

Corso Universitario

Gestione dei Reclami e delle
Problematiche in Inglese
Avanzato in Ambito Lavorativo



Corso Universitario Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese Avanzato in Ambito Lavorativo

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: www.techtute.com/it/scuola-di-lingue/corso-universitario/gestione-reclami-problematiche-inglese-avanzato-ambito-lavorativo

Indice

01

Presentazione

pag. 4

02

Obiettivi

pag. 8

03

Struttura e contenuti

pag. 12

04

Metodologia

pag. 16

05

Titolo

pag. 24

01

Presentazione

Frequentando questo programma intensivo, gli studenti con un livello intermedio della lingua potranno consolidare le loro conoscenze e rafforzare le loro competenze in inglese, preparandosi a un mondo del lavoro senza barriere di comunicazione. Questa preparazione completa offre al professionista le competenze per esprimersi in modo assertivo, diretto e chiaro, utilizzando un approccio e un linguaggio rigoroso e vario, anche in ambiti di una certa complessità, che richiedono una padronanza avanzata del linguaggio, come i reclami o la risoluzione di eventuali problematica nell'ambiente di lavoro. Un'opportunità unica per i professionisti che desiderano migliorare le proprie capacità di comunicazione in lingua e distinguersi nel proprio settore di lavoro.



CLAIMI

“

Imparerai a utilizzare una serie di connettori e altri elementi di coesione per stabilire una coerenza interna nelle presentazioni in inglese”

Lo studente che parte da un livello B1 di inglese secondo il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER), durante il corso acquisirà le conoscenze e le competenze appropriate per un livello B2/C1. L'obiettivo principale del corso è quello di aiutare gli studenti ad acquisire le competenze comunicative necessarie per poter operare con successo nel mercato del lavoro.

Durante queste settimane di corso gli studenti impareranno a produrre testi orali complessi e dettagliati, tenendo conto delle differenze di registro; sapranno rispondere a problemi e procedure amministrative, seguendo le regole dei generi testuali tipici dell'ambiente aziendale, e impareranno a relazionarsi in modo appropriato con il cliente, utilizzando espressioni che rispettino le regole di cortesia, insieme ad altri argomenti di grande interesse per il professionista che vuole raggiungere un'elevata padronanza della lingua.

Questo programma 100% online è un'opportunità unica per coloro che desiderano o necessitano di una padronanza avanzata dell'inglese nella loro professione. Lo studente avrà la possibilità di studiare comodamente, ovunque e in qualsiasi momento. Avrà bisogno solo di un dispositivo con accesso a internet per poter così progredire nella sua carriera. Una metodologia in linea con i tempi attuali, con tutte le garanzie per migliorare le capacità comunicative del professionista.

Questo **Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese Avanzato in Ambito Lavorativo**, possiede il programma didattico più completo e aggiornato. Le caratteristiche principali del corso sono:

- ♦ Sviluppo di casi di studio presentati da esperti
- ♦ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni scientifiche e pratiche riguardo alle discipline mediche essenziali per l'esercizio professionale
- ♦ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ♦ La sua particolare enfasi sulle metodologie innovative nell'insegnamento delle lingue
- ♦ Lezioni teoriche, domande all'esperto e/o al tutore, forum di discussione su questioni controverse e compiti di riflessione individuale
- ♦ Disponibilità di accesso ai contenuti da qualsiasi dispositivo, fisso o portatile, con una connessione internet



Grazie a questo programma intensivo, sarai in grado di utilizzare il vocabolario e le espressioni per descrivere la struttura aziendale"

“

Questa specializzazione intensiva ti consentirà di imparare a servirti di una serie di connettori e di altri elementi coesivi di livello avanzato, che garantiscono la coerenza del discorso”

Il personale docente del programma comprende professionisti che apportano la propria esperienza professionale, nonché riconosciuti specialisti appartenenti a società scientifiche di primo piano e a prestigiose università.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto reale.

La progettazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato sui Problemi, mediante il quale il professionista deve cercare di risolvere le diverse situazioni di pratica professionale che gli si presentano durante il corso. A questo scopo, lo studente sarà assistito da un innovativo sistema di video interattivi sviluppato da esperti riconosciuti.

Raggiungi i tuoi obiettivi di miglioramento professionale con la qualità di un programma pensato per portarti all'eccellenza.

Imparerai a utilizzare le risorse linguistiche necessarie a gestire situazioni comunicative complesse sul posto di lavoro.



02

Obiettivi

TECH Università Tecnologica offre la specializzazione più completa, impartita dai maggiori esperti del settore. Il contenuto del programma consentirà agli studenti di acquisire le competenze comunicative necessarie per aggiornare e migliorare la loro padronanza della lingua inglese nella pratica quotidiana della loro professione. A tal fine, TECH stabilisce una serie di obiettivi generali e specifici per soddisfare al meglio lo studente.





“

Conoscerai gli aspetti sociali più rilevanti delle situazioni di vita quotidiana e le forme più comuni di relazione sociale”



Obiettivi generali

- ♦ Risolvere problemi comunicativi impegnativi e svolgere le funzioni complesse di questi problemi, sia nell'ambiente di lavoro che nelle situazioni quotidiane
- ♦ Interagire ed esprimersi in tali situazioni in modo indipendente e appropriato, in un registro standard della lingua parlata
- ♦ Definire gli aspetti sociali più rilevanti delle situazioni di vita quotidiana, e riconoscere le forme più comuni di relazione sociale
- ♦ Utilizzare le risorse linguistiche necessarie per affrontare situazioni comunicative complesse sul posto di lavoro
- ♦ Sviluppare risorse e strumenti che permettano di valutare e migliorare il proprio apprendimento e uso della lingua





Obiettivi specifici

- ◆ Produrre testi orali complessi e dettagliati, tenendo conto delle differenze di registro
- ◆ Saper gestire gli inconvenienti e le formalità amministrative, seguendo le regole dei generi testuali tipici del mondo aziendale
- ◆ Interagire in modo appropriato con il cliente, utilizzando espressioni che rispettino le regole di cortesia
- ◆ Utilizzare una serie di connettori e altri elementi coesivi di livello avanzato per garantire la coerenza del discorso
- ◆ Saper utilizzare il vocabolario e le espressioni esplicative della struttura aziendale

“

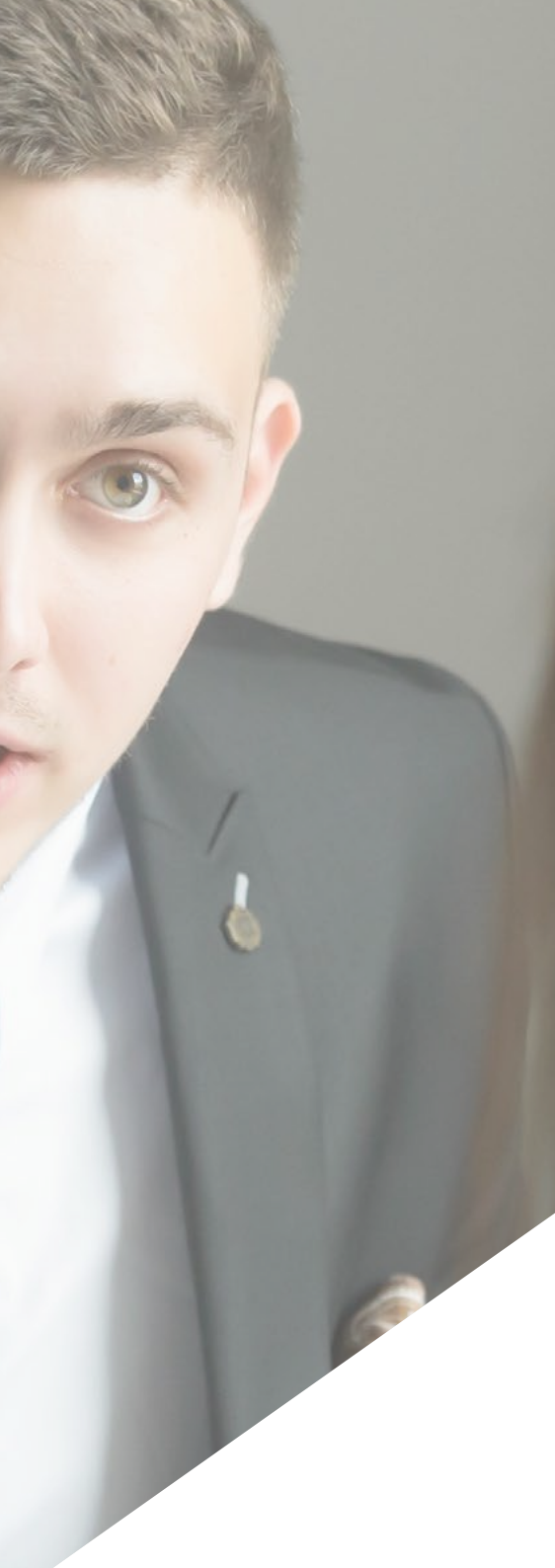
Migliorerai la tua competenza comunicativa in modo rapido ed efficace, grazie a insegnanti madrelingua con anni di esperienza didattica a livello universitario”

03

Struttura e contenuti

TECH garantisce agli studenti contenuti di qualità in linea con le aspettative, dando loro l'opportunità di emergere nell'ambito lavorativo. La struttura e i contenuti di questa prestigiosa specializzazione sono stati ideati da professionisti di alto livello nel settore dell'istruzione, con una vasta esperienza e un riconosciuto valore professionale. Insegnanti madrelingua con anni di esperienza nel settore e con un'ampia conoscenza delle nuove tecnologie applicate all'insegnamento, formeranno il personale docente di questo programma intensivo.





“

*Imparerai a interagire con i
madrelingua, mostrando un livello
avanzato di disinvoltura e naturalezza”*

Modulo 1. Risolvere gli inconvenienti e comunicare tra i vari reparti

- 1.1. Reparti e posizioni specializzate in un'azienda
- 1.2. Responsabilità e doveri complessi dei dipartimenti e delle figure professionali
- 1.3. Gerarchie sul posto di lavoro
- 1.4. Tipi di problematiche e reclami, complessi e dettagliati
- 1.5. Affrontare e risolvere problematiche e reclami, complessi e dettagliati
- 1.6. La comunicazione unilaterale in ambito aziendale e i suoi vantaggi
- 1.7. La comunicazione commerciale bilaterale e i suoi vantaggi
- 1.8. Dimissioni volontarie e richieste di ferie
- 1.9. Congedo medico e maternità/paternità





“

Studierai con una metodologia pensata per i professionisti, in modo da ottenere il massimo risultato nel più breve tempo possibile”

04

Metodologia

Questo programma ti offre un modo differente di imparare. La nostra metodologia si sviluppa in una modalità di apprendimento ciclico: *il Relearning*.

Questo sistema di insegnamento viene applicato nelle più prestigiose facoltà di medicina del mondo ed è considerato uno dei più efficaci da importanti pubblicazioni come il *New England Journal of Medicine*.





“

Scopri il Relearning, un sistema che abbandona l'apprendimento lineare convenzionale, per guidarti attraverso dei sistemi di insegnamento ciclici: una modalità di apprendimento che ha dimostrato la sua enorme efficacia, soprattutto nelle materie che richiedono la memorizzazione”

In TECH Education School utilizziamo il metodo casistico

In una data situazione concreta, cosa dovrebbe fare un professionista? Durante il programma, gli studenti affronteranno molteplici casi simulati basati su situazioni reali, in cui dovranno indagare, stabilire ipotesi e infine risolvere la situazione. Esistono molteplici prove scientifiche sull'efficacia del metodo.

Con TECH l'educatore, il docente o il maestro sperimenta una forma di apprendimento che sta smuovendo le fondamenta delle università tradizionali di tutto il mondo.



Si tratta di una tecnica che sviluppa lo spirito critico e prepara l'educatore per il processo decisionale, la difesa di argomenti e il confronto di opinioni.

“

Sapevi che questo metodo è stato sviluppato ad Harvard nel 1912 per gli studenti di Diritto? Il metodo casistico consisteva nel presentare agli studenti situazioni reali complesse per far prendere loro decisioni e giustificare come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard”

L'efficacia del metodo è giustificata da quattro risultati chiave:

1. Gli educatori che seguono questo metodo non solo riescono ad assimilare i concetti, ma sviluppano anche la loro capacità mentale, attraverso esercizi che esaminano situazioni reali e l'applicazione delle conoscenze.
2. L'apprendimento è solidamente fondato su competenze pratiche che permettono all'educatore di integrarsi meglio nella pratica quotidiana.
3. L'assimilazione delle idee e dei concetti è resa più facile ed efficace grazie all'uso di situazioni prese dalla docenza reale.
4. La sensazione di efficienza degli sforzi compiuti diventa uno stimolo molto importante per gli studenti e si traduce in un maggiore interesse per l'apprendimento e in un aumento del tempo dedicato al corso.



Metodologia Relearning

TECH coniuga efficacemente la metodologia del Caso di Studio con un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione, che combina 8 diversi elementi didattici in ogni lezione.

Potenziamo il Caso di Studio con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il Relearning.

L'educatore imparerà mediante casi reali e la risoluzione di situazioni complesse in contesti di apprendimento simulati. Queste simulazioni sono sviluppate utilizzando software all'avanguardia per facilitare un apprendimento coinvolgente.



All'avanguardia della pedagogia mondiale, il metodo Relearning è riuscito a migliorare i livelli di soddisfazione generale dei professionisti che completano i propri studi, rispetto agli indicatori di qualità della migliore università online del mondo (Columbia University).

Con questa metodologia sono stati formati oltre 85.000 educatori con un successo senza precedenti in tutte le specialità. La nostra metodologia pedagogica è sviluppata in un contesto molto esigente, con un corpo di studenti universitari con un alto profilo socio-economico e un'età media di 43,5 anni.

Il Relearning ti permetterà di apprendere con meno sforzo e maggior rendimento, impegnandoti maggiormente nella tua specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando le opinioni: un'equazione che punta direttamente al successo.

Nel nostro programma, l'apprendimento non è un processo lineare, ma avviene in una spirale (impariamo, disimpariamo, dimentichiamo e re-impariamo). Pertanto, combiniamo ciascuno di questi elementi in modo concentrico.

Il punteggio complessivo del nostro sistema di apprendimento è 8.01, secondo i più alti standard internazionali.



Questo programma offre i migliori materiali didattici, preparati appositamente per i professionisti:



Materiale di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati appositamente per il corso dagli specialisti che lo impartiranno, per fare in modo che lo sviluppo didattico sia davvero specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la modalità di lavoro online di TECH. Tutto questo, con le ultime tecniche che offrono componenti di alta qualità in ognuno dei materiali che vengono messi a disposizione dello studente.



Tecniche e procedure educative in video

TECH aggiorna lo studente sulle ultime tecniche, progressi educativi, in primo piano nell'attualità dell'educazione. Tutto questo, con il massimo rigore, spiegato e dettagliato in prima persona per un'assimilazione e comprensione corretta. E la cosa migliore è che puoi guardarli tutte le volte che vuoi.



Riepiloghi interattivi

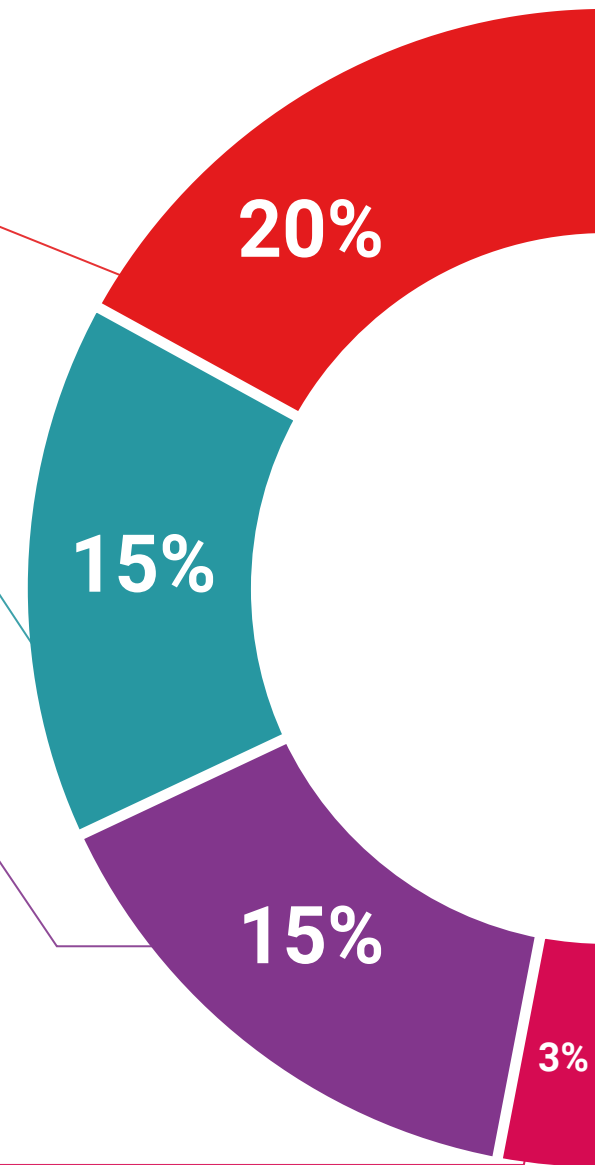
Il team di TECH presenta i contenuti in modo accattivante e dinamico in pillole multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

Questo esclusivo sistema di specializzazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso e linee guida internazionali, tra gli altri. Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





Analisi di casi elaborati e condotti da esperti

Un apprendimento efficace deve necessariamente essere contestuale. Per questa ragione, TECH ti presenta il trattamento di alcuni casi reali in cui l'esperto ti guiderà attraverso lo sviluppo della cura e della risoluzione di diverse situazioni: un modo chiaro e diretto per raggiungere il massimo grado di comprensione.



Testing & Retesting

Valutiamo e rivalutiamo periodicamente le tue conoscenze durante tutto il programma con attività ed esercizi di valutazione e autovalutazione, affinché tu possa verificare come raggiungi progressivamente i tuoi obiettivi.



Master class

Esistono evidenze scientifiche sull'utilità dell'osservazione di esperti terzi. Imparare da un esperto rafforza la conoscenza e la memoria, costruisce la fiducia nelle nostre future decisioni difficili.



Guide di consultazione veloce

TECH ti offre i contenuti più rilevanti del corso in formato schede o guide di consultazione veloce. Un modo sintetico, pratico ed efficace per aiutare lo studente a progredire nel suo apprendimento.



05

Titolo

Il Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese Avanzato in Ambito Lavorativo ti garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, l'accesso a una qualifica di Corso Universitario rilasciata da TECH Università Tecnologica.



“

Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo **Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese Avanzato in Ambito Lavorativo** possiede il programma più completo e aggiornato del mercato.

Dopo aver superato la valutazione, lo studente riceverà mediante lettera certificata* con ricevuta di ritorno, la sua corrispondente qualifica di **Corso Universitario** rilasciata da **TECH Università Tecnologica**.

Il titolo rilasciato da **TECH Università Tecnologica** esprime la qualifica ottenuta nel Corso Universitario, e riunisce tutti i requisiti comunemente richiesti da borse di lavoro, concorsi e commissioni di valutazione di carriere professionali.

Titolo: **Corso Universitario in Gestione dei Reclami e delle Problematiche in Inglese Avanzato in Ambito Lavorativo**

N. Ore Ufficiali: **150 O.**



*Se lo studente dovesse richiedere che il suo diploma cartaceo sia provvisto di Apostille dell'Aia, TECH EDUCATION effettuerà le gestioni opportune per ottenerla pagando un costo aggiuntivo.



Corso Universitario
Gestione dei Reclami
e delle Problematiche
in Inglese Avanzato
in Ambito Lavorativo

- » Modalità: online
- » Durata: 6 settimane
- » Titolo: TECH Università Tecnologica
- » Dedizione: 16 ore/settimana
- » Orario: a scelta
- » Esami: online

Corso Universitario

Gestione dei Reclami e delle
Problematiche in Inglese
Avanzato in Ambito Lavorativo

