

<b>EOI</b>	EOI Telde		
	<b>Dirección web</b>	<a href="http://www.eoitelde.es">http://www.eoitelde.es</a>	
<b>Denominación del curso</b>			
Aleman para la atención al cliente en el sector turístico			
<b>Nivel</b>	- Básico (A1+)	<b>Duración</b>	<b>Plazas:</b> 35
			- 70 horas (un mínimo de 60h presenciales y el resto hasta alcanzar las 70h se completará, en su caso, mediante una o varias actividades no presenciales)
<b>Horario</b>	Lunes y Miércoles, de 16:30 a 18:35	<b>Período</b>	Primer cuatrimestre
<b>Colectivo al que se dirige</b>			
Empleados del sector turístico y hostelero, estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Medio o Superior (Servicios, Restaurante y Bar, Alojamiento, Turismo), estudiantes o licenciados de la carrera universitaria de Turismo, y otros interesados. Los alumnos aspirantes necesitan tener conocimientos básicos del idioma (NB 1 de EOI o A 1 MCER) para acceder al curso.			
<b>Breve descripción del curso</b>			
El curso enfoca la enseñanza del Alemán hacia el uso sencillo del idioma en el ámbito turístico y hostelero. Se trabajarán contenidos relacionados con las necesidades reales en situaciones propios de este entorno laboral. Prevalecerá una metodología que fomenta la adquisición de competencias comunicativas en las cuatro destrezas, teniendo en cuenta aspectos socioculturales.			
<b>Requisitos de acceso</b>			
Será requisito imprescindible tener 16 años cumplidos en el año en el que se comiencen los estudios y haber superado el nivel NB 1 de EOI o A1 MCER. Podrán acceder, asimismo, aquellos aspirantes quienes han superado la Prueba de Clasificación para NB 2.			
<b>Prioridad en el acceso</b>			
Si el número de solicitudes supera el número de plazas, se tendrán en cuenta los criterios de priorización en el acceso que se listan a continuación. La letra que se aplicará para los supuestos de desempate, dentro de cada uno de los colectivos, será la "C", de acuerdo con el resultado del sorteo efectuado en la sede de la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa. Se establece la siguiente prioridad para el acceso al curso durante el proceso de admisión:			
Mayores de 18 años trabajadores o desempleados.			
Mayores de 18 años escolarizados o no.			
Mayores de 16 años escolarizados o no.			

## **Objetivos**

El objetivo principal del curso es capacitar al alumnado para que pueda hacer uso sencillo del Alemán en el ámbito turístico y hostelero en situaciones cotidianas tales como atender en la recepción o la cafetería del hotel a los clientes.

Los alumnos usan el idioma en situaciones habituales que le son especialmente relevantes tanto en la forma hablada como escrita, haciendo hincapié en fórmulas cotidianas de saludo, tratamiento y cortesía.

## **Contenidos**

1. Introducción:
  - a. Presentación de los objetivos del curso
  - b. Análisis de las necesidades de los participantes
  - c. Sondeo de preferencia de temas
1. Dar la bienvenida y despedir al cliente: estructuras comunes, adjetivos posesivos, fórmulas de cortesía etc.
2. Pedir datos personales del cliente (en recepción): Deletrear nombres y apellidos, edad, número de pasaporte, motivos de su estancia etc.
3. Pedir teléfono, pedir que se repita, confirmar: estructuras útiles
4. Preguntar por la duración de la permanencia: fechas, preposiciones
5. Presentarse y hablar de su función: vocabulario del entorno profesional, dar las gracias
6. Dar información sobre la disponibilidad de habitaciones: fechas, vocabulario relativo a la realización de reservas/gestiones
7. Resolver dudas/problemas de comunicación: fórmulas de cortesía, vocabulario necesario para hacer sugerencias
8. Atender una reserva: estructuras básicas
9. Dar información sobre los servicios del hotel y de la habitación
10. Ofrecer ayuda (equipaje): fórmulas de cortesía
11. Dar información detallada sobre objetos/funcionamiento (en la habitación): vocabulario sobre objetos etc.
12. Informar sobre los eventos de animación programados en un hotel: la hora y los días de la semana, vocabulario de eventos
13. Dar información sobre horarios de medios de transporte: vocabulario sobre servicios de transporte
14. Dar información sobre las comidas y bebidas: precios, adjetivos para describir comidas y bebidas, comparativos

15. Tomar nota en un pedido: fórmulas de cortesía
16. Atender pedidos de comida/bebidas en habitación

### **Número de horas y temporalización**

Durante las setenta horas de este curso se proponen principalmente actividades de **interacción oral** en contextos de situaciones del entorno laboral de los alumnos. Las actividades de **interacción escrita** se realizarán principalmente en casa. Se trata de actividades dirigidas, debidamente contextualizadas dentro de los contenidos propios del entorno profesional. Las setenta horas de este curso estarán moduladas en bloques temáticos en los que se insertarán las propuestas comunicativas. Las fuentes de las que se parte para integrar las propuestas comunicativas son textos auténticos del libro que se usará (*Menschen im Beruf – Tourismus A1*) y otros textos auténticos de distinta naturaleza (páginas web, blogs, cuestionarios web, flash informativos, podcasts, anuncios publicitarios, vídeos de youtube) de fácil acceso a través de la web, con el objetivo de que los propios alumnos puedan profundizar en cada tema si lo desean. Los bloques temáticos son de interés general, y el léxico y expresiones trabajadas permitirán la expresión y la fluidez y de la expresión oral, siempre a través de actividades de interacción. No obstante, las tareas de cada bloque temático se adaptarán al centro de interés de cada alumno. Se propone reservar igualmente un número aproximado de 1 hora al final de cada bloque temático (equivale a un total de aproximadamente 10 horas a lo largo del módulo) para presentaciones de diálogos.

### **Evaluación**

El profesor encargado de impartir este curso de especialización determinará, por medio de observación directa de la participación activa y progreso del alumno en el aula (teniendo en cuenta la realización de los deberes), si las capacidades adquiridas por cada alumno se han alcanzado de manera “suficiente”, “notable” o “excelente”. En todo caso, para obtener el certificado acreditativo del curso será necesario haber asistido al 85% de las horas lectivas.

### **Certificación del curso**

El alumnado que culmine el curso con aprovechamiento recibirá una certificación acreditativa emitida por la Escuela Oficial de Idiomas en que se haya realizado el curso. En todo caso, para obtener el certificado acreditativo del curso será necesario haber asistido al 85% de las horas lectivas.

SOLICITUD DE PLAZA EN CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN

EOI:	EOI Telde
Curso e idioma:	Alemán para la atención al cliente en el sector turístico

1.- DATOS PERSONALES

APELLIDOS										NOMBRE									
MUNICIPIO										LOCALIDAD									
TIPO DE VÍA					DIRECCIÓN														
COD. POSTAL			FECHA DE NACIMIENTO			NACIONALIDAD					DNI / NIE / PASAPORTE								
TELÉFONO FIJO				TELÉFONO MÓVIL				CORREO ELECTRÓNICO											

2. REQUISITOS DE ACCESO:

Descripción del requisito	Cumplimiento del requisito
Requisito de la edad mínima (16 años cumplidos en el año en el que se comiencen los estudios)	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Requisito de haber superado el nivel NB 1 de EOI o A1 MCER	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

3.- GRUPO DE PRIORIDAD POR EL QUE SOLICITA SER ADMITIDO: *Marque con una X la opción elegida y firme la declaración que aparece a la derecha.*

GRUPOS DE PRIORIDAD	SOLICITANTE
<input type="checkbox"/> A	Mayores de 18 años trabajadores o desempleados.
<input type="checkbox"/> B	Mayores de 18 años escolarizados o no.
<input type="checkbox"/> C	Mayores de 16 años escolarizados o no.
<input type="checkbox"/> D	
<input type="checkbox"/> E	
...	

En ....., a ..... de ..... de 20\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## INSTRUCCIONES

### ▪ Condiciones de acceso:

De acuerdo con lo establecido por el artículo 8 del Decreto 362/2007, de 2 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de idiomas de régimen especial en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 205, de 15 de octubre) para acceder a las enseñanzas de idiomas será requisito imprescindible tener dieciséis años cumplidos en el año en el que se comiencen los estudios. Podrán acceder, asimismo, los mayores de catorce años para cursar un idioma distinto a la primera lengua extranjera cursada en la educación secundaria obligatoria (ESO). Además, los cursos de especialización podrán establecer en sus proyectos requisitos específicos de acceso (nivel del idioma, colectivo profesional al que se pertenece, etc.)

### DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBERÁ ADJUNTAR A ESTA SOLICITUD DE PLAZA:

Todas las solicitudes deberán entregarse acompañadas de una fotocopia del DNI, NIE o pasaporte.

---

### DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DE LA MATRÍCULA (una vez se haya obtenido plaza):

Para formalizar la matrícula, una vez admitido, se deberá adjuntar la siguiente documentación. Quien, en el momento de formalización de la matrícula no presente la documentación requerida, perderá la plaza obtenida.

1. Documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos de acceso.
2. Documentación justificativa del grupo de prioridad por el que ha obtenido plaza.
3. Documentación para los nacionales de un país cuya lengua oficial coincida con el idioma solicitado. Las personas que hayan resultado admitidas en un idioma que coincida con la lengua oficial de su nacionalidad deberán presentar una declaración jurada de que el idioma solicitado no es su lengua materna ni la lengua de su escolarización ordinaria.
4. Otra documentación.
  - Justificante de abono de tasa académica de matrícula. Documento de presentación obligatoria, salvo para quienes acrediten encontrarse exentos del pago de esta tasa.
  - Original y fotocopia del documento que acredite la exención o bonificación en el abono de la tasa académica de matrícula. Documento de presentación obligatoria para las personas acogidas a las situaciones de exención o bonificación.
  - Fotocopia de la cartilla de la Seguridad Social o de la tarjeta sanitaria del Servicio Canario de la Salud o de la entidad aseguradora, pública o privada, que cubra la atención médica y hospitalaria.
  - Resto de documentación propia complementaria solicitada en cada centro (formularios del centro, fotografías, etc.). En cada EOI se publicará, con anterioridad al inicio de la matrícula, el listado de esa documentación complementaria necesaria para formalizar la matrícula.