



# **PROGRAMA FORMATIVO**

## **RUSO: ATENCIÓN AL PÚBLICO**

## 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 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> 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 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.

### 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 m<sup>2</sup> para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.

- Una secretaria.

- 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.