

Departamento de Inglés

Programación por materia

CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO

ACTIVIDADES COMERCIALES 1

Lengua extranjera: inglés

2023/2024



Contenido

• <u>PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO</u>	3
• <u>COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO</u>	3
• <u>COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</u>	5
• <u>Competencias generales, profesionales, personales y sociales relacionadas</u>	7
• <u>RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA</u>	8
• <u>ENTORNO PROFESIONAL</u>	9
• <u>OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO</u>	11
• <u>Objetivos generales relacionados con los objetivos generales del ciclo</u>	13
• <u>ASPECTOS METODOLÓGICOS GENERALES</u>	15
• <u>SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS</u>	16
• <u>CONTENIDOS POR UNIDADES</u>	19
• <u>TEMPORALIZACIÓN</u>	39
• <u>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</u>	39
• PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO	

El perfil profesional del título de Técnico en Actividades Comerciales queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

• **COMPETENCIA GENERAL DEL TÍTULO**

La competencia general de este título consiste en desarrollar actividades de distribución y comercialización de bienes y/o servicios, y en gestionar un pequeño establecimiento comercial, aplicando las normas de calidad y seguridad establecidas y respetando la legislación vigente.

- **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- Realizar proyectos de viabilidad y de puesta en marcha y ejercicio por cuenta propia de la actividad de un pequeño negocio de comercio al por menor, adquiriendo los recursos necesarios y cumpliendo con las obligaciones legales y administrativas, conforme a la normativa vigente.
- Administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial, realizando las actividades necesarias con eficacia y rentabilidad, y respetando la normativa vigente.
- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los distintos canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta adecuadas a la tipología del cliente y a los criterios establecidos por la empresa.
- Organizar las operaciones del almacenaje de las mercancías en las condiciones que garanticen su conservación, mediante la optimización de medios humanos, materiales y de espacio, de acuerdo con procedimientos establecidos.
- Garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio, previendo las necesidades de compra para mantener el nivel de servicio que requiere la atención a la demanda de los clientes o consumidores.
- Realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios, aplicando técnicas de merchandising, de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan de comercialización de la empresa.
- Realizar acciones de comercio electrónico, manteniendo la página web de la empresa y los sistemas sociales de comunicación a través de Internet, para cumplir con los objetivos de comercio electrónico de la empresa definidos en el plan de marketing digital.
- Realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial, utilizando el hardware y software apropiado para automatizar las tareas y trabajos.
- Ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing, identificando las necesidades de productos y/o servicios de los clientes, los factores que intervienen en la fijación de precios, los canales de distribución y las técnicas de comunicación para cumplir con los objetivos fijados por la dirección comercial.

- Ejecutar los planes de atención al cliente, gestionando un sistema de información para mantener el servicio de calidad que garantice el nivel de satisfacción de los clientes, consumidores o usuarios.
- Realizar ventas especializadas de productos y/o servicios, adaptando el argumentario de ventas a las características peculiares de cada caso para cumplir con los objetivos comerciales definidos por la dirección comercial.
- Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.
- Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos” en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
- Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

3.1 Competencias generales, profesionales, personales y sociales relacionadas

- Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por

cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos, utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación.

- Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado, cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

4. RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA

- Cualificación profesional completa:

Actividades de Venta COM085 2 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero) que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0239 2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

UC0240 2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta.

UC0241 2: Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al Cliente/Consumidor

/Usuario.

- Cualificaciones profesionales incompletas:

• Actividades de gestión del pequeño comercio. COM631 2 (Real Decreto 889/2011, de 24 de junio):

UC2104 2: Impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad. UC2105 2: Organizar y animar el punto de venta de un pequeño comercio.

UC2106 2: Garantizar la capacidad de respuesta y abastecimiento del pequeño comercio.

• Organización y gestión de almacenes COM318 3 (Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero):

UC1015 2: Gestionar y coordinar las operaciones del almacén.

• Gestión comercial inmobiliaria COM650 3 (Real Decreto 1550/2011, de 31 de octubre):

UC0811 2: Realizar la venta y difusión de productos inmobiliarios a través de distintos canales de comercialización.

5. ENTORNO PROFESIONAL

- Las personas que obtienen este título ejercen su actividad

en cualquier sector productivo dentro del área de comercialización o en las distintas secciones de establecimientos comerciales, realizando actividades de venta de productos y/o servicios a través de diferentes canales de comercialización o bien realizando funciones de organización y gestión de su propio comercio.

Se trata de trabajadores por cuenta propia que gestionan un pequeño comercio o tienda tradicional, o de trabajadores por cuenta ajena que ejercen su actividad en los departamentos o secciones de comercialización de cualquier empresa u organización, en distintos subsectores:

- En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabaja por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales.
- En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial.
- En el departamento comercial de pymes y empresas industriales.
- En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de organismos públicos.
- En empresas industriales y comerciales grandes y medianas.
- En el sector del comercio al por menor.
- Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:
 - Vendedor.
 - Vendedor/a técnico/a.
 - Representante comercial.
 - Orientador/a comercial.
 - Promotor/a.
 - Televendedor/a.
 - Venta a distancia.
 - Teleoperador/a (call center).
 - Información/atención al cliente.
 - Cajero/a o reponedor/a.
 - Operador de contact-center.
 - Administrador de contenidos online.
 - Comerciante de tienda.
 - Gerente de pequeño comercio.
 - Técnico en gestión de stocks y almacén.

- Jefe de almacén.
- Responsable de recepción de mercancías.
- Responsable de expedición de mercancías.
- Técnico en logística de almacenes.
- Técnico de información/atención al cliente en empresas.

6. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- Recabar las iniciativas emprendedoras y buscar las oportunidades de creación de pequeños negocios comerciales al por menor, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos para realizar proyectos de viabilidad de implantación por cuenta propia de negocios comerciales al por menor.
- Delimitar las características y cuantía de los recursos económicos necesarios, atendiendo a las características de la tienda y de los productos ofertados para la puesta en marcha de un pequeño negocio al por menor.
- Analizar operaciones de compraventa y de cobro y pago, utilizando medios convencionales o electrónicos para administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial.
- Comparar y evaluar pedidos de clientes a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo y satisfaciendo sus necesidades de productos y/o servicios, para realizar la venta de productos y/o servicios.
- Identificar los procesos de seguimiento y post venta, atendiendo y resolviendo, las reclamaciones presentadas por los clientes, para realizar la venta de productos y/o servicios.
- Reconocer las tareas de recepción, ubicación y expedición de mercancías en el almacén, asignando medios materiales y humanos, controlando los stocks de mercancías y aplicando la normativa vigente en materia de seguridad e higiene, para organizar las operaciones del almacenaje de las mercancías.
- Acopiar y procesar datos de previsiones de demanda y compras a proveedores, utilizando tecnologías de la información y comunicación para garantizar el aprovisionamiento del pequeño negocio.
- Identificar y elegir los mejores proveedores y/o suministradores, negociando las ofertas y condiciones de suministro para realizar las compras necesarias que mantengan el nivel de servicio establecido en función de la demanda de los clientes o consumidores.
- Crear imagen de tienda, combinando los elementos exteriores e interiores del establecimiento comercial con criterios comerciales, para realizar actividades de animación del punto

de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios.

- Analizar las políticas de venta y fidelización de clientes, organizando la exposición y promoción del surtido, para realizar actividades de animación del punto de venta en establecimientos dedicados a la comercialización de productos y/o servicios.
- Seleccionar datos e introducirlos en la página web de la empresa, realizando su mantenimiento y buscando un buen posicionamiento, la facilidad de uso y la máxima persuasión para realizar acciones de comercio electrónico.
- Fomentar las interrelaciones con otros usuarios de la red, utilizando estrategias de marketing digital en las redes sociales, para realizar acciones de comercio electrónico.
- Reconocer las características de los programas informáticos utilizados habitualmente en el sector comercial, confeccionando documentos y materiales informáticos para realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial.
- Identificar el mercado y el entorno de la empresa comercial, obteniendo y organizando la información de los agentes que intervienen en el proceso comercial y aplicando políticas de marketing apropiadas para ejecutar las acciones de marketing definidas por la organización comercial en el plan de marketing.
- ñ) Seleccionar acciones de información al cliente, asesorándolo con diligencia y cortesía y gestionando en su caso las quejas y reclamaciones presentadas, para ejecutar los planes de atención al cliente.
- Determinar las características diferenciadoras de cada subsector comercial,ofertando los productos y/o servicios mediante técnicas de marketing apropiadas para realizar ventas especializadas de productos y/o servicios.
- Identificar expresiones y reglas de comunicación en inglés, tanto de palabra como por escrito, para gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores.
- Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

- Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.
- Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- Aplicar y analizar las técnicas necesarias para mejorar los procedimientos de calidad del trabajo en el proceso de aprendizaje y del sector productivo de referencia.
- Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

6.1 Objetivos generales relacionados con los objetivos generales del ciclo

- Identificar expresiones y reglas de comunicación en inglés, tanto de palabra como por escrito, para gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores.
- Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.

7. ASPECTOS METODOLÓGICOS GENERALES

En esta asignatura nos centraremos en el inglés funcional para su uso práctico en las situaciones cotidianas que se dan en el lugar de trabajo, así como en el vocabulario especializado relacionado con las áreas mencionadas anteriormente.

El método elegido para este curso es el de la editorial Burlington *Professional Modules*

Commerce and Sales Pre-Intermediate. Es el mismo libro que se usa en el 2º curso del GMACO, por lo que en este 1º curso de GMACO los alumnos verán desde la unidad 1 hasta la 10, y del 11 al 20 se verán en el 2º curso del GMACO.

Cada unidad comprende cuatro páginas el *Student's Book*, en las que abundan los diálogos y las actividades para practicar la

comprensión y expresión oral, así como textos para practicar la comprensión escrita. En los diálogos se resaltan aquellas palabras que forman parte del *Useful Language* de la unidad y después de cada uno hay actividades de comprensión. Por lo tanto, permite poner un especial **énfasis en la comunicación**. Cada una de las unidades del *Workbook* está formada por dos páginas que contienen cuadros gramaticales esquemáticos y ejercicios centrados en la práctica de dicha gramática.

Las unidades 19 y 20 se centran en la búsqueda de empleo y en la correcta redacción de un CV, así como que al final del *Student's Book* haya una *Writing Guide* con modelos para redactar correos electrónicos y diferentes tipos de cartas y faxes, entre otras clases de textos, lo que hace el método **más práctico** para los alumnos/as. Además, al final del *Workbook* se podrá encontrar una sección que compendia todos los aspectos gramaticales tratados a lo largo de las unidades.

Todas las unidades del *Student's Book* también guardan una misma estructura, lo cual permite mantener el orden y la coherencia de contenidos para facilitar el aprendizaje a los alumnos/as. Dentro de cada unidad se encontrarán dos lecturas cortas seguidas de las actividades de comprensión mencionadas, un diálogo con actividades sobre los contenidos del mismo, una sección centrada en el vocabulario específico relacionado con el tema de la unidad, un *listening* y una actividad de *speaking* para trabajar por parejas utilizando el vocabulario aprendido. Además, en todas las unidades se incluyen cuadros con consejos prácticos que destacan de forma breve aspectos culturales, del lenguaje coloquial, etc., de tal manera que llaman la atención del alumno/a y facilitan su memorización.

Incluye una sección llamada *Vocabulary Builder* al final del *Student's Book* con una lista de palabras adicionales y de mayor dificultad correspondiente a cada unidad. De este modo, los alumnos/as pueden trabajar con el vocabulario activo, practicar la traducción de palabras a su propio idioma y tener contenidos extra para expandir sus conocimientos.

8. SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS

<u>Unidad</u>	<u>Contenidos</u>	<u>Nº de sesiones**</u>
<u>Presentación</u>		<u>1*</u>
<u>UNIT 1: Who's Who in Sales? / At Work</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: ventas, puestos, departamentos, verbos, números ordinales</u> • <u>Grammar: to be, have got</u> 	<u>9</u>

<u>UNIT 2: Getting Around / Retail Layout</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: tiendas y servicios, direcciones, ropa, equipamiento de una tienda, preposiciones</u> • <u>Grammar: el imperativo, let's</u> 	<u>9</u>
<u>UNIT 3: Customer Service / Assisting the Customer</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: adjetivos, verbos, números, descripción de ropa, colores</u> • <u>Grammar: Present Continuous, Present Simple / Present Continuous</u> 	<u>9</u>
<u>UNIT 4: Taking Inventory / Ordering Retail Supplies</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: materiales de oficina, encargar material de oficina, los días de la semana, los meses del año</u> • <u>Grammar: There is / There are, artículos y cuantificadores, How much / How Many</u> 	<u>9</u>
<u>UNIT 5: Promoting Products / Comparing Products</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: información sobre el producto y adjetivos</u> • <u>Grammar: el comparativo de los adjetivos, el superlativo de los adjetivos</u> 	<u>9</u>
<u>UNIT 6: Phone Contact / Customer Surveys</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: mobiliario, llamadas de teléfono, la hora, encuestas a los clientes</u> • <u>Grammar: to beenpasado, There was / There were, Past Simple: Affirmative</u> 	<u>9</u>
<u>UNIT 7 Customer Complaints / Returns</u>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>VocabularyBuilder: partes de la ropa, problemas, quejas de los clientes, devoluciones de los clientes</u> - <u>Grammar: Past Simple: Negative and Interrogative</u> 	<u>9</u>

<p>UNIT 8: In Store Sales / Ordering Online</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: ventas en tienda, hacer pagos, hacer encargos a través de Internet</u> • <u>Grammar: modales (can, could, must, mustn't, should)</u> 	<p><u>9</u></p>
<p>UNIT 9: Balancing the Cash Register / Banking and Foreign Exchange</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: balance de la caja registradora, en el banco, divisas</u> • <u>Grammar: have to / don't have to, don't have to / mustn't</u> 	<p><u>9</u></p>
<p>UNIT 10: Booking Flights / Booking a Hotel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>VocabularyBuilder: reserva de vuelos, instalaciones de hoteles, reserva de hoteles</u> • <u>Grammar: comparación de adjetivos, adverbios de modo y cantidad</u> 	<p><u>9</u></p>

9. CONTENIDOS POR UNIDADES.

UNIT 1

Who's Who in Sales? / At Work

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre los puestos de trabajo en una empresa y saber relacionar dichos puestos con las tareas propias de cada uno, así como comprender una conversación entre un director de recursos humanos y un nuevo empleado.
- Comprender textos escritos sobre puestos de trabajo en una empresa y sobre anuncios de trabajo.
- Emitir mensajes orales relacionados con la recepción de un nuevo empleado.
- Elaborar una tarjeta de visita y escribir un texto para presentar a un nuevo empleado.
- Aprender vocabulario relacionado con las ventas, los puestos de trabajo, los departamentos, los verbos y los números ordinales.
- Aprender y utilizar correctamente el verbo *to be* y el *Present Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países

de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre una administrativa y un empleado recién llegado a la empresa.
- Comprensión oral de diferentes puestos de trabajo y saber relacionar dichos puestos con las tareas propias de cada uno.
- *YourTurn*: comprensión oral de una conversación entre el director de una empresa y un nuevo empleado sobre los puestos de trabajo de la empresa con el fin de relacionarlos con los nombres que se mencionan.
- Comprensión oral de una conversación entre una directora de ventas y un nuevo empleado.
- Comprensión oral de los números ordinales.

Reading

- Lectura de un correo electrónico que habla de los puestos de trabajo de una empresa.
- Lectura de un anuncio de trabajo.

Speaking

- Práctica de un diálogo en el que una empleada da la bienvenida a la empresa a un nuevo empleado.
- Práctica de un diálogo en el que una directora de ventas recibe a un nuevo empleado.
- *YourTurn*: práctica de un diálogo en el que el director de una tienda recibe a un nuevo empleado.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Elaboración de una tarjeta de visita partiendo de un modelo previo.
- Redacción de un correo electrónico para presentar a un nuevo empleado al resto de la empresa.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las ventas, los puestos de trabajo, los departamentos, los verbos y los números ordinales.

Grammar

- Hacer descripciones y dar información utilizando el verbo *to be*.
- Expresión de hechos generales y hábitos utilizando el *Present Simple*. Uso y formación. Expresiones temporales y adverbios.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Uso de siglas para designar diferentes departamentos y puestos de trabajo dentro de una empresa.

UNIT 2

Getting Around / Retail Layout

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre los lugares de un edificio e indicaciones para llegar a ellos, y sobre cómo organizar los productos.
- Comprender textos escritos sobre la ubicación de las tiendas de un centro comercial y sobre las instrucciones para organizar los productos de una tienda.
- Emitir mensajes orales para dar y recibir indicaciones sobre cómo llegar a lugares específicos de un edificio y sobre cómo organizar los productos en una tienda.
- Escribir un texto para dar indicaciones de cómo llegar a una reunión y escribir un correo electrónico de bienvenida.
- Aprender vocabulario relacionado con las tiendas y los servicios, las direcciones, la ropa, el equipamiento de una tienda y preposiciones.
- Aprender y utilizar correctamente el imperativo y el verbo modal *need to*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de un diálogo sobre los lugares de un edificio e indicaciones para llegar a ellos, y entre el director de una tienda y dos empleados sobre cómo organizar los productos.
- Comprensión oral de los nombres de diferentes establecimientos, prendas de vestir y las preposiciones.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre el empleado de información y un cliente sobre cómo

llegar a varios lugares de un edificio con el fin de completar la imagen con las palabras que faltan.

Reading

- Lectura del directorio de un centro comercial para indicar a qué tienda y planta debe dirigirse el comprador.
- Lectura de las instrucciones para organizar los productos de una tienda.

Speaking

- Práctica de varios diálogos breves para dar y recibir indicaciones sobre cómo llegar a lugares específicos de un edificio.
- Práctica de un diálogo en el que se dan instrucciones para organizar los productos de una tienda.
- YourTurn: práctica de un diálogo para encontrar seis diferencias entre dos imágenes.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de un correo electrónico para dar indicaciones de cómo llegar a una reunión.
- Redacción de un correo de bienvenida.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las tiendas y los servicios, las direcciones, la ropa, el equipamiento de una tienda y las preposiciones.

Grammar

- Uso correcto del imperativo para dar direcciones.
- Uso correcto del verbo modal *need to*.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Uso correcto de la denominación de las plantas de un edificio atendiendo a la distinción de la misma en el Reino Unido y en EE. UU.
- Los colores más utilizados en el comercio al por menor.

UNIT 3

Customer Service / Assisting the Customer

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones entre dependientes y clientes.
- Comprender un texto escrito sobre cómo deben comportarse los dependientes de una tienda y un anuncio de una tienda.
- Emitir mensajes orales relacionados con conversaciones entre dependientes y clientes.
- Aprender vocabulario relacionado con los adjetivos, los verbos, los números, la descripción de ropa y colores.
- Aprender y utilizar el *Past Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de varios diálogos entre un dependiente y un cliente.
- Comprensión oral de varios adjetivos y colores.
- *YourTurn*: comprensión oral de una conversación entre dos dependientes durante su descanso.

Reading

- Lectura de un texto sobre cómo deben comportarse los dependientes de una tienda.
- Lectura de un anuncio de una tienda.

Speaking

- Práctica de varios diálogos entre un dependiente y un cliente.
- YourTurn: conversación entre un dependiente y un cliente.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de un correo electrónico solicitando un producto agotado.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los adjetivos, los verbos, los números, la descripción de ropa y los colores.

Grammar

- Expresión de acciones pasadas utilizando el Past Simple. Uso y formación. Expresiones temporales.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Distintos tipos de saludos y la formalidad que implican.
- Adjetivos para describir ropa sinónimos.

UNIT 4

Taking Inventory / Ordering Retail Supplies

• **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre el inventario de los materiales de oficina.
- Comprender textos escritos sobre el inventario de material de oficina y sobre el anuncio de descuentos de una empresa.
- Emitir mensajes orales relacionados con el inventario de

material de oficina y con su encargo.

- Escribir un texto para solicitar un presupuesto.
- Aprender vocabulario relacionado con los materiales de oficina, el encargo de material de oficina, los días de la semana y los meses del año.
- Aprender y utilizar los cuantificadores y determinantes, y *Howmuch / Howmany*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre dos dependientes sobre el inventario de los materiales de oficina.
- Comprensión oral de diferentes artículos de oficina.
- *YourTurn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleadas sobre el inventario de materiales de oficina con el fin de corregir el inventario que se da.
- Comprensión oral de una conversación entre un cliente y un proveedor.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el encargo de materiales de oficina y con facturas, y con los días de la semana y los meses del año.

Reading

- Lectura de un inventario de material de oficina.
- Lectura de un anuncio de descuentos de una empresa.

Speaking

- Práctica de un diálogo sobre un inventario de materiales de oficina.
- Práctica de un diálogo sobre el encargo de materiales de oficina.
- *YourTurn*: práctica de un diálogo en el que un empleado llama por teléfono a un proveedor de materiales de oficina para hacer un encargo.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de un correo electrónico para solicitar un presupuesto de materiales de oficina.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los materiales de oficina, el encargo de material de oficina, los días de la semana y los meses del año.

Grammar

- Uso correcto de los cuantificadores y determinantes.
- Preguntar por cantidades utilizando las estructuras *Howmuch / Howmany*.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Uso de expresiones cuyo uso es muy habitual en inglés para sustituir algunos números.
- Información sobre el VAT.
- Uso de abreviaturas para referirse a los días de la semana o los meses del año.

UNIT 5

Promoting Products / Comparing Products

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones entre clientes y dependientes.
- Comprender un texto que describe las características de una tableta y dos anuncios sobre bicicletas eléctricas.
- Emitir mensajes orales relacionados con conversaciones entre dependientes de diferentes tiendas y clientes con distintas necesidades.
- Redactar la descripción de un producto.
- Aprender vocabulario relacionado con la información sobre un producto y adjetivos.
- Aprender y utilizar correctamente el *Present Perfect*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre un cliente y un dependiente.
- Comprensión oral de diferentes palabras y expresiones sueltas y conversaciones sobre la descripción de un producto.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre un dependiente de una tienda de deportes y una cliente.
- Comprensión oral de una conversación entre un dependiente de una tienda de informática y un cliente al que ofrece ayuda para elegir una impresora.
- Comprensión oral de adjetivos.

Reading

- Lectura de una descripción de una tableta.
- Lectura de dos anuncios sobre bicicletas eléctricas.

Speaking

- Práctica de un diálogo entre un cliente y un dependiente.
- Práctica de un diálogo entre un dependiente de una tienda de informática y un cliente al que ayuda a elegir una impresora.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre un dependiente de una tienda de informática y un cliente al que ayuda a elegir un portátil.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de la descripción de un producto.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la información sobre un producto y adjetivos.

Grammar

- Uso correcto del *PresentPerfect Simple*.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Uso de las pulgadas para medir pantallas.

UNIT 6

Phone Contact / Customer Surveys

- **Objetivos**

- Comprender varias conversaciones telefónicas y encuestas de satisfacción.
- Comprender un texto escrito con claves para atender una llamada telefónica y una encuesta de satisfacción.
- Emitir mensajes orales relacionados con conversaciones telefónicas y encuestas de satisfacción telefónica.
- Aprender vocabulario relacionado con el mobiliario, las llamadas telefónicas, la hora y las encuestas de satisfacción.
- Aprender y utilizar correctamente el imperativo para dar órdenes.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación telefónica entre un dependiente y un cliente.
- Comprensión oral de diferentes palabras y expresiones sueltas relacionadas con el mobiliario y la hora.
- *YourTurn*: comprensión oral de una conversación entre dos dependientes y dos clientes.
- Comprensión oral de una conversación telefónica entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las encuestas de satisfacción.

Reading

- Lectura de un documento con claves para atender una llamada telefónica.
 - Lectura de una lista encuesta de satisfacción.
- Speaking**
- Práctica de un diálogo entre un dependiente y un cliente.
 - Práctica de un diálogo entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente.
 - YourTurn: práctica oral de una encuesta de satisfacción telefónica.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con el mobiliario, las llamadas telefónicas, la hora y las encuestas de satisfacción.

Grammar

- Uso del imperativo para dar órdenes.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Vocabulario relacionado con la expresión de la hora: en punto, y cuarto, y media, menos cuarto.

UNIT 7

Customer Complaints / Returns

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre quejas y reclamaciones, y devoluciones.
- Comprender textos escritos sobre reclamaciones del cliente y condiciones de devolución.
- Emitir mensajes orales relacionados con quejas y reclamaciones, y devoluciones.
- Redactar una carta de reclamación y responder a una carta de reclamación.
- Aprender vocabulario relacionado con las partes de la ropa, los problemas, las quejas del cliente y las devoluciones.
- Aprender y utilizar correctamente el futuro con *be going to*, el *Present Continuous* con valor de futuro y el futuro con *will*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de conversaciones entre dependientes y clientes que presentan quejas o reclamaciones.
- Comprensión oral de diferentes palabras y expresiones relacionadas con las partes de la ropa y la quejas y las reclamaciones.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre un director de departamento y un cliente que presenta una reclamación.
- Comprensión oral de una conversación telefónica entre un empleado de atención al cliente y un cliente que quiere hacer una devolución.

- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las devoluciones.

Reading

- Lectura de un texto sobre una reclamación al cliente.
- Lectura de un documento con unas condiciones de devolución.

Speaking

- Práctica de diálogos entre dependientes y clientes para atender quejas y reclamaciones.
- Práctica de un diálogo entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente que quiere hacer una devolución.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente que quiere hacer una devolución.

Writing

- Redactar una carta de reclamación.
- Responder a una carta de reclamación.
- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las partes de la ropa, los problemas, las quejas de los clientes y las devoluciones.

Grammar

- Expresión de acciones pasadas utilizando el *Past Simple*. Uso y formación. Expresiones temporales.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Uso de la palabra *pair* para referirse a los pantalones, los calcetines y los zapatos.
- Uso de las palabras *sir* y *madam* para dirigirse al cliente.

UNIT 8

In Store Sales / Ordering Online

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre compras tanto en tienda como a través de Internet.
- Comprender textos escritos sobre los métodos de pago de un establecimiento y la atención de un encargo.
- Emitir mensajes orales relacionados con compras tanto en tienda como a través de Internet.
- Aprender vocabulario relacionado con las ventas en tienda, hacer pagos y hacer encargos a través de Internet.
- Aprender y utilizar correctamente los pronombres, los posesivos y el primer condicional.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre un cajero y un cliente.
- Comprensión oral de diferentes palabras y expresiones relacionadas con los pagos.
- *YourTurn*: comprensión oral de una conversación entre un cliente y un cajero.
- Comprensión oral de una conversación entre un dependiente y un cliente que encarga un pedido.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los envíos.

Reading

- Lectura de un texto con los métodos de pago de un establecimiento.
- Lectura de un texto con información para atender un encargo.

Speaking

- Práctica de un diálogo entre un cajero y un cliente.
- Práctica de un diálogo entre un dependiente y un cliente que encarga un pedido.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre un cliente que contacta con el servicio de atención al cliente y el empleado.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las ventas en tienda, hacer pagos y hacer encargos a través de Internet.

Grammar

- Uso correcto de *would* para mostrar cortesía.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Otras palabras para designar a las cajas registradoras: *cash tills* o *tills*.
- Definición del término *bricks-and-clicksretailer*.

UNIT 9

Balancing the Cash Register / Banking and Foreign Exchange

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre el balance de la caja registradora y la conversión de divisas.
- Comprender un texto escrito sobre cómo hacer el balance de la caja registradora y una carta con información bancaria.
- Emitir mensajes orales relacionados con el balance de la caja registradora y la conversión de divisas.
- Aprender vocabulario relacionado con el balance de la caja registradora, el banco y las divisas.
- Aprender y utilizar correctamente el imperativo.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre el director de una tienda y un nuevo empleado, al que le explica cómo hacer el balance de la caja registradora.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los pagos.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos dependientes que están haciendo el balance de la caja registradora.
- Comprensión oral de una conversación entre el propietario de una tienda y una empleada del banco.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el banco y las divisas.

Reading

- Lectura de un texto sobre cómo hacer el balance de la caja registradora.
- Lectura de una carta con información bancaria.

Speaking

- Práctica de un diálogo entre el director de una tienda y un nuevo empleado, al que le explica cómo hacer el balance de la caja registradora.
- Práctica de un diálogo entre el propietario de una tienda y una empleada del banco.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre un cliente que quiere cambiar de divisa y el empleado de la oficina bancaria.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.

Vocabulary Builder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con el balance de la caja registradora, el banco y las divisas.

Grammar

- Uso del imperativo en instrucciones.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Diferentes formas de decir “hacer el balance de la caja registradora”.
- Expresar en inglés diferentes tipos de cantidades.
- Significado de las siglas ATM.

UNIT 10

Booking Flights / Booking a Hotel

- **Objetivos**

- Comprender conversaciones sobre reservas de vuelos y de habitaciones de hotel.
- Comprender un texto escrito en el que se solicitan la reserva de un vuelo y los datos del vuelo, y un anuncio con los equipamientos y los precios de un hotel.
- Emitir mensajes orales relacionados reservas de vuelos y habitaciones de hotel.
- Redactar un correo electrónico para preparar un viaje y otro para reservar una habitación de hotel.
- Aprender vocabulario relacionado con la reserva de vuelos, las instalaciones de hoteles y la reserva de hoteles.
- Aprender y utilizar correctamente el primer condicional.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo comercial típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre un asistente personal y un agente de viajes.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los viajes en avión.
- *YourTurn*: comprensión oral de una conversación entre un asistente personal y un agente de viajes.
- Comprensión oral de una conversación entre un recepcionista de un hotel y un cliente.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los hoteles y sus instalaciones.

Reading

- Lectura de un texto en el que se solicitan la reserva de un vuelo y los datos del vuelo.
- Lectura de un anuncio con los equipamientos y los precios de un hotel.

Speaking

- Práctica de un diálogo entre un asistente personal y un agente de viajes.
- Práctica de un diálogo entre un recepcionista de un hotel y un cliente.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre un asistente personal que pregunta por precios de un hotel y un recepcionista.

Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de un correo electrónico para preparar un viaje.
- Redacción de un correo electrónico para reservar una habitación de hotel.

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la reserva de vuelos, las instalaciones de los hoteles y la reserva de hoteles.

Grammar

- Uso correcto del primer condicional.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

Tips

- Tipos de comidas que se pueden solicitar por motivos de salud o religiosos.
- Formas de decir “avión” en el Reino Unido y Estados Unidos.
- Otras formas de decir “wifi”.

10. TEMPORALIZACIÓN

Durante los tres trimestres del curso y hasta su evaluación los contenidos de cada evaluación se distribuirán de la siguiente manera:

- 1ª evaluación (septiembre-diciembre) unidades 1 a 3.
- 2ª evaluación (enero-marzo) unidades 4 a 6.
- 3ª evaluación (marzo-junio) unidades 7 a 10.

En total, 3 unidades por trimestre llegando posiblemente a un total de 10 unidades que serán las que entren en el examen final de mayo y lo mismo para el examen extraordinario de junio. Si se diera el caso que diéramos más o menos de las 10 unidades previstas, la materia de la que evaluaremos a los estudiantes, será la vista en clase.

11. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para la determinación de la nota de cada evaluación se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones y valores:

Pruebas objetivas de cada evaluación que podrán incluir actividades de comprensión y expresión oral y escrita, ejercicios de vocabulario, gramaticales o fonéticos.	WRITING	15%
	SPEAKING	15%
	LISTENING	15%
	READING	15%
	USE OF ENGLISH	20%
Trabajo e interés por la asignatura, participación oral y buena disposición, y realización de trabajos encomendados por el profesor.		20%

Puntos importantes a tener en cuenta en la evaluación:

1. Calificaciones.

La nota final de cada trimestre será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en las diferentes pruebas objetivas realizadas a lo largo del trimestre junto con la nota de trabajo en casa y clase.

La nota final del **1º curso** será la media ponderada de las notas obtenidas en las tres evaluaciones. La calificación obtenida en la **1ª evaluación supone el 25%**, la obtenida en la **2ª evaluación supone otro 25%** y la calificación de la **3ª evaluación será el 50% de la nota final**.

2. Alumnos con pérdida de la evaluación continua.

Aquellos alumnos que pierden la evaluación continua debido a la superación del 10% de faltas de asistencia, tienen derecho a realizar una prueba extraordinaria global que podrá incluir todos los contenidos y destrezas programadas para ese nivel.

En la evaluación final de dichos alumnos, sólo se tendrá en cuenta la calificación de la prueba global ordinaria que se realizará a final de curso y cuya calificación máxima será de un 5.

3. Recuperación de evaluaciones.

Aquel alumno que no haya superado la asignatura en una evaluación podrá recuperarla con el resultado satisfactorio de evaluaciones posteriores.

En el caso de la última evaluación del curso, se podrá recuperar con la prueba extraordinaria de junio.

4. Lecturas adaptadas

Si el profesor lo considera oportuno, en ciclos los alumnos **leerán obligatoriamente una lectura adaptada como mínimo** a lo largo del curso. Una de ellas se evaluará en el segundo trimestre. La nota de dichas lecturas se contabilizarán dentro del **20%** de trabajo en casa o clase.