

CURSO: 2018 - 2019
CICLO FORMATIVO
TÉCNICO EN ACTIVIDADES COMERCIALES
PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE:
INGLES

Contenidos

- 1.- Objetivos generales del módulo y competencias profesionales.
- 2.- Resultados de aprendizaje.
- 3.- Organización, secuenciación y temporalización de contenidos en unidades.
 - 4.1.- Criterios de evaluación.
 - 4.2.- Procedimientos e instrumentos de evaluación.
 - 4.4.- Mecanismos de seguimiento y valoración.
 - 4.5.- Actividades de orientación y apoyo.
- 5.- Principios metodológicos de carácter general.
- 6.- Materiales y recursos didácticos.
- 7.- Plan de contingencia.
- 8.- Actualizaciones relevantes.

1.-Objetivos generales del módulo y competencias profesionales.

1.1. OBJETIVOS GENERALES

La formación que se imparte en este módulo profesional contribuye a realizar los siguientes objetivos generales de los ciclos formativos que nos ocupan:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Analizar operaciones de compraventa y de cobro y pago, utilizando medios convencionales o electrónicos para administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.

Compruebe la vigencia de este documento antes de su utilización. Todos los documentos se encuentran actualizados en el programa INCAWEB accesible a través de <http://portal.inca-web.net/>. La realización de copias impresas no está permitida, salvo para su uso temporal y con un alcance limitado. Un documento impreso es, por principio, un documento no controlado y susceptible de quedar obsoleto en cualquier momento.

- j) 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.
- k) 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.
- l) Fomentar las interrelaciones con otros usuarios de la red, utilizando estrategias de marketing digital en las redes sociales, para realizar acciones de comercio electrónico.
- m) 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.
- n) 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.
- o) **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.**
- p) 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.
- q) 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.
- r) **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.**
- s) 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.
- t) 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.

- u) 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.
- v) Analizar y aplicar las técnicas necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.

Desde esta materia se contribuirá sobre todo a los objetivos **a), b), c), o) y r)**.

1.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

El presente módulo profesional contribuye a la ejecución de las siguientes competencias adscritas a estos títulos:

- a) 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.
- b) Administrar y gestionar un pequeño establecimiento comercial, realizando las actividades necesarias con eficacia y rentabilidad, y respetando la normativa vigente.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

- f) 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.
- g) 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.
- h) Realizar la gestión comercial y administrativa del establecimiento comercial, utilizando el hardware y software apropiado para automatizar las tareas y trabajos.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Gestionar en inglés las relaciones con clientes, usuarios o consumidores, realizando el seguimiento de las operaciones, para asegurar el nivel de servicio prestado.
- m) 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.
- n) 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.
- ñ) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan, dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- o) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- p) 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.

q) 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.

r) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional.

s) 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.

Desde esta materia se contribuye a desarrollar las competencias **a), b), m), p), q)** y **r)**

2.- Resultados de aprendizaje.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.	<ul style="list-style-type: none">a) Se ha situado el mensaje en su contexto.b) Se ha identificado la idea principal del mensaje.c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.f) Se han identificado y resumido con claridad las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitido por los medios de comunicación y emitido en lengua estándar.g) Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.	<ul style="list-style-type: none">a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos.b) Se han leído de forma comprensiva textos claros en lengua estándar.c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.e) Se ha identificado la terminología utilizada.f) Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario.g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje. b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción. c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones. d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión. e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión. f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones. g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional. h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia. i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas. j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido. k) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Elabora textos sencillos relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/ o profesionales. b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada. c) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional. d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional. e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos. f) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos. g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se va a elaborar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera. b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país. c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera. d) Se ha identificado los aspectos socio profesionales propios de l área profesional, en cualquier tipo de texto e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

3.- Organización, secuenciación y temporalización de contenidos en unidades.

Duración: 160 horas

Las actividades que se van a proponer en las clases trabajarán la comprensión de mensajes orales, la emisión de textos escritos, la interpretación de mensajes escritos y la producción de mensajes orales de una forma equilibrada. El objetivo final será que el alumnado sepa desenvolverse en un entorno laboral en el que la lengua de comunicación sea el inglés, así como sea capaz de entender con exactitud textos técnicos relacionados con su sector productivo.

Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, grabados.
- Terminología específica del sector productivo.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, y otros.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector productivo.
- Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Comprensión de mensajes escritos:

- Lectura de forma comprensiva de textos claros en lengua estándar.
- Interpretación del contenido global del mensaje.
- Relación del texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- Reconocimiento de la terminología utilizada propia del sector productivo.

Producción de mensajes escritos:

- Redacción de textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/ o profesionales.
- Organización de la información de manera coherente y cohesionada.
- Complimentación de documentación específica de su campo profesional.
- Utilización de las fórmulas de cortesía propias del documento que se va a elaborar.

UNIDADES DIDÁCTICAS

- UNIT 1: Who's Who in Sales? / At Work
- UNIT 2: Getting Around / Retail Layout
- UNIT 3: Customer Service / Assisting the Customer
- UNIT 4: Taking Inventory / Ordering Retail Supplies
- UNIT 5: Promoting Products / Comparing Products
- UNIT 6: Phone Contact / Customer Surveys
- UNIT 7 Customer Complaints / Returns
- UNIT 8: In Store Sales / Ordering Online
- UNIT 9: Balancing the Cash Register / Banking and Foreign Exchange
- UNIT 10: Booking Flights / Booking a Hotel
- UNIT 11: Stock Management / Purchasing
- UNIT 12: Warehousing / Distribution of Goods
- UNIT 13: Health and Safety / Workplace Security
- UNIT 14: Advertising / Marketing
- UNIT 15: Telemarketing and Sales / Promotions and Merchandising
- UNIT 16: Sales and Negotiation Techniques / Preparing Sales Presentations
- UNIT 17: E-commerce / Online Marketing
- UNIT 18: New Businesses / Franchising
- UNIT 19: Applying for a Job / Interviewing
- UNIT 20: Preparing a CV / Writing a CV

UNIT 1 – Who's Who in Sales? / At Work			
Contenido general	Puestos de trabajo de una empresa y tareas propias de cada puesto.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un correo electrónico que habla de los puestos de trabajo de una empresa. 2. Lectura de un anuncio de trabajo.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Elaboración de una tarjeta de visita. 3. Redacción de un correo electrónico para presentar a un nuevo empleado al resto de la empresa.	1. Comprensión oral de una conversación entre una administrativa y un empleado recién llegado a la empresa. 2. Comprensión oral de diferentes puestos de trabajo y saber relacionar dichos puestos con las tareas propias de cada uno. 3. Comprensión oral de una conversación entre el director de una empresa y un nuevo empleado. 4. Comprensión oral de una conversación entre una directora de ventas y un nuevo empleado.	1. Diálogo en el que una empleada da la bienvenida a la empresa a un nuevo empleado. 2. Diálogo en el que una directora de ventas recibe a un nuevo empleado. 3. Ppáctica de un diálogo en el que el director de una tienda recibe a un nuevo empleado.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>To be, have got</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Ventas, puestos, departamentos, verbos, números ordinales 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar y responder sobre puestos en la empresa. • Redactar correo electrónico. 			

UNIT 2 – Getting Around / Retail Layout			
Contenido general	Lugares de un edificio comercial y organización de productos e ellos.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura del directorio de un centro comercial para indicar a qué tienda y planta debe dirigirse el comprador. 2. Lectura de las instrucciones para organizar los productos de una tienda.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redacción de un correo electrónico para dar indicaciones de cómo llegar a una reunión. 3. Redacción de un correo de bienvenida.	1. Diálogo sobre los lugares de un edificio e indicaciones para llegar a ellos. 2. Diálogo entre el director de una tienda y dos empleados sobre cómo organizar los productos. 3. Nombres de diferentes establecimientos, prendas de vestir y las preposiciones.	1. Diálogos breves para dar y recibir indicaciones sobre cómo llegar a lugares específicos de un edificio. 2. Diálogo en el que se dan instrucciones para organizar los productos de una tienda. 3. práctica de un diálogo para encontrar seis diferencias entre dos imágenes.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> El imperativo. <i>Need to</i> <i>Let's</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Tiendas y servicios, direcciones, ropa, equipamiento de una tienda, preposiciones. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Ubicación de objetos en el espacio. Instrucciones sobre cómo llegar a un sitio. 			

UNIT 3 - Customer Service / Assisting the Customer			
Contenido general	Conversaciones entre dependientes y clientes. Comportamiento ante los clientes		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Texto sobre cómo deben comportarse los dependientes de una tienda. 2. Anuncio de una tienda.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Correo electrónico solicitando un producto agotado.	1. Comprensión oral de varios diálogos entre un dependiente y un cliente. 2. Comprensión oral de una conversación entre dos dependientes durante su descanso.	1. Práctica de varios diálogos entre un dependiente y un cliente. 2. conversación entre un dependiente y un cliente.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> <i>Present Continuous,</i> <i>Present Simple / Present Continuous</i> <i>Past simple.</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Adjetivos, verbos, números, descripción de ropa, colores 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Saludos y la formalidad que implican. Empleo de fórmulas de cortesía. 			

UNIT 4 – Taking Inventory / Ordering Retail Supplies			
Contenido general	Hacer un inventario. Hacer pedidos. Pedir presupuestos.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un inventario de material de oficina. 2. Lectura de un anuncio de descuentos de una empresa.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redacción de un correo electrónico para solicitar un presupuesto de materiales de oficina.	1. Comprensión oral de una conversación entre dos dependientes sobre el inventario de los materiales de oficina. 2. Comprensión oral de una conversación entre un cliente y un proveedor. 3. 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.	1. Práctica de un diálogo sobre un inventario de materiales de oficina y sobre el encargo de materiales de oficina. 2. Práctica de un diálogo en el que un empleado llama por teléfono a un proveedor de materiales de oficina para hacer un encargo.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>There is / There are.</i> • Artículos y cuantificadores,. • <i>How much / How Many.</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Materiales de oficina, encargar material de oficina, los días de la semana, los meses del año. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Formalidades y protocolos de una llamada telefónica. 			

UNIT 5 – Promoting Products / Comparing Products			
Contenido general	Cómo hacer una promoción y comparar características de productos.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de una descripción de una tableta. 2. Lectura de dos anuncios sobre bicicletas eléctricas.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redacción de la descripción de un producto.	1. Comprensión oral de una conversación entre un cliente y un dependiente. 2. Comprensión oral de una conversación entre un dependiente de una tienda de informática y un cliente al que ofrece ayuda para elegir una impresora.	1. Práctica de un diálogo entre un cliente y un dependiente. 2. Práctica de un diálogo entre un dependiente de una tienda de informática y un cliente al que ayuda a elegir una impresora y un portátil.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • El comparativo de los adjetivos. • El superlativo de los adjetivos. • <i>Present Perfect Simple</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el producto y adjetivos. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Describir y comparar. 			

UNIT 6 – Phone Contact / Customer Surveys			
Contenido general	Sostener conversaciones telefónicas. Recabar e intercambiar información sobre encuestas de satisfacción-		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un documento con claves para atender una llamada telefónica. 2. Lectura de una lista encuesta de satisfacción.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión.	1. Comprensión oral de una conversación telefónica entre un dependiente y un cliente. 2. Comprensión oral de una conversación telefónica entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente. 3. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las encuestas de satisfacción	1. Práctica de un diálogo entre un dependiente y un cliente. 2. Práctica de un diálogo entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente. 3. Práctica oral de una encuesta de satisfacción telefónica
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>To be</i> en pasado, • <i>There was / There were</i>, • <i>Past Simple: Affirmative</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario, llamadas de teléfono, la hora, encuestas a los clientes. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Formalidades y protocolos de una llamada telefónica. • Dar órdenes y replicar educadamente. 			

UNIT 7 – Customer Complaints / Returns			
Contenido general	Quejas, reclamaciones y devoluciones.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un texto sobre una reclamación al cliente. 2. Lectura de un documento con unas condiciones de devolución.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redactar una carta de reclamación. 3. Responder a una carta de reclamación.	1. Comprensión oral de conversaciones entre dependientes y clientes que presentan quejas o reclamaciones. 2. Comprensión oral de una conversación telefónica entre un empleado de atención al cliente y un cliente que quiere hacer una devolución.	1. Práctica de diálogos entre dependientes y clientes para atender quejas y reclamaciones. 2. práctica de un diálogo entre un empleado del servicio de atención al cliente y un cliente que quiere hacer una devolución.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Past Simple: Negative and Interrogative.</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Partes de la ropa, problemas, quejas de los clientes, devoluciones de los clientes. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de fórmulas corteses para presentar una reclamación y contestar a la misma. 			

UNIT 8 – In Store Sales / Ordering Online

Contenido general			
Ventas, métodos de pago y compras online.			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un texto con los métodos de pago de un establecimiento. Lectura de un texto con información para atender un encargo. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de una conversación entre un cajero y un cliente. 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. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo entre un cajero y un cliente. Práctica de un diálogo entre un dependiente y un cliente que encarga un pedido. Your Turn: práctica de un diálogo entre un cliente que contacta con el servicio de atención al cliente y el empleado.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> Verbos modales (<i>can, could, must, mustn't, should</i>) <i>Would</i> para mostrar cortesía. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Ventas en tienda, hacer pagos, hacer encargos a través de Internet. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Fórmulas de cortesía para solicitar productos en una tienda o a través de una página web. 			

UNIT 9 – Balancing the Cash Register / Banking and Foreign Exchange

Contenido general			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un texto sobre cómo hacer el balance de la caja registradora. Lectura de una carta con información bancaria. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 	<ol style="list-style-type: none"> 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 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. Práctica de un diálogo entre un cliente que quiere cambiar de divisa y el empleado de la oficina bancaria.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> <i>Have to / don't have to, don't have to / mustn't</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Balance de la caja registradora, en el banco, divisas 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Dar órdenes de forma cortés. 			

UNIT 10 - Booking Flights / Booking a Hotel			
Contenido general	Reserva de vuelos y habitaciones de hotel.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un texto en el que se solicitan la reserva de un vuelo y los datos del vuelo. 2. Lectura de un anuncio con los equipamientos y los precios de un hotel.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redacción de un correo electrónico para preparar un viaje. 3. Redacción de un correo electrónico para reservar una habitación de hotel.	1. Comprensión oral de una conversación entre un asistente personal y un agente de viajes. 2. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los viajes en avión. 3. Comprensión oral de una conversación entre un recepcionista de un hotel y un cliente. 4. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los hoteles y sus instalaciones.	1. Práctica de un diálogo entre un asistente personal y un agente de viajes. 2. Práctica de un diálogo entre un recepcionista de un hotel y un cliente.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> Primer condicional. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Reserva de vuelos, las instalaciones de los hoteles y la reserva de hoteles. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Hablar de condición real. 			

UNIT 11 - Stock Management / Purchasing			
Contenido general	Gestión de existencias y compraventa.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un correo electrónico sobre un programa para controlar el inventario. 2. Lectura de un anuncio sobre una oferta de trabajo.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión.	1. Comprensión oral de una conversación entre un supervisor y un asistente. 2. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el inventario y las existencias. 3. Comprensión oral de una conversación entre un cliente y un representante de ventas. 4. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la compraventa.	1. Práctica de un diálogo entre un supervisor y un asistente. 2. Práctica de un diálogo entre un cliente y un representante de ventas. 3. Práctica de un diálogo entre un proveedor y un empleado de un establecimiento.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> <i>Be going to</i>, <i>Present Continuous</i> con valor de futuro, <i>will</i>. Uso de <i>will</i> para hacer ofrecimientos y tomar decisiones repentinas. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Vocabulario relacionado con la gestión de las existencias y la compraventa. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresión del futuro. Expresión de ofrecimientos de manera inmediata. 			

UNIT 12 - Warehousing / Distribution of Goods

UNIT 12 - Warehousing / Distribution of Goods			
Contenido general			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un diagrama sobre las dependencias de un almacén. Lectura del formulario de un pedido de envío. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. Redacción de un correo electrónico para preparar un envío. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de una conversación entre el gestor de un almacén y un nuevo empleado. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionados con los elementos del almacén y sus dependencias. Comprensión oral de una conversación entre el supervisor de un almacén y un empleado. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los envíos. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo entre el gestor de un almacén y un nuevo empleado. Práctica de un diálogo entre una empresa y un transportista. Práctica de un diálogo entre un empleado que quiere programar el envío de artículos y el transportista.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> Pronombres objeto y sujeto. Posesivos. Primer condicional. Uso del verbo modal <i>must</i> para expresar obligación. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Artículos del almacén, dependencias del almacén, transporte de existencias, envíos. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresión de la obligación. 			

UNIT 13 - Health and Safety / Workplace Security

UNIT 13 - Health and Safety / Workplace Security			
Contenido general		Seguridad y salud laboral.	
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un texto sobre seguridad en el trabajo. Lectura de un texto con claves para la seguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de una conversación entre un dependiente y un cliente sobre motivos de salud y seguridad. Comprensión oral de una conversación entre un encargado de salud y seguridad y un empleado. Comprensión oral de una conversación entre un guardia de seguridad y un empleado de un establecimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo entre un dependiente y un cliente sobre motivos de salud y seguridad. Práctica de un diálogo entre un guardia de seguridad y un empleado de un establecimiento. Práctica de un diálogo entre un empleado que informa de un incidente y un guardia de seguridad.
4. GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> Uso del imperativo en instrucciones. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Uso de vocabulario relacionado con la salud y la seguridad, verbos y seguridad en el puesto de trabajo. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresión de la obligación. 			

UNIT 14 - Advertising / Marketing			
Contenido general			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un anuncio de una agencia publicitaria. 2. Lectura de una carta en la que se emplaza a un equipo a tratar cuestiones de marketing.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redacción de una nota sobre una campaña publicitaria.	1. Comprensión oral de una conversación entre un agente publicitario y su cliente. 2. Comprensión oral de una conversación entre una directora de marketing y su asistente. 3. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la publicidad y la promoción.	1. Práctica de un diálogo entre un agente publicitario y su cliente. 2. Práctica de un diálogo entre una directora de marketing y su asistente. 3. Your Turn: práctica de un diálogo entre una agencia de marketing y un cliente sobre el producto de este último
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Present Perfect Simple</i> • Hacer sugerencias y proponer planes con <i>Let's</i>. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de anuncios, marketing y verbos relacionados. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Expresión de la sugerencia. • Expresión de acciones que acaban de terminar. 			

UNIT 15 - Telemarketing and Sales / Promotions and Merchandising			
Contenido general			
Campañas de telemarketing y promociones.			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un informe sobre una campaña de telemarketing. 2. Lectura de diferentes anuncios publicitarios	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión.	1. Comprensión oral de una conversación telefónica entre un vendedor telefónico y un cliente. 2. Comprensión oral de una conversación entre un vendedor telefónico y un cliente. 3. Comprensión oral de una conversación entre el responsable de la planta de juguetes de un establecimiento y un empleado.	1. Práctica de un diálogo entre un vendedor telefónico y un cliente. 2. Práctica de un diálogo entre el responsable de la planta de juguetes de un establecimiento y un empleado. 3. Práctica de un diálogo entre un dependiente de una tienda de electrónica y el responsable de mercadería de esa tienda.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Comparativo de los adjetivos</i>. • <i>Present Perfect Simple / Past Simple</i>, • <i>Used to</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Telemarketing, mercadería, promociones 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Expresar comparación. • Expresar sucesos ocurridos en un tiempo pasado indeterminado. • Expresar hábitos en el pasado. 			

UNIT 16 - Sales and Negotiation Techniques / Preparing Sales Presentations

Contenido general			
Técnicas y negociaciones de venta, y sobre la preparación de una presentación.			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un anuncio sobre un curso sobre ventas y negociaciones. Lectura de un texto con claves para hacer una presentación en PowerPoint. 	<ol style="list-style-type: none"> Redacción de la respuesta a una petición de presupuesto Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de afirmaciones que hacen un representante de ventas y un cliente. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las negociaciones de venta. Your Turn: comprensión oral de una conversación entre un cliente y un representante de ventas informático. Comprensión oral de una conversación entre un representante de ventas y un compañero en la que se piden consejos para hacer una presentación. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo entre un representante de ventas y un cliente. Práctica de un diálogo sobre la preparación de presentaciones. Realizar una presentación sencilla.
4. GRAMMAR <ul style="list-style-type: none"> Verbo modal <i>can</i>. Pronombres de relativo. 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Vocabulario relacionado con las tiendas en línea y el marketing digital. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresar 			

UNIT 17 - E-commerce / Online Marketing

Contenido general			
Comercio y márketing digital			
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un anuncio sobre desarrolladores web. Lectura de un texto con claves para crear una campaña de marketing online. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. Redacción de un correo electrónico solicitando el diseño de una página web. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de una conversación entre un desarrollador web y un cliente. Comprensión oral de una conversación entre un investigador de mercado y una clienta digital. Comprensión oral de una conversación entre una directora de marketing y su asistente sobre un nuevo plan de marketing digital. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo entre un desarrollador web y un cliente que busca consejos para una tienda en línea. Práctica de un diálogo entre una directora de marketing y su asistente sobre un nuevo plan de marketing digital. Práctica de un diálogo entre un pequeño comerciante que busca un experto en marketing digital y dicho experto.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> <i>May / might</i>, El verbo modal <i>can</i>. Repaso de los modales 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Tiendas en línea, marketing digital. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresar posibilidad viable remota. 			

UNIT 18 - New Businesses / Franchising

UNIT 18 - New Businesses / Franchising			
Contenido general	Fundar un negocio y establecerse como franquiciado.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de una encuesta en la que se pregunta por el establecimiento de un nuevo negocio. Lectura de una página web con información sobre franquicias. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. Redacción de un correo electrónico solicitando información sobre una franquicia. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de una conversación entre un asesor empresarial y el propietario de un nuevo negocio. Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la apertura de un nuevo negocio. Comprensión oral de una conversación entre el dueño de una empresa y un posible franquiciado. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo entre un asesor empresarial y el propietario de un nuevo negocio. Práctica de un diálogo entre el dueño de una empresa y un posible franquiciado. Práctica de un diálogo entre un posible franquiciado de una tienda de animales y el dueño de la empresa.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> Present Simple Passive, Past Simple Passive 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Fundar un negocio y buscar franquicias. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresar una acción dando más relevancia al objeto que al actor de la acción. 			

UNIT 19 - Applying for a Job / Job Interviews

UNIT 19 - Applying for a Job / Job Interviews			
Contenido general	Fundar un negocio y establecerse como franquiciado.		
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
<ol style="list-style-type: none"> Lectura de un anuncio de una oferta de trabajo de encargado de planta. Lectura de un formulario de una entrevista de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. Redacción de un correo electrónico en el que se solicita información sobre un puesto de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> Comprensión oral de una entrevista de trabajo entre la directora de recursos humanos de una empresa y un candidato a un puesto de dependiente. Comprensión oral de una presentación en la radio que da consejos para las entrevistas de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> Práctica de un diálogo sobre una entrevista de trabajo. Práctica de una entrevista de trabajo en la que el director de recursos humanos habla con un candidato a un puesto como representante de marketing.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> Segundo condicional, Compuestos con <i>some / any / no</i> 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de empleo, adjetivos, condiciones laborales, entrevistas 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> Expresión de la condición irreal. 			

UNIT 20 - Preparing a CV / Writing a CV

Contenido general		Escribir un currículum vitae.	
READING	WRITING	LISTENING	SPEAKING
1. Lectura de un texto con consejos para escribir un CV. 2. Lectura de una carta de presentación y un CV.	1. Contestación por escrito a las preguntas de comprensión. 2. Redacción de un CV y de una carta de presentación.	1. Comprensión oral de una entrevista de trabajo en la que se habla del CV de la candidata.	1. Contestación adecuada las preguntas de una entrevista der trabajo.
GRAMMAR			
<ul style="list-style-type: none"> • Repaso gramatical 			
GLOSSARY			
<ul style="list-style-type: none"> • Redactar un CV, • Datos personales. 			
FUNCTIONS			
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer datos personales con coherencia y cohesión. 			

SEPTIEMBRE 2018						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

OCTUBRE 2018						
L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

NOVIEMBRE 2018						
L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

DICIEMBRE 2018						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

- Principio de curso
- Unit 1: Who's Who in Sales? / At Work
- Unit 2: Getting Around / Retail Layout
- Examen
- Unit 3: Customer Service / Assisting the Customer
- Unit 4: Taking Inventory / Ordering Retail Supplies
- Examen
- Unit 5: Promoting Products / Comparing Products
- Unit 6: Phone Contact / Customer Surveys
- Examen

ENERO 2019						
L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

FEBRERO 2019						
L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			

MARZO 2019						
L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ABRIL 2019						
L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

- Unit 7 Customer Complaints / Returns
- Unit 8: In Store Sales / Ordering Online
- Examen
- Unit 9: Balancing the Cash Register / Banking and Foreign Exchange
- Unit 10: Booking Flights / Booking a Hotel
- Examen
- Unit 11: Stock Management / Purchasing
- Unit 12: Warehousing / Distribution of Goods
- Examen

MAYO 2019						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNIO 2019						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

- Unit 13: Health and Safety / Workplace Security
- Unit 14: Advertising / Marketing
- Examen
- Unit 15: Telemarketing and Sales / Promotions and Merchandising
- Unit 16: Sales and Negotiation Techniques / Preparing Sales Presentations
- Examen
- Final de curso

4.- Aspectos relacionados con la evaluación

4.1.- Criterios de evaluación.

1. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos , analizando de forma comprensiva sus contenidos.
2. Elabora textos sencillos en lengua estándar, referidos a la vida cotidiana y al sector productivo del módulo.
3. Entiende mensajes orales referidos a las actividades de la vida cotidiana en un país de habla inglesa y los relativos a la actividad profesional del sector productivo del módulo.
4. Produce mensajes orales referidos a las actividades de la vida cotidiana en un país de habla inglesa. Expresa mensajes orales relacionados con la actividad profesional del módulo.
5. Conoce rasgos generales del entorno cultural y de relaciones profesionales de los países de habla inglesa. Aplica actitudes y comportamientos adecuados en situaciones de comunicación relativas a su sector productivo y a la vida cotidiana.

4.2.- Procedimientos e instrumentos de evaluación.

Como norma general, se efectuará una prueba cada dos unidades, en la que se valorarán las cuatro competencias: **reading** (leer y entender), **writing** (escribir haciéndose entender), **listening** (escuchar y entender) y **speaking** (hablar y hacerse entender).

También se usarán como instrumentos de evaluación los trabajos individuales o colectivos, así como la observación diaria en clase. Este último aspecto se tendrá en cuenta en el apartado del trabajo en el aula.

4.3.- Criterios de calificación

- Evaluación de alumnos con derecho a evaluación continua

- Se efectuará una prueba de evaluación por trimestre, en la que se valorarán las cuatro competencias: **reading** (leer y entender), **writing** (escribir haciéndose entender), **listening** (escuchar y entender) y **speaking** (hablar y hacerse entender).
- Todas las pruebas se valorarán con una calificación numérica para facilitar la información a los alumnos.
- En todos los exámenes y trabajos aparecerán contenidos vistos con anterioridad, ya que el aprendizaje de lenguas tiene un carácter continuo y acumulativo.
- Dentro de los criterios de calificación, las diferentes competencias y el trabajo de clase tienen el siguiente porcentaje de valoración

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. - Reading: | 30% |
| 2. - Writing: | 20% |
| 3. - Listening: | 20% |
| 4. - Speaking: | 20% |
| 5. - Trabajo de clase: | 10% |

- Para calificar el último criterio, emplearemos una hoja Excel que recoja todos los aspectos para la valoración objetiva del trabajo desarrollado en clase durante la evaluación. Se tendrán en cuenta los siguientes ítems:

1. Asiste a clase con regularidad (menos de dos faltas injustificadas).
2. Llega a tiempo a clase (menos de dos retrasos).
3. Trae a clase el material didáctico requerido.
4. Participa activamente en clase y en las tareas de grupo
5. Presta ayuda/acepta ayuda de los compañeros
6. Presta atención a las explicaciones
7. Guarda silencio en las explicaciones
8. Trabaja adecuadamente en clase
9. Presenta los trabajos a tiempo
10. Presenta los trabajos según el formato establecido.

- Cuando el alumno cumpla con la condición expresada en un ítem, se le asignará un 1, y cuando no lo haga se le valorará con un -1. A continuación, se realizará un sumatorio. En caso de que el sumatorio diera como resultado un número negativo, se entenderá que obtiene un 0 en el criterio de trabajo de clase.
- Los alumnos tendrán que obtener *un mínimo de 3 puntos antes de la ponderación porcentual en cada una de las competencias* para poder aprobar la asignatura.
- Además, *la suma ponderada* de las cuatro competencias más el trabajo desarrollado en clase, *deberá ser igual o mayor que 5* para que se pueda considerar el módulo aprobado.
- La calificación final de un alumno en cada evaluación se obtendrá teniendo en cuenta la nota conseguida en las cuatro destrezas, el trabajo de clase y los trabajos entregados al profesor. La nota de estos últimos se añadirá de manera proporcional a la nota de la prueba, respecto de la competencia en que esté basado el trabajo. Por ejemplo: si se han pedido tres trabajos escritos en la evaluación y se ha realizado una prueba de **writing**, se sumarán las cuatro notas y se dividirán por cuatro.
- **Si el alumno no entregase algún trabajo, la calificación de ese trabajo sería de 0.**
- Si se produjese el caso de **suspender la última evaluación** y aprobar la anterior o anteriores, se entenderá que el alumno está suspenso en todo el módulo.
- La **nota final del módulo** será la media aritmética de la nota de las evaluaciones.

- **Recuperación de los alumnos con derecho a evaluación continua**

- Para **recuperar una evaluación**, será necesario efectuar los ejercicios de refuerzo prescritos por el profesor y superar la evaluación siguiente.

- **Evaluación de alumnos que han perdido el derecho a evaluación continua en marzo.**

- Para los alumnos que han tenido pérdida de evaluación continua por faltas o por contrato laboral, las diferentes competencias tienen el siguiente porcentaje de valoración en el examen único:

- Reading:	40%
- Writing:	20%
- Listening:	20%

- Speaking: 20%

Además, **deberán entregar los ejercicios y trabajos escritos efectuados por sus compañeros**. El incumplimiento de este requisito conllevará suspender el módulo.

- Recuperación en prueba extraordinaria de junio

- El mismo criterio porcentual expresado anteriormente se aplicará a los exámenes de recuperación de junio. Además, deberán entregar los ejercicios y trabajos prescritos por el profesor en sus planes de recuperación. El incumplimiento de este requisito conllevará suspender el examen.

4.4.- Mecanismos de seguimiento y valoración.

Como mecanismo de seguimiento, emplearemos la hoja de seguimiento en la que se introduce la planificación inicial y en la que se van indicando los posibles desfases y las medidas correctoras que se establecen.

Como indicativos de la idoneidad o no idoneidad de la metodología empleada, se emplearán los siguientes métodos:

- Valoración de los resultados académicos.
- Encuestas trimestrales sobre la asignatura, llevadas a cabo según el Plan de Calidad.

4.5.- Actividades de orientación y apoyo.

Al ser la procedencia del alumnado muy heterogénea y existir grandes diferencias en cuanto a los niveles de adquisición de las competencias lingüísticas, se hace necesario establecer una serie de medidas que ayuden a reforzar las habilidades básicas entre el alumnado que presente deficiencias. Por eso, se establecerán dos tres tipos de medidas:

1. Medidas de apoyo y refuerzo:

Se facilitará que el alumnado trabaje en grupos de habilidad heterogéneos, con objeto de que los más aventajados puedan ayudar a los más rezagados. Se facilitará al alumnado una serie de bibliografía básica sobre gramática y desarrollo básico de competencias, que incluirán los títulos que se mencionan en los recursos didácticos. Asimismo, se proporcionarán una serie de recursos de auto-aprendizaje, como páginas web de gramática. Por ejemplo: <http://www.perfect-english-grammar.com/>; <http://www.englisch-hilfen.de/en/>; <http://www.ego4u.com/>, etc.

Si el alumno suspendiese alguna evaluación, se proporcionarán una serie de actividades de refuerzo por escrito, con objeto de que recupere los conocimientos y competencias no adquiridos. Estas actividades, en lo posible, serán para autocorrección.

El profesorado, por otra parte, estará a disposición de los alumnos durante los periodos de permanencia no lectivos para solventar dudas u orientar en el estudio.

2. Medidas de recuperación:

Los alumnos que tengan el módulo pendiente de 1º tras el examen extraordinario de junio, podrán optar por dos procedimientos de recuperación:

- Incorporarse al grupo de 1º, siempre que tenga compatibilidad horaria con los módulos de 2º que se encuentre cursando. En este caso, será evaluado según los criterios de calificación establecidos en el apartado 4.3.
- Cuando no exista compatibilidad horaria, tendrá que presentarse a un examen único antes de la evaluación final de 2º. Los criterios de calificación serán aquellos que rigen para los alumnos que han perdido el derecho a evaluación continua.

5.- Principios metodológicos de carácter general.

Las opciones metodológicas que inspirarán nuestra práctica en el aula están basadas en tres principios: *el enfoque constructivista*, *el enfoque funcional-comunicativo* y *la integración de las cuatro competencias comunicativas* (escuchar, leer, hablar y escribir).

El enfoque constructivista implica que se expondrá al alumno al idioma moderno de maneras muy variadas (por medio del vídeo, de grabaciones orales, de textos, de páginas web etc.), para que vaya construyendo sus propios esquemas e hipótesis sobre el uso y funcionamiento de la lengua. También será muy importante la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje: los alumnos suelen presentar deficiencias y malos hábitos adquiridos en sus técnicas de aprendizaje, por lo que se hace imprescindible tomar conciencia de ellas y mejorarlas.

El enfoque funcional-comunicativo significa que enseñaremos la lengua en su uso real, en situaciones variadas de la vida profesional y cotidiana, con objeto de que los alumnos perciban la aplicación práctica de los conocimientos que adquieran. La mayoría de las unidades tienen como eje el aprendizaje de ciertos **campos semánticos** y ciertas **funciones prácticas** relativos a la especialidad profesional. Por ejemplo, describir procesos de análisis químico, solicitar reactivos químicos por teléfono, enunciar las magnitudes de un ensayo químico, etc. Esto se aprenderá a través de la **interacción comunicativa** continua entre los alumnos, por medio del trabajo en parejas, juegos de rol, el transvase de información, etc. El fin último de las actividades en el aula será que los alumnos adquieran una **competencia comunicativa** que les facilite la interacción con profesionales de su misma especialidad en un medio de habla inglesa.

Las competencias comunicativas serán desarrolladas de forma integrada, de manera que el uso de una de ellas desemboque en el despliegue de otra u otras: por ejemplo, presentar una unidad con el visionado de un vídeo (escuchar y leer) que dé pie a la práctica de conversaciones por parejas y a la confección de algún documento (hablar y escribir). Se insistirá en la comprensión global de mensajes orales y escritos básicos y en la expresión oral de mensajes sencillos. La expresión escrita será la tarea final de las unidades y vendrá el hilo de los contenidos comunicativos de las mismas.

En cuanto a la enseñanza de la **gramática**, nunca se hará como fin último, sino en relación con los objetivos comunicativos: los diálogos y textos conducirán a la práctica de la lengua en situaciones reales, y a continuación se deducirán las reglas sintácticas y se harán ejercicios para afianzar su uso en otras situaciones.

El aprendizaje del **vocabulario específico** también se regirá por el principio comunicativo: se adquirirá como vocabulario activo sólo aquellas palabras que sean necesarias para la comprensión global y la expresión de mensajes en un entorno profesional. De la misma manera, la práctica fonética estará encaminada a la producción de mensajes inteligibles, pero no a pronunciar como un hablante de la lengua extranjera.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el entorno profesional. Los contenidos del módulo contribuyen a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo, y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La elaboración de mensajes escritos y orales, interpretando y transmitiendo la información necesaria para realizar consultas técnicas.
- La interpretación de la información escrita en el ámbito propio del sector productivo del título.
- La cumplimentación e interpretación de los documentos propios del sector profesional solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.
- La valoración de la importancia de poder comunicarse por escrito y oralmente en lengua extranjera en el contexto de las empresas.

6.- Materiales y recursos didácticos.

- **Libro de texto:**

Reese Applin: Commerce and Sales; Burlington Books; Chipre; 2016

- **Materiales de apoyo en la plataforma Modle:**

Se irán incorporando a lo largo del curso, según observe el profesor que los alumnos necesitan refuerzo o ampliación de conocimientos, empleando este sistema como uno de los recursos básicos de atención a la diversidad.

También se invitará a los alumnos a acudir a páginas web con ejercicios de autocorrección, tales como:

<http://www.perfect-english-grammar.com/>

<http://www.englisch-hilfen.de/en/>

- **Materiales y recursos para atender a la consecución de los resultados de aprendizaje:**

1. Comprensión y producción de textos escritos

Se trabajará con la ayuda de material de diversa procedencia que se les proporcionará y les facilitarán la labor de la comprensión producción de los textos, como por ejemplo cartas, currículum vitae, e-mails, etc.

2. Comprensión y expresión de mensajes orales

Se trabajarán la comprensión y producción de mensajes orales en situaciones de la vida profesional y diaria en inglés, empleando diversas fuentes bibliográficas, como:

- **Real listening and Speaking 1** by Miles Crayen, Cambridge University Press.
- **Real listening and Speaking 2** by Rally Logan and Craig Thaine, Cambridge University Press.
- **Real listening and Speaking 3** by Miles Crayen, Cambridge University Press.
- **Real listening and Speaking 4** by Miles Crayen, Cambridge University Press.

3. Terminología específica del sector

Se empleará el libro de texto, además de materiales de diversa procedencia: Internet, YouTube, etc.

4. Corrección gramatical

Los puntos gramaticales también se trabajarán con escuchas en diferentes situaciones de los libros:

- **Grammar for IELTS** by Diana Hopkins with Pauline Cullen, Cambridge University Press.
- **Grammar for First Certificate** by Louise Hashemi, Cambridge University Press.

Como apoyo para mejorar la corrección gramatical de las producciones escritas y orales, se empleará el libro:

- **Essential Grammar in Use** by Raymond Murphy y Fernando García Clemente, Cambridge University Press.

7.- Plan de contingencia.

Cuando los alumnos carezcan de la presencia del profesor titular, se adoptarán dos tipos de medidas:

- Si la ausencia es transitoria (uno o dos días), el profesor dejará tarea a los alumnos para que la puedan realizar de manera autónoma, Un ejemplo, sería contestar preguntas de una ***web-quest***, o completar su CV en modelo ***Europass***. Ejemplos de actividades basados en páginas web:

<http://periodic.lanl.gov/default.htm>

<https://europass.cedefop.europa.eu/en/home>

- Si la ausencia fuera mayor (una o dos semanas), el profesor se pondría en contacto con Jefatura de Estudios para informar sobre las actividades que realizarán los alumnos y las comunicará por vía telemática.

8.- Actualizaciones relevantes.

Curso	Actualizaciones