

# Departamento de Inglés

Programación por materia

**CICLO FORMATIVO GRADO MEDIO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA 2**

Lengua extranjera: inglés

2023/2024



- **PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO**

El perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa

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 realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

- **COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

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

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa
- Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión

del responsable superior del departamento.

- Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución
- Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

### **3.1. Competencias generales, profesionales, personales y sociales relacionadas**

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

## **4. RELACIÓN DE CUALIFICACIONES Y UNIDADES DE COMPETENCIA**

Cualificaciones profesionales completas:

- Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307 2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0975\_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0976\_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0977\_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

• Actividades de gestión administrativa ADG308 2 (RD 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0976\_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial. UC0979\_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

UC0980\_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos. UC0981\_2: Realizar registros contables.

UC0973\_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0978\_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

#### **4.1 Unidades de competencia relacionadas**

UC0977\_2\_: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

### **5. ENTORNO PROFESIONAL**

- Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

- Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes: Auxiliar administrativo.  
Ayudante de oficina.

Auxiliar administrativo de cobros y pagos

Administrativo comercial.

Auxiliar administrativo de gestión de personal

Auxiliar administrativo de las administraciones públicas. Recepcionista.

Empleado de atención al cliente.

Empleado de tesorería.

Empleado de medios de pago.

## 6. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en la tratamiento de la información para elaborar documentos y

comunicaciones.

- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas. Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la

empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.

- Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la

sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

- Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

### **6.1. Objetivos generales relacionados con los objetivos generales del ciclo**

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

## **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 Office Administration Pre-Intermediate*. Es el mismo libro que se usa

en el 1º curso del GMGA, en el que el alumno ya ha visto desde la unidad 1 hasta la 10, por lo que en este 2º curso de GMGA los alumnos verán desde la unidad 11 hasta la 20.

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 Y TEMPORALIZACIÓN DE CONTENIDOS

<u>Unidad</u>	<u>Contenidos</u>	<u>Nº de sesiones**</u>
<u>UNIT 11: Receiving Customer Complaints / Handling Customer Complaints</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: recibir quejas de clientes, prendas de vestir, gestionar quejas de clientes, adjetivos</u></li> <li>• <u>Grammar: adjetivos comparativos y superlativos</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 12: Booking Flights / Problems with Flights</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: reservar vuelos, en el avión, artículos de viaje, problemas con los vuelos, en el aeropuerto</u></li> <li>• <u>Grammar: comparación de los adjetivos, adverbios de modo y de cantidad</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 13: Choosing a Hotel / Booking a Hotel</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: instalaciones de un hotel, en el hotel, elegir hoteles, reservar un hotel, en el cuarto de baño, en la habitación del hotel</u></li> <li>• <u>Grammar: Past Continuous,</u></li> <li>• <u>Past Simple / Past Continuous</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 14: Renting a Car / Booking Train Tickets</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: alquilar un coche, partes de un coche, en la estación de tren, tipos de billetes, reservar billetes</u></li> <li>• <u>Grammar: Present Perfect Simple</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 15: Ordering Food / At the Restaurant</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: comida, encargar comida, bebidas, partes de una comida, cocinar</u></li> <li>• <u>Grammar: Present Perfect Simple / Past Simple, used to</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 16: Searching the Internet / Preparing a Presentation</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: buscar en Internet, información, preparar una presentación</u></li> <li>• <u>Grammar: oraciones de relativo</u></li> </ul>	<u>9</u>

<u>UNIT 17: Time Clock Records / Security Issues</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: registros del control de asistencia, temas de seguridad</u></li> <li>• <u>Grammar: may / might, repaso de los verbos modales</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 18: At the Bank / Banking Issues</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: en el banco, verbos, términos bancarios, divisas</u></li> <li>• <u>Grammar: Present Simple Passive, Past Simple Passive</u></li> </ul>	<u>9</u>
<u>UNIT 19: Applying for a Job / Interviewing</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: solicitudes de empleo, adjetivos, condiciones laborales, entrevistas</u></li> <li>• <u>Grammar: segundo condicional, compuestos con some / any / no</u></li> </ul>	<u>10</u>
<u>UNIT 20: Preparing a CV / Writing a CV</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Vocabulary Builder: redactar un CV, datos personales</u></li> <li>• <u>Grammar: repaso gramatical</u></li> </ul>	<u>10</u>

## 9. CONTENIDOS Y OBJETIVOS POR UNIDADES.

### UNIT 11

#### Receiving Customers Complaints

- Objetivos
  - Comprender una conversación sobre la normativa reguladora del control horario de los empleados y otra sobre sistemas de seguridad.
  - Comprender un texto escrito sobre las vacaciones y los permisos laborales y otro sobre las normas de seguridad en una empresa.
  - Emitir mensajes orales relacionados con la normativa reguladora del control horario de los empleados y con los sistemas de seguridad.
  - Aprender vocabulario relacionado con el control de asistencia de los empleados y los sistemas de seguridad en el lugar de trabajo.
  - Aprender y utilizar correctamente la comparación de los adjetivos y los adverbios de modo y de intensidad.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los

países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre el director de recursos humanos y una empleada sobre la normativa reguladora del control horario de los empleados.
- Comprensión oral de palabras y expresiones sobre el registro de control de asistencia de los empleados.
- YourTurn: comprensión oral de una conversación en la que una empleada le pide a su jefe permiso para cogerse unos días de vacaciones con el fin de elegir la respuesta correcta para cada opción que se da.
- Comprensión oral de una conversación en la que el responsable de seguridad de la empresa le explica las normas de seguridad a un nuevo empleado.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los sistemas de seguridad en el lugar de trabajo.

Reading

- Lectura de una página de preguntas frecuentes sobre las vacaciones y los permisos por enfermedad en el trabajo.
- Lectura de un texto con las normas de seguridad de una empresa.

Speaking

- Práctica de un diálogo sobre el control de asistencia y puntualidad de los empleados.
- Práctica de un diálogo sobre las normas de seguridad en una empresa.
- YourTurn: hacer y contestar preguntas para comparar los registros de horas trabajadas de cada uno.

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

control de asistencia de los empleados y los sistemas de seguridad en el lugar de trabajo.

### Grammar

- Usos y formación de la comparación de adjetivos utilizando diferentes estructuras como (not) as ... as, too ..., (not) enough ..., less ... than, the least ...
- Uso de los adverbios de modo y de intensidad.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

### Tips

- Uso de phrasal verbs.
- Uso de abreviaturas.
- Palabras que han adoptado nuevos significados en el sector de la tecnología.

## UNIT 12

### Booking Flights

- **Objetivos**
  - Comprender una conversación sobre las reclamaciones de los clientes y una conversación telefónica sobre la gestión de una reclamación.
  - Comprender un texto escrito sobre cómo ocuparse de las reclamaciones de los clientes y una carta de reclamación solicitando la devolución íntegra del importe de un viaje, así como una compensación por el mal servicio.
  - Emitir mensajes orales relacionados con reclamaciones de clientes y con la gestión de reclamaciones.
  - Escribir una carta de reclamación y otra para responder una reclamación.
  - Aprender vocabulario relacionado con el servicio de atención al cliente y la gestión de quejas de clientes.
  - Aprender y utilizar correctamente el Past Continuous y sus diferencias con el Past Simple.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicos de los países de habla inglesa.
- **Contenidos**

## Listening

- Comprensión oral de una conversación entre la responsable del departamento de atención al cliente y una de sus agentes sobre las quejas de varios clientes por la atención recibida por parte de una de sus agentes.
- Comprensión oral de palabras y expresiones sobre el servicio de atención al cliente.
- YourTurn: comprensión oral de dos conversaciones entre dos agentes del departamento de atención al cliente y unos clientes sobre unas reclamaciones con el fin de completar los formularios con los datos correctos.
- Comprensión oral de una conversación telefónica entre el director del departamento de atención al cliente y un cliente sobre la reclamación por un mal servicio y las gestiones que se llevarán a cabo para solucionarlo.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la gestión de reclamaciones.

## Reading

- Lectura de un correo electrónico sobre cómo ocuparse de las reclamaciones de los clientes.
- Lectura de una carta de reclamación solicitando la devolución íntegra del importe del viaje, así como una compensación por el mal servicio.

## Speaking

- Práctica de un diálogo sobre las reclamaciones de unos clientes.
- Práctica de un diálogo sobre la reclamación por un mal servicio y las gestiones que se llevarán a cabo para solucionarlo.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre el director del departamento de atención al cliente y un cliente en el que uno realiza una reclamación y el otro gestiona la reclamación.

## Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de una carta para realizar una reclamación.
- Redacción de otra carta para responder una reclamación.

## VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con el servicio de atención al cliente y la gestión de quejas de clientes.

## Grammar

- Expresión de acciones en progreso en un momento determinado del pasado y de dos o más acciones en progreso que suceden a la vez en el pasado utilizando el PastContinuous. Uso y formación. Expresiones temporales.
- Contraste entre el PastContinuous y el Past Simple.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

## Tips

- Consejos para gestionar las reclamaciones de clientes.
- Uso de los conectores de adición moreover, furthermore, in addition y as well as para añadir ideas sobre un mismo tema.

## UNIT 13

### Choosing a Hotel

- **Objetivos**

- Comprender una conversación sobre la elaboración de un estudio de mercado para dar a conocer un nuevo producto y una conversación telefónica sobre una oferta de una empresa de servicios informáticos para captar nuevos clientes.
- Comprender un texto escrito sobre las pautas a seguir para la elaboración de un estudio de mercado y otro sobre los temas a tratar en una reunión para definir las estrategias de venta de un coche eléctrico que va a salir al mercado.
- Emitir mensajes orales relacionados con la elaboración de estudios de mercado para dar a conocer nuevos productos y con la contratación de servicios de una empresa de mantenimiento informático por vía telefónica.
- Escribir un texto describiendo un producto.
- Aprender vocabulario relacionado con la elaboración de estudios de mercado y las estrategias de venta para dar a conocer nuevos productos.
- Aprender y utilizar correctamente el PresentPerfect Simple.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

## Listening

- Comprensión oral de una conversación entre dos directivos de marketing sobre la elaboración de un estudio de mercado para dar a conocer un nuevo producto.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionados con la elaboración de estudios de mercado.
- YourTurn: comprensión oral de una encuesta telefónica para completar el formulario con las respuestas de la persona encuestada.
- Comprensión oral de una conversación telefónica en la que una teleoperadora trata de convencer a una posible cliente para que contrate los servicios de su empresa de mantenimiento informático.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las estrategias de venta para dar a conocer nuevos productos.

### Reading

- Lectura de un texto con algunas pautas a seguir para realizar un estudio de mercado.
- Lectura de un correo electrónico sobre los temas a tratar en una reunión donde se van a definir las estrategias de venta de un coche eléctrico que va a salir al mercado.

### Speaking

- Práctica de un diálogo sobre la elaboración de un estudio de mercado para dar a conocer un nuevo producto.
- Práctica de un diálogo sobre una oferta de una empresa de mantenimiento informático a una posible cliente para que contrate sus servicios.
- YourTurn: práctica de un diálogo en el que un teleoperador trata de convencer a un posible cliente para que se haga miembro de un club.

### Writing

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

### VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la elaboración de estudios de mercado y las estrategias de venta para dar a conocer nuevos productos.

### Grammar

- Expresión de acciones que empezaron en el pasado y que son relevantes o continúan en el presente utilizando el PresentPerfect Simple. Uso y formación. Expresiones temporales.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

#### Tips

- Datos curiosos sobre el significado de la palabra “marketing”.
- Uso de abreviaturas.

## UNIT 14

### Renting a Car

- **Objetivos**
  - Comprender una conversación sobre la situación financiera de una empresa y otra sobre la posibilidad de invertir en un pequeño negocio.
  - Comprender un texto escrito sobre el estado de flujo de caja y una hoja de balance de una empresa.
  - Emitir mensajes orales relacionados con la situación financiera de una empresa y con la posibilidad de invertir en un pequeño negocio.
  - Escribir un informe de resultados.
  - Aprender vocabulario relacionado con el flujo de caja y la contabilidad.
  - Aprender las diferencias entre el PresentPerfect Simple y el Past Simple y utilizar correctamente la estructura used to.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los

países de habla inglesa.

- **Contenidos**

Listening

- Comprensión oral de una conversación entre el director financiero y el presidente sobre la situación financiera de la empresa.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el flujo de caja.
- YourTurn: comprensión oral de una entrevista en la radio a un analista empresarial para señalar las cosas que se mencionan de entre la lista que se da.
- Comprensión oral de una conversación entre un analista de inversiones y un inversor sobre la posibilidad de invertir en un pequeño negocio.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la contabilidad.

Reading

- Lectura del estado de flujo de caja de una empresa.
- Lectura de una hoja de balance de una empresa.

Speaking

- Práctica de un diálogo sobre la situación financiera de una empresa.
- Práctica de un diálogo sobre la posibilidad de invertir en un pequeño negocio.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre dos socios que quieren invertir en una empresa joven que da beneficios pero que tiene un problema de liquidez para completar los balances.

Writing

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

VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con el flujo de

caja y la contabilidad.

### Grammar

- Contraste entre las expresión de acciones del pasado que están relacionadas con el presente para enfatizar la importancia de los resultados de acción utilizando el PresentPerfect Simple y de las acciones del pasado que empezaron y terminaron en el pasado, con lo que no tienen relación con el presente, utilizando el Past Simple.
- Expresión de hábitos y estados en el pasado que ya están terminados en el presente utilizando la estructura used to.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

### Tips

- Diferentes maneras de denominar en inglés británico e inglés americano las fechas.
- Uso de términos relacionados con las finanzas.
- Uso de la hoja de balance en una empresa.

## UNIT 15

### Ordering Food

- **Objetivos**
  - Comprender una conversación sobre la posibilidad de solicitar un crédito para financiar las necesidades de liquidez de un negocio y otra sobre seguros para empresas.
  - Comprender un texto escrito sobre préstamos bancarios para empresas y otro sobre distintas ofertas de seguros para empresas.
  - Emitir mensajes orales relacionados con la solicitud de créditos para cubrir la necesidades de liquidez de una empresa y con los seguros para empresas.
  - Aprender vocabulario relacionado con el sector bancario y de seguros.
  - Aprender y utilizar correctamente el PastPerfect Simple.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.
- **Contenidos**

### Listening

- Comprensión oral de una conversación entre la propietaria de un pequeño negocio y su contable sobre la posibilidad de solicitar un crédito para financiar las necesidades de liquidez de su empresa.
- Comprensión oral de palabras y expresiones que tienen que ver con el sector bancario.
- YourTurn: comprensión oral de una conversación entre la propietaria de un negocio y el director de cuentas de un banco para pedir un crédito con el fin de completar un formulario.
- Comprensión oral de una conversación entre la propietaria de un negocio y un agente de seguros para pedir consejo sobre los seguros que necesitaría contratar.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el sector de los seguros.

### Reading

- Lectura de un folleto de un banco sobre préstamos bancarios para empresas.

- Lectura de una página web de una compañía de seguros.

### Speaking

- Práctica de un diálogo sobre la solicitud de créditos para cubrir la necesidades de liquidez de una empresa.
- Práctica de un diálogo sobre seguros para empresa.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre dos socios que van a montar un pequeño negocio.

### 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 sector bancario y de seguros.

### Grammar

- Expresión de acciones que ocurrieron antes que otras en el pasado utilizando el PastPerfect Simple. Uso y formación. Expresiones temporales.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

### Tips

- Diferencias entre una línea de crédito y un préstamo normal.
- Datos curiosos sobre la primera compañía de seguros de Inglaterra.

## UNIT 16

### Searching the Internet

- **Objetivos**

- Comprender una conversación sobre la apertura de tiendas online y otra sobre la búsqueda y selección de proveedores para un negocio.
- Comprender un texto escrito sobre la creación de un sitio web de comercio electrónico y otro sobre los criterios de selección de un buen proveedor para un negocio.
- Emitir mensajes orales relacionados con la apertura de tiendas online y con la búsqueda y selección de proveedores para un negocio.
- Aprender vocabulario relacionado con el comercio electrónico y la búsqueda y selección de proveedores.
- Aprender y utilizar correctamente las oraciones de relativo.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

#### Listening

- Comprensión oral de una conversación entre dos propietarios de una joyería que tienen la intención de abrir una tienda online.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el comercio electrónico.
- YourTurn: comprensión oral de una entrevista en la radio a un experto en comercio electrónico que da consejos para abrir una tienda online con el fin de señalar los que se mencionan de entre la lista que se da.
- Comprensión oral de una conversación en la que un empresario habla con un posible proveedor para su negocio.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la búsqueda y selección de proveedores.

#### Reading

- Lectura de una página web que anuncia los servicios de una empresa para crear sitios web de comercio electrónico para otros negocios.
- Lectura de una entrada de un blog con consejos para

seleccionar a un buen proveedor para un negocio por Internet.

### Speaking

- Práctica de un diálogo sobre la posibilidad de abrir una tienda online.
- Práctica de un diálogo sobre la búsqueda y selección de proveedores para un negocio.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre el propietario de una tienda de muebles online y un posible proveedor

### 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 comercio electrónico, y la búsqueda y selección de proveedores.

### Grammar

- Expresión de información esencial utilizando las oraciones de relativo acerca de la persona, objeto, animal, lugar o momento a que se alude en la oración principal.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

### Tips

- Uso de expresiones para referirse a negocios que proporcionan servicio las 24 horas del día.

## UNIT 17

### Time Clock Records

- **Objetivos**
  - Comprender una conversación sobre el análisis de los malos resultados de ventas de una oficina y otra sobre cómo mejorar aspectos de un negocio.
  - Comprender un texto escrito en el que se anuncia cursos para fomentar el espíritu de equipo entre los empleados y otro sobre la importancia del trabajo en equipo.
  - Emitir mensajes orales relacionados con el análisis de los malos resultados de ventas de una oficina y con ideas para mejorar aspectos de un negocio.
  - Escribir un anuncio con una oferta de trabajo.
  - Aprender vocabulario relacionado con las actividades de formación de los empleados de una empresa y el trabajo en equipo.
  - Aprender y utilizar correctamente el estilo indirecto.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.

- **Contenidos**

#### Listening

- Comprensión oral de una conversación entre el director del departamento de ventas de una empresa y el jefe de ventas de una de las oficinas para analizar los malos resultados de ventas y proponer soluciones.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionados con las actividades de formación de los empleados de una empresa.
- YourTurn: comprensión oral de una conversación entre dos empleados que participaron en un curso de formación para completar las frases.
- Comprensión oral de una conversación entre tres empleados de una empresa de moda que proponen ideas para mejorar aspectos del negocio.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el trabajo en equipo.

## Reading

- Lectura de un anuncio de una empresa que ofrece cursos de formación a empresas para fomentar el espíritu de equipo de sus empleados.
- Lectura de una entrada de un blog sobre la importancia del trabajo en equipo.

## Speaking

- Práctica de un diálogo sobre el análisis de los malos resultados de ventas de una oficina
- Práctica de un diálogo sobre cómo mejorar aspectos de un negocio.
- YourTurn: hacer sugerencias sobre cómo promocionar una nueva línea de vaqueros para luego elegir la idea que más convenza.

## Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de un anuncio con una oferta de trabajo.

## Vocabulary Builder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las actividades de formación de los empleados de una empresa y el trabajo en equipo.

## Grammar

- Reproducir las palabras exactas que ha dicho otra persona: el estilo indirecto.
- Fórmulas lingüísticas para expresar algo que ocurrió y reproducir las palabras que alguien dijo.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

## Tips

- Uso correcto de los sufijos –ed e –ing para formar adjetivos.
- Uso de abreviaturas.

## UNIT 18

### At the Bank

- **Objetivos**
  - Comprender una conversación sobre cómo dirigir un departamento y otra sobre el plan de acción de una empresa para hacer frente a la competencia.
  - Comprender un texto escrito sobre las habilidades de un líder y otro sobre las estrategias de gestión y comunicación de los líderes.
  - Emitir mensajes orales relacionados con la dirección de un departamento y con las estrategias de una empresa para hacer frente a los problemas de competencia.
  - Escribir un correo electrónico para felicitar a un compañero por su reciente ascenso.
  - Aprender vocabulario relacionado con las habilidades de liderazgo y la planificación estratégica.
  - Aprender y utilizar correctamente la pasiva del Present Simple, del Past Simple y del Future Simple.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.
- **Contenidos**

### Listening

- Comprensión oral de una conversación entre una psicóloga y la nueva jefa del departamento de diseño con consejos para dirigir el departamento.
- Comprensión oral de palabras y expresiones que tienen que ver con las habilidades de liderazgo.
- YourTurn: comprensión oral de una conversación entre dos amigos sobre el perfil de liderazgo de sus jefes para indicar los datos correctos que se dan en cada caso.
- Comprensión oral de una conversación entre el director general y el director de marketing de un hotel sobre la

planificación de acciones para hacer frente a la competencia.

- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la planificación estratégica.

### Reading

- Lectura de una página de un libro de administración de empresas sobre las habilidades de un líder.
- Lectura de unas notas de un seminario sobre las estrategias de gestión y comunicación de los líderes.

### Speaking

- Práctica de un diálogo sobre las dificultades de dirigir un departamento.
- Práctica de un diálogo sobre la planificación de acciones para hacer frente a la competencia.
- YourTurn: práctica de un diálogo entre dos jefes de una cadena de restaurantes sobre la estrategia a seguir para adaptarse a los cambios del mercado.

### 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 felicitar a un compañero por su reciente ascenso.

### VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las habilidades de liderazgo y la planificación estratégica.

### Grammar

- Sustitución del sujeto por la acción como elemento más importante cuando el sujeto es obvio o se desconoce, en presente utilizando la forma pasiva del Present Simple, en pasado utilizando la forma pasiva del Past Simple y en futuro utilizando la forma pasiva del Future Simple.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

### Tips

- Uso de pronombres reflexivos.
- Cita sobre las habilidades de un líder.

## UNIT 19

### Applying for a Job

- **Objetivos**
  - Comprender una conversación centrada en una entrevista de trabajo y otra sobre una segunda entrevista de trabajo.
  - Comprender un texto escrito con una oferta de empleo de un director de ventas y otro con el formulario de una entrevista de trabajo.
  - Emitir mensajes orales relacionados con una entrevista de trabajo y una segunda entrevista de trabajo.
  - Escribir un texto en el que se solicita información sobre un puesto de trabajo.
  - Aprender vocabulario relacionado con las solicitudes de empleo, las entrevistas de trabajo y adjetivos para describir la forma de ser de las personas en el trabajo.
  - Aprender y utilizar correctamente el segundo y el tercer condicional.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.
- **Contenidos**

### Listening

- Comprensión oral de una entrevista de trabajo entre el director del departamento de ventas de una empresa y una candidata a un puesto de jefa de ventas.
- Comprensión oral de palabras y expresiones sobre las solicitudes de empleo y adjetivos para describir la forma

de ser de las personas en el trabajo.

- YourTurn: comprensión oral de una presentación en la radio que da consejos para las entrevistas de trabajo con el fin de marcar las cosas que menciona el locutor de entre la lista que se da.
- Comprensión oral de una segunda entrevista de trabajo entre el director de recursos humanos de una empresa y una candidata a un puesto de jefa de ventas.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las entrevistas de trabajo.

### Reading

- Lectura de un anuncio de una oferta de trabajo de jefe de ventas.
- Lectura de un formulario de una entrevista de trabajo.

### Speaking

- Práctica de un diálogo sobre una entrevista de trabajo.
- Práctica de un diálogo sobre una segunda entrevista de trabajo.
- YourTurn: práctica de una entrevista de trabajo en la que el director general de una empresa habla con un candidato a un puesto de director de ventas.

### 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 en el que se solicita información sobre un puesto de trabajo.

### VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las solicitudes de empleo, las entrevistas de trabajo y adjetivos para describir la forma de ser de las personas en el trabajo.

### Grammar

- Expresión de situaciones hipotéticas o imaginarias para dar consejo utilizando el segundo condicional.
- Expresión de arrepentimiento utilizando el tercer condicional.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la

unidad a través de distintas actividades.

### Tips

- Empresas de selección de personal muy cualificado para ocupar puestos de alto nivel en una compañía.
- Expresiones empleadas para referirse a los salarios de los directivos.

## UNIT 20

### Preparing A CV

- **Objetivos**
  - Comprender mensajes orales con consejos para escribir un CV y relacionados con las cartas de presentación y los CV.
  - Comprender un texto escrito con consejos para escribir un CV, así como una carta de presentación y un CV.
  - Emitir mensajes orales relacionados con las cartas de presentación y los CV.
  - Escribir una carta de recomendación, un CV y una carta de presentación.
  - Aprender vocabulario relacionado con la redacción de un CV.
  - Repaso de toda la gramática vista a lo largo de todas las unidades.
  - Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo de los negocios típicas de los países de habla inglesa.
- **Contenidos**

#### Listening

- Comprensión oral de palabras y expresiones sobre datos personales y el CV.
- YourTurn: comprensión oral de una entrevista de trabajo en la que se habla del CV del candidato con el fin de completar las frases.

#### Reading

- Lectura de un texto con consejos para escribir un CV.
- Lectura de una carta de presentación y un CV.

#### Speaking

- Contestación de forma oral de las preguntas de

comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.

### Writing

- Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- Redacción de una carta de recomendación.
- Redacción de un CV y una carta de presentación para solicitar un empleo.

### VocabularyBuilder

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la redacción de un CV.

### Grammar

- Repaso de toda la gramática vista a lo largo de todas las unidades.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en todas las unidades a través de distintas actividades.

### Tips

- Uso de la palabra “résumé” en lugar de CV en inglés americano.
- Costumbre actual de enviar un CV y una carta de presentación por correo electrónico.

## 10. TEMPORALIZACIÓN

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

1ª evaluación (septiembre-diciembre) unidades 11 a 13.

2ª evaluación (enero-marzo) unidades 14 a 16.

3ª evaluación (marzo-junio) unidades 17 a 20.

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.	<b>WRITING</b>	<b>15%</b>
	<b>SPEAKING</b>	<b>15%</b>
	<b>LISTENING</b>	<b>15%</b>
	<b>READING</b>	<b>15%</b>
	<b>USE OF ENGLISH</b>	<b>20%</b>
<b>Trabajo e interés</b> por la asignatura, participación oral y buena disposición, y realización de trabajos encomendados por el profesor.		<b>20%</b>

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.

En el caso del **2º curso**, la nota final será la media ponderada de las notas

obtenidas en las dos evaluaciones. La calificación obtenida en **la 1ª evaluación supone el 30%** y la obtenida en **la 2ª evaluación será el 70%** 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.- Recuperación de materias pendientes de cursos anteriores**

Aquellos alumnos que tengan la materia pendiente de cursos anteriores al presente, podrán superarla de las maneras siguientes:

a-con la superación de la primera, segunda evaluación o evaluación final del curso en que estén matriculados.

b-con la superación de la prueba específica de recuperación que se organice para alumnos pendientes antes de la evaluación final.

A criterio de cada profesor queda aplicar las medidas individualizadas que considere oportuno para favorecer la evaluación positiva de la materia pendiente de cursos anteriores.

## **5. 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.