que existen na rede en galego para podelas aplicar no traballo (vocabularios, versión Windows en galego, paquete Office, dicionarios, gramáticas, etc.)
- Eliminar o uso da linguaxe sexista.

Módulo III: FORMACIÓN EN IGUALDADE

Obxectivo do módulo: proporcionar os coñecementos básicos sobre a igualdade de Oportunidades desde o marco conceptual do sistema sexo-xénero, ata o desenvolvemento histórico e legislativo do concepto de igualdade de xénero.

Contidos formativos do módulo:

- A Historia das Mulleres:
 - Situación actual
 - Reseña histórica

- Sistema de relación sexo/xénero: A socialización diferenciada
 - Xénero
 - Estereotipos
 - Roles
 - Espazos e tempos
 - A linguaxe

- Plans de igualdade:
 - Obxectivos
 - Estrutura

- IV Plan de Igualdade de Oportunidades das mulleres galegas
- A violencia contra a muller: Unha violencia estrutural
 - Os Malos Tratos: Ciclo de violencia