

PROPUESTA DE MÓDULO – 2024

TÍTULO: Inglés para Contact Centers. *English Communication*

Tipo De Trayecto: Módulo

Justificación:

English Communication for Contact Centers es la propuesta de formación intensiva virtual en inglés para los entornos de interacción con el cliente que la Facultad de Lenguas, Universidad Nacional de Córdoba, ofrece a instituciones. La propuesta académica se basa en un enfoque comunicativo diseñado para contact centers.

Los módulos integrados constan de lecciones asincrónicas en la plataforma para trabajo independiente y encuentros semanales de clases en vivo con docentes. La dinámica de la plataforma permite revisar las lecciones cuantas veces se necesite, ampliar el vocabulario con material complementario y evaluar el progreso con trabajos integradores al finalizar cada semana. La oralidad se encuentra en un lugar preponderante por lo que se alienta a escuchar los audios y usarlos de modelo para práctica individual.

Considerando la gran demanda de idioma inglés en casi todas las áreas de conocimiento, la propuesta de **English Communication for Contact Centers** le brindará al estudiante herramientas que le permitirán desenvolverse en su ámbito laboral de manera efectiva y confiada utilizando no sólo estructuras gramaticales necesarias sino también vocabulario específico del área Contact Centers Si bien el nivel de inglés puede presentar desafíos lingüísticos, el estudiante podrá comprender fácilmente la terminología específica porque es conocimiento ya adquirido y propio de su campo profesional.

Competencias a desarrollar por el estudiante:

- Al finalizar el cursado el estudiante debería ser capaz de:
- Responder a consultas y reclamos de clientes en inglés de manera efectiva, brindar soporte técnico, realizar ventas, agendar citas, hacer seguimiento y manejar situaciones de emergencia en el entorno de un contact center.

Contenidos a desarrollar:

Temas	Carga horaria (h)		semana
	lectiva	autónoma	
• Módulo I: Inglés para Contact Centers:	16	11	1-5

Creating my professional profile (Describir la formación académica y experiencia laboral (escritura de CV). Identificar fortalezas y debilidades de mi perfil a partir de una conversación con un Coach).			
<ul style="list-style-type: none"> Módulo II: Inglés para Contact Centers: Applying for a job (Leer e interpretar avisos clasificados de oferta laboral. Buscar y filtrar motores de búsqueda en bolsas de trabajo. Participar en una entrevista de trabajo (hablar sobre un proyecto o trabajo realizado) (Llamadas por teléfono y videollamada). 	16	11	6-10
<ul style="list-style-type: none"> Módulo III Inglés para Contact Centers: Participating in work meetings (Definir objetivos, priorizar tareas y asignar plazos de manera colaborativa. Participar en daily meetings y weekly meetings (Agile Methodologies - SCRUM)). 	16	10	11-16
<p>Carga horaria: lectiva 48 h, autónoma: 32 h.</p> <p>Carga horaria total: 80 h</p> <p>Créditos académicos: 3,2 (25 h= 1 crédito académico)</p>			

Bibliografía:

Todo el material de estudio y práctica se encuentra alojado en las aulas virtuales (plataforma moodle) creadas por el Departamento Cultural de la Facultad de Lenguas para tal fin.

El material consta de presentaciones interactivas, actividades de lecto comprensión, de comprensión auditiva ,actividades que fomentan la oralidad en situaciones comunicacionales propias de contact centers , como así también actividades de estructuras gramaticales y terminología específica contextualizada en el ámbito de contact centers.

Modalidad de cursado

Este módulo se desarrollará en formato combinado, con actividades presenciales, sincrónicas remotas y virtuales asincrónicas, utilizando el aula virtual moodle.

La dinámica de cursado consta de clases sincrónicas con un/a docente y horas de trabajo asincrónico en las que el estudiante debe realizar actividades de manera autónoma cumpliendo con las tareas propuestas en la plataforma de trabajo.

Las actividades que realizan los estudiantes están orientadas a desarrollar las habilidades lingüísticas de escucha, escritura, lecto-comprensión y oralidad, enmarcadas en los contextos situacionales de *contact centers* que beneficiará la comunicación e interacción en el idioma inglés. Todo este proceso se lleva a cabo de manera virtual en aulas con material especialmente diseñado y pensado para que el estudiante pueda aprender y lograr los objetivos propuestos.

Carga horaria: 48 h lectivas y 32 h de trabajo autónomo, totalizando 80 h de esfuerzo, equivalentes a 3,2 créditos académicos.

Cronograma de dictado: Este módulo tiene una duración de 16 semanas, con una carga horaria semanal de 5 horas, distribuidas en 2 clases sincrónicas de 1.30 h cada una (por semana) y 2 horas de trabajo autónomo en plataforma.

Requisitos de ingreso:

Personas mayores de 16 años, con manejo de recursos básicos de ofimática.

Tener aprobado el módulo INTRODUCCIÓN A CAMPUS NORTE UNC.

Destinatarios: requisitos y características del cursado

Los cursantes deberán tener conexión a internet, un dispositivo tipo PC (o similar), con entrada y salida de audio (ya sea micrófono externo o incorporado al dispositivo) y con cámara para las clases sincrónicas.

Los encuentros sincrónicos se realizan en plataformas como Meet o Zoom. Se utilizará también un aula virtual que funcionará como repositorio de recursos y en la que se ofrecen actividades prácticas de distinto tipo. Esta se encuentra alojada en la plataforma Moodle.

Es importante que el/la cursante participe activamente durante la clase sincrónica y realice las actividades asincrónicas propuestas en la plataforma ya que la participación activa y sistemática le permitirá desarrollar las habilidades lingüísticas de manera integral, comunicativa y sólida.

Cupo: mínimo de 10 y un máximo 20 estudiantes.

Modalidades de evaluación:

Las instancias de evaluación son virtuales y consisten en la realización de :

- 3 cuestionarios (uno por cada módulo) en la plataforma moodle.
- 1 examen final escrito y oral.

Examen oral

La instancia oral será evaluada durante las clases sincrónicas.

Examen escrito

El componente escrito será un formulario de Moodle similar a los cuestionarios semanales. El alumno deberá obtener **70% de respuestas correctas** para aprobar esta instancia y tendrá 3 intentos para lograr este puntaje. Se incluirán ejercicios de comprensión lectora y auditiva, gramática, vocabulario y lenguaje funcional.

Es importante agregar que la valoración de los aprendizajes se realizará durante toda la cursada del módulo a partir de entregas parciales de actividades que el cursante irá realizando. Mediante devoluciones y retroalimentaciones, se orientará al cursante con las actividades y desafíos cognitivos propuestos. También se realizarán evaluaciones de control de lectura y comprensión del material de trabajo a través de instrumentos estructurados diseñados para tal fin. La evaluación final del módulo será integradora y consiste en una producción que ponga en evidencia la concreción de los objetivos alcanzados a lo largo del curso.

Requisitos de aprobación:

Asistencia al 80 % de las actividades sincrónicas.

Aprobación de 3 (tres) cuestionarios **aprobados con 10 puntos** (100%) según registros del aula virtual.

Aprobación de **Examen final**: presentación oral y 70% de puntaje en el cuestionario en Moodle

MODELO DE CERTIFICADO:

El Campus Norte y la Facultad de Lenguas de la Universidad Nacional de Córdoba

Certifican que (APELLIDO Y NOMBRE COMPLETO)

DNI xxxxxxxxxxx

ha finalizado el módulo

“English Communication”

aprobado por Resolución ...XXXX., con una carga horaria de cuarenta (80) horas reloj,
equivalente a 3,2 créditos académicos.

Por tal motivo se certifica la demostración de las siguientes competencias:

Responde a consultas y reclamos de clientes en inglés de manera efectiva, brinda soporte técnico, realiza ventas, agenda citas, hace seguimiento y maneja situaciones de emergencia en el entorno de un contact center (Nivel A1)

Córdoba, ... de de 202x

Firma Directora Académica

Firma Prorector