



PROGRAMA FORMATIU

Informació i atenció turística en llengua estrangera, Alemany



IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

Denominació de l'especialitat:	Informació i atenció turística en llengua estrangera, Alemany
Família Professional:	Hostaleria i turisme
Àrea Professional:	Turisme
Codi:	HOTT0020
Nivell de qualificació professional:	1

Objectiu general

Aplicar les expressions i el vocabulari suficient per interaccionar correctament amb visitants de parla alemanya.

Relació de mòduls de formació

Mòdul 1	Atenció al client de parla alemanya	15 hores
Mòdul 2	Resolució de queixes i reclamacions	15 hores

Modalitats d'impartició

Presencial i teleformació

Durada de la formació

Durada total en qualsevol modalitat d'impartició 30 hores

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

Requisits d'accés de l'alumnat

Acreditacions/ titulacions	No s'exigeix cap requisit per accedir a la formació, encara que s'han de posseir prou habilitats de comunicació lingüística que permetin cursar amb aprofitament la formació.
Experiència professional	No es requereix.
Modalitat de teleformació	A més de l'indicat anteriorment, l'alumnat ha de tenir les destreses suficients per a ser usuaris de la plataforma virtual en la qual es recolza l'acció formativa.

DESENVOLUPAMENT MODULAR

MÒDUL DE FORMACIÓ 1: Atenció al client de parla alemanya

OBJECTIU

Resoldre dubtes i preguntes al client de parla alemanya

DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 15 hores

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Identificació d'un ampli però senzill repertori de vocabulari, estructures i fórmules apreses.
 - Gramàtica: formes i ús del verb sein i haben; substantius (gènere i nombre).
 - Vocabulari i fonètica
 - Construcció d'oracions.
- Realització de les transaccions que es requereixen per donar informació de la destinació.
 - Gramàtica: adjectius, adverbis i fonètica.
 - Vocabulari i fonètica.
 - Construcció d'oracions.

Habilitats de gestió, personals i socials

- Adquisició d'eines de comunicació eficaces.
- Actitud positiva a l'hora d'atendre els clients de parla alemanya.
- Rigor en les relacions interpersonals.

MÒDUL DE FORMACIÓ 2: Resolució de queixes i reclamacions

OBJECTIU

Atendre les queixes i reclamacions dels clients de parla alemanya.

DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ: 15 hores

Teleformació: Durada de les tutories presencials: 0 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Comunicació adequada en un registre neutre, encara que amb prou flexibilitat per adaptar-se a diferents situacions.
 - Gramàtica: present indicatiu amb valor de gerundi.
 - Vocabulari.
 - Construcció d'oracions.
- Expressió correcta del que es vol dir sobretot en situacions imprevistes i de certa tensió.
 - Gramàtica: preposicions i conjuncions.
 - Vocabulari.
 - Construcció d'oracions.

Habilitats de gestió, personals i socials

- Compromís amb una comunicació eficaç.
- Actitud positiva a l'hora d'atendre els clients de parla alemanya.
- Rigor en les relacions interpersonals.

AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE EN L'ACCIÓ FORMATIVA

- L'avaluació tindrà un caràcter teoricopràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i contínua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Es pot incloure una avaluació inicial i de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es durà a terme mitjançant els mètodes i els instruments més adequats per comprovar els diferents resultats d'aprenentatge, i que en garanteixin la fiabilitat i la validesa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del sistema corresponent de correcció i puntuació en què s'expliciti, de manera clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels alumnes.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'apte/no apte.