

Programación del módulo

INGLÉS

GRADO MEDIO

Ciclo formativo

TÉCNICO EN GESTIÓN

ADMINISTRATIVA

CURSO: 2017-18

Profesora: María Jesús Pérez Lucena

1. DATOS GENERALES DEL MÓDULO.

| | |
|--|---|
| Ciclo Formativo: | NOMBRE DEL TÍTULO: Técnico en Gestión Administrativa FAMILIA: Administración |
| Normativa que regula el título: | <ul style="list-style-type: none">• Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.• Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa• Orden de sobre evaluación en |
| Módulo Profesional: | Nº Código: 0156 Nombre : Inglés |
| Características del Módulo: | Nº horas: 160 Asociado a las Unidades de Competencia: <ul style="list-style-type: none">- Reconocer e interpretar información profesional contenida en textos escritos , analizando de forma comprensiva sus contenidos.- Emitir mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.- Elaborar documentos e informes propios de la actividad profesional o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del escrito. |
| Profesora: | María Jesús Pérez Lucena |

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado adquiera las competencias que le permitan comunicarse en inglés en el desarrollo de las actividades profesionales propias del nivel formativo de este sector.

Se trata de un módulo eminentemente procedimental en el que se desarrolla la competencia comunicativa en inglés necesaria en el entorno profesional, tanto a nivel oral como a nivel escrito.

La competencia comunicativa en inglés tiene que ver tanto con las relaciones interpersonales como con el manejo de la documentación propia del sector.

2. OBJETIVOS DEL MÓDULO.

Los objetivos del módulo son:

1. Reconocer 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.
2. Interpretar información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.
3. Emitir mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.
4. Elaborar textos sencillos relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.
5. Aplicar actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

3. COMPETENCIAS DEL MÓDULO.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- l) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

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

La utilización de la lengua inglesa tanto a nivel oral como a nivel escrito, en todo el desarrollo de este módulo.

- La introducción del vocabulario inglés correspondiente a la terminología específica del sector.

- La selección y ejecución de estrategias didácticas que incorporen el uso del idioma inglés en actividades propias del sector profesional.
- La utilización de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y 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.

Criterios de evaluación:

- 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 las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articuladas con claridad.
- 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.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- 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.

3. Emite mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación:

- 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.

4. Elabora textos sencillos relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- 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 a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- 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 han identificado los aspectos socio- profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

5. DESARROLLO DE LAS UNIDADES

A continuación se detalla la secuenciación de las unidades:

UNIT 1

a) Objetivos

- Comprender conversaciones sobre los puestos de trabajo en una empresa y saber relacionar dichos puestos con las tareas propias de cada uno, así como comprender una conversación de un administrativo con alguien que visita la oficina.
- Comprender textos escritos sobre puestos de trabajo en una empresa y su ubicación dentro del edificio y sobre los pasos a seguir a la hora de recibir visitas en la oficina.
- Emitir mensajes orales relacionados con la recepción de visitas en la oficina.
- Elaborar una tarjeta de visita y escribir un texto para presentarse en la nueva empresa.
- Aprender vocabulario relacionado con la gestión de peticiones por teléfono, las prendas de vestir, los problemas, los empleos y la solicitud de servicios.
- Aprender y utilizar correctamente los pronombres, los posesivos y el primer condicional.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- *Listening*

- Comprensión oral de una conversación entre una administrativa y un empleado recién llegado a la empresa.
 - Comprensión oral de diferentes frases sueltas y conversaciones sobre los puestos de trabajo en una empresa y saber relacionar dichos puestos con las tareas propias de cada uno.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre el director de una empresa y un nuevo empleado sobre los puestos de trabajo de la empresa con el fin de relacionarlos con los nombres que se mencionan.
 - Comprensión oral de una conversación entre una auxiliar administrativa y una persona que llega de visita a la oficina.
 - Comprensión oral de los números ordinales, y de sustantivos y verbos relacionados con las visitas.
- **Reading**
 - Lectura de un correo electrónico que relaciona los puestos de trabajo en una empresa con sus respectivas ubicaciones dentro del edificio.
 - Lectura de un memorándum de una empresa con fórmulas para que los empleados sepan cómo dar la bienvenida y cómo tratar a las visitas.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo en el que una empleada da la bienvenida a la empresa a un nuevo empleado.
 - Práctica de un diálogo en el que una auxiliar administrativa está recibiendo a una visita que viene para una reunión con un jefe.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un trabajador de una tienda de muebles y una visita.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Elaboración de una tarjeta de visita partiendo de un modelo previo.
 - Redacción de un correo electrónico para presentarse al resto de compañeros tras llegar recientemente a una empresa.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los puestos de trabajo en una oficina, los números ordinales y dar a la bienvenida a las visitas.
- **Grammar**
 - Hacer descripciones y dar información utilizando el verbo *to be*.
 - Expresión de posesión y características utilizando el verbo *have got*.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Uso de los tratamientos de persona en inglés formal.

- Uso de siglas para designar diferentes departamentos dentro de una empresa.
- Uso de los nombres de diferentes tipos de café y té.

UNIT 2

a) Objetivos

- Comprender conversaciones sobre los lugares de una oficina e indicaciones para llegar a ellos.
- Comprender textos escritos sobre la ubicación de los lugares en un edificio de oficinas y sobre datos relacionados con el trabajo y que contienen números.
- Emitir mensajes orales para dar y recibir indicaciones sobre cómo llegar a lugares específicos de una oficina.
- Escribir un texto para dar indicaciones de cómo llegar a una reunión y escribir otro correo electrónico que proporciona un plano de la oficina para poder orientarse.
- Aprender vocabulario relacionado con los números, los lugares de una oficina, indicaciones y las partes de una sala.
- Aprender y utilizar correctamente el *Present Simple*, el imperativo, *Let's*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de varios diálogos breves para averiguar quién se cree que hace cada intervención y para completar varias actividades de comprensión.
 - Comprensión oral de los números y de los nombres de diferentes partes de una oficina.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleadas sobre cómo llegar a varios lugares de la oficina con el fin de completar las frases con las palabras que faltan.
 - Comprensión oral de varias conversaciones entre la recepcionista de un edificio de oficinas y varias personas que van de visita al edificio para que la recepcionista les indique cómo llegar a cada uno de los lugares a los que van.
 - Comprensión oral de expresiones para dar indicaciones y de las partes de una sala o despacho.
- **Reading**
 - Lectura del directorio de un edificio de oficinas para interpretar toda la información que contiene y contestar varias preguntas de comprensión.
 - Lectura de las notas que ha tomado un empleado sobre datos relevantes de su nuevo puesto de trabajo como el número de empleado o los lugares adonde debe dirigirse para realizar diversos trámites.

- **Speaking**
 - Práctica de varios diálogos breves en el que se mencionan lugares de la oficina e indicaciones para llegar a ellos.
 - Práctica de varios diálogos breves en los que una recepcionista está dando indicaciones a diferentes personas de cómo llegar a donde deben ir.
 - *Your Turn*: práctica de varios diálogos breves entre una recepcionista y varias visitas.

- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Redacción de un correo electrónico para dar indicaciones de cómo llegar a una reunión.
 - Redacción de un correo electrónico que proporciona un plano de la oficina para poder orientarse.

- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los números, los lugares de una oficina, indicaciones para llegar a los sitios y las partes de una sala o despacho.

- **Grammar**
 - Expresión de hechos generales y hábitos utilizando el *Present Simple*. Uso y formación. Expresiones temporales y adverbios.
 - Uso correcto del imperativo.
 - Hacer sugerencias y proponer planes con *Let's*.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

- **Tips**
 - Expresión correcta de los números de tres dígitos en inglés hablado.
 - Uso correcto de la denominación de las plantas de un edificio atendiendo a la distinción de la misma en el Reino Unido y en EE. UU.
 - Uso de diferentes expresiones para saludar en distintos momentos del día.

UNIT 3

a) Objetivos

- Comprender conversaciones sobre tareas y rutinas, así como sobre cómo organizar una oficina.
- Comprender textos escritos sobre un anuncio de un puesto de trabajo y sobre otro anuncio de oficinas en alquiler.
- Emitir mensajes orales relacionados con tareas y rutinas en la oficina, y sobre cómo organizar una oficina.

- Aprender vocabulario para decir la hora, sobre rutinas y equipos de una oficina; y aprender preposiciones.
- Aprender y utilizar correctamente el *Present Coninuous* y sus diferencias con el *Present Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación entre una administrativa y su jefe sobre tareas y rutinas.
 - Comprensión oral de diferentes frases sueltas y conversaciones sobre la expresión de la hora, tareas y rutinas.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleados y su jefe sobre el reparto de tareas.
 - Comprensión oral de una conversación entre dos empleados que están decidiendo cómo organizar la nueva oficina.
 - Comprensión oral de muebles y aparatos empleados en una oficina, así como de preposiciones necesarias para describir dónde se sitúan las cosas en una oficina.
- **Reading**
 - Lectura de un un anuncio de un puesto de trabajo.
 - Lectura de un anuncio de oficinas en alquiler.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo en el que una una administrativa habla con su jefe sobre tareas y rutinas.
 - Práctica de un diálogo en el que dos empleados deciden cómo organizar la nueva oficina.
 - *Your Turn*: hacer y contestar preguntas para encontrar al menos seis diferencias entre dos imágenes que se dan.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la expresión de la hora, rutinas y equipos de una oficina, y preposiciones.
- **Grammar**
 - Expresión de acciones que están teniendo lugar en el momento en que se habla utilizando el *Present Continuous*. Uso y formación. Expresiones temporales.
 - Contraste entre el *Present Simple* y el *Present Coninuous*.

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

- **Tips**

- Uso de las abreviaturas *P.O. Box* y *CV*.
- Uso de la estructura *Let's* para hacer sugerencias de manera educada.

UNIT 4

a) Objetivos

- Comprender conversaciones sobre el inventario de los materiales de oficina, así como sobre el encargo de materiales de oficina.
- Comprender textos escritos sobre el inventario de material de oficina y sobre el anuncio de descuentos de una empresa que vende material de oficina.
- Emitir mensajes orales relacionados con el inventario de material de oficina y con el encargo del mismo.
- Escribir un texto para solicitar un presupuesto.
- Aprender vocabulario relacionado con los materiales de oficina, los colores, el encargo de material de oficina, los días de la semana y los meses del año.
- Aprender y utilizar correctamente las estructuras *There is / There are*, los cuantificadores y determinantes, y *How much / How many*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**

- Comprensión oral de una conversación entre dos auxiliares administrativos sobre el inventario de los materiales de oficina.
- Comprensión oral de diferentes frases sueltas y conversaciones sobre los materiales de oficina y los colores.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleadas sobre el inventario de materiales de oficina con el fin de corregir el inventario que se da.
- Comprensión oral de una conversación entre dos personas sobre el encargo de materiales de oficina.
- Comprensión oral de expresiones relacionadas con el encargo de materiales de oficina y con facturas.

- **Reading**

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

- **Speaking**

- Práctica de un diálogo sobre un inventario de materiales de oficina.
- Práctica de un diálogo sobre el encargo de materiales de oficina.

- *Your Turn*: práctica de un diálogo en el que un empleado llama por teléfono a un proveedor de materiales de oficina para hacer un encargo.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Redacción de un correo electrónico para solicitar un presupuesto de materiales de oficina.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los materiales de oficina, los colores, el encargo de material de oficina, los días de la semana y los meses del año.
- **Grammar**
 - Uso correcto de las estructuras *There is / There are* para expresar la existencia de elementos contables o incontables.
 - Uso correcto de los cuantificadores y determinantes.
 - Preguntar por cantidades utilizando las estructuras *How much / How many*.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Uso de expresiones cuyo uso es muy habitual en inglés para sustituir algunos números.
 - Uso de abreviaturas para referirse a los días de la semana o los meses del año.

UNIT 5

a) Objetivos

- Comprender conversaciones sobre cómo utilizar una fotocopiadora, así como comprender una conversación sobre los problemas con un fax y la petición y de ayuda para resolver dichos problemas.
- Comprender textos escritos sobre una lista de tareas pendientes de hacer y sobre los pasos a seguir para enviar un fax.
- Emitir mensajes orales relacionados con el uso de una fotocopiadora y sobre los problemas con un fax.
- Escribir una carátula de fax con los datos.
- Aprender vocabulario relacionado con hacer fotocopias, material impreso, enviar faxes y lugares de trabajo, así como aprender algunas parejas de antónimos.
- Aprender y utilizar correctamente el verbo *to be* en pasado, *There was / There were* y la afirmativa del *Past Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación sobre cómo utilizar una fotocopidora.
 - Comprensión oral de diferentes frases sueltas y conversaciones sobre hacer fotocopias y sobre material impreso, así como de algunas parejas de antónimos.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleados sobre el uso de la fotocopidora.
 - Comprensión oral de una conversación entre dos empleados sobre los problemas con el fax y la petición de ayuda de uno de ellos.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los faxes y con lugares de trabajo.

- **Reading**
 - Lectura de una lista de tareas pendientes de hacer.
 - Lectura de los pasos a seguir para enviar un fax.

- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo en el que un empleado enseñar a usar la fotocopidora a otro.
 - Práctica de un diálogo en el que un empleado le dice a otro que tiene problemas con el fax y le pide ayuda.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un auxiliar administrativo y su jefe en el que este último le pide al auxiliar que envíe un fax y prepare una carátula para el mismo.

- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Redacción de una carátula de fax con los datos.

- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con hacer fotocopias, material impreso, enviar faxes, lugares de trabajo, así como el aprendizaje de algunos antónimos.

- **Grammar**
 - Hacer descripciones y dar información en el pasado utilizando el verbo *to be* en pasado.
 - Uso correcto de las estructuras *There was / There were* para expresar la existencia de elementos contables o incontables en el pasado.
 - Expresión de acontecimientos que tuvieron lugar en el pasado utilizando la forma afirmativa del *Past Simple*. Uso y formación. Expresiones temporales.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

- **Tips**

- Uso de más parejas de antónimos.
- Uso de estructuras para expresar posesión.

UNIT 6

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre cómo distribuir el correo entrante, así como comprender una conversación sobre el envío de unos documentos por correo.
- Comprender textos escritos sobre cómo seleccionar el correo entrante de una oficina y sobre una lista de tareas pendientes de hacer.
- Emitir mensajes orales relacionados con la organización y distribución del correo entrante y con el envío de unos documentos por correo.
- Escribir en un sobre los datos del destinatario de una carta.
- Aprender vocabulario relacionado con documentos, correo entrante y correo saliente.
- Aprender y utilizar correctamente las formas negativa e interrogativa del *Past Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**

- Comprensión oral de una conversación entre dos empleados sobre la distribución del correo entrante.
- Comprensión oral de diferentes frases sueltas y conversaciones sobre documentos y correo entrante.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre una empleada y un nuevo empleado sobre cómo gestionar el correo entrante.
- Comprensión oral de una conversación entre una comercial y un encargado del correo entrante sobre el envío de documentación por correo.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el correo.

- **Reading**

- Lectura de un documento que trata sobre cómo seleccionar el correo entrante de una oficina.
- Lectura de una lista de tareas pendientes de hacer.

- **Speaking**

- Práctica de un diálogo en el que dos empleados hablan sobre la distribución del correo entrante.
- Práctica de un diálogo en el que dos empleados hablan sobre el envío de documentación por correo.

- *Your Turn*: práctica de un diálogo entre una empleada y un jefe en el que el jefe quiere que la empleada haga un envío por correo.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Escritura en un sobre de los datos del destinatario de una carta.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con documentos, correo entrante y correo saliente.
- **Grammar**
 - Expresión de acontecimientos que tuvieron lugar en el pasado utilizando las formas negativa e interrogativa del *Past Simple*. Uso y formación.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Uso de sinónimos.
 - Uso de palabras con varias categorías gramaticales.
 - Diferentes tipos de correo típicos del Reino Unido.
 - Datos curiosos sobre direcciones postales de lugares turísticos y muy relevantes del Reino Unido.

UNIT 7

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre el manejo de una centralita y todo el trabajo relacionado con ella, así como una conversación telefónica para dejar un recado.
- Comprender textos escritos sobre instrucciones para manejar una centralita, unas notas para cambiar de día una reunión y varias notas con mensajes telefónicos.
- Emitir mensajes orales relacionados con el primer día de manejo de una centralita y con un recado telefónico.
- Aprender vocabulario relacionado con la recepción de llamadas, el coger mensajes y la familia, así como adjetivos que describen el estado de ánimo.
- Aprender y utilizar correctamente el futuro con *be going to*, el *Present Continuous* con valor de futuro y el futuro con *will*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**

- Comprensión oral de una conversación entre un jefe y una empleada sobre el primer día de manejo de la centralita por parte de ella.
 - Comprensión oral de diferentes palabras y expresiones sobre la gestión de llamadas y adjetivos relacionados con los estados de ánimo.
 - *Your Turn*: comprensión oral de dos conversaciones de dos auxiliares administrativos con sus respectivos clientes para indicar los datos correctos que se dan en cada caso.
 - Comprensión oral de una conversación entre una comercial y un cliente que quiere hablar con una jefa, pero finalmente ha de dejar un recado para que le devuelva la llamada.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con llamadas telefónicas para coger recados y con los miembros de la familia.
- **Reading**
 - Lectura de un documento con instrucciones para manejar una centralita.
 - Lectura de unas notas para cambiar de día una reunión y de varias notas con mensajes telefónicos.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo en el que dos empleados hablan sobre el primer día de manejo de una centralita.
 - Práctica de un diálogo entre una comercial y un cliente que llama y quiere hablar con una jefa, finalmente este ha de dejar un recado para que le devuelvan la llamada.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre una recepcionista de un despacho de abogados y un cliente que llama para hablar con una abogada.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la recepción de llamadas, el coger mensajes y la familia, así como adjetivos que describen el estado de ánimo.
- **Grammar**
 - Expresión de planes futuros e intenciones, acciones que están a punto de suceder y acontecimientos futuros basados en pruebas del presente utilizando el futuro con *be going to*. Uso y formación. Expresiones temporales.
 - Expresión de planes futuros definitivos utilizando el *Present Continuous* con valor de futuro. Uso y formación.
 - Expresión de citas programadas, predicciones, decisiones espontáneas y promesas a través del futuro con *will*. Uso y formación. Expresiones temporales.

- **Tips**

- Expresión oral correcta de números de teléfonos según la costumbre.
- Consejos para deletrear nombres por teléfono.

UNIT 8

a) Objetivos

- Comprender conversaciones telefónicas en las que se dejan recados para terceras personas y otra conversación telefónica entre una auxiliar administrativa y un fontanero al que llama por una avería.
- Comprender textos escritos sobre recados telefónicos y un registro de problemas de mantenimiento en una oficina.
- Emitir mensajes orales relacionados con recados telefónicos y con la solicitud de un servicio.
- Aprender vocabulario relacionado con la gestión de peticiones por teléfono, prendas de vestir, problemas y averías, empleos, y la solicitud de un servicio.
- Aprender y utilizar correctamente los pronombres, los posesivos y el primer condicional.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**

- Comprensión oral de dos conversaciones telefónicas en las que se dejan recados para terceras personas.
- Comprensión oral de diferentes palabras y expresiones sobre la gestión de peticiones por teléfono y las prendas de vestir.
- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación telefónica sobre prendas de vestir relacionadas con un contrato.
- Comprensión oral de una conversación entre una auxiliar administrativa y un fontanero para solicitar los servicios del mismo por una avería que se ha producido en la oficina.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con problemas y averías, empleos y la solicitud de un servicio.

- **Reading**

- Lectura de un correo electrónico en el que se comunica un recado telefónico.
- Lectura de un registro de problemas de mantenimiento en una oficina.

- **Speaking**

- Práctica de diálogos en los que se dejan recados telefónicos.
- Práctica de un diálogo entre una auxiliar administrativa y un fontanero para solicitar los servicios de este.
- *Your Turn*: práctica de un diálogo entre el empleado de una fábrica y un electricista para poner solución a un problema de mantenimiento.

- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la gestión de peticiones por teléfono, prendas de vestir, problemas y averías, empleos, y la solicitud de un servicio.
- **Grammar**
 - Uso correcto de los pronombres y de los posesivos.
 - Expresión de cosas que pueden suceder en el futuro a través del primer condicional. Uso y formación.
- **Tips**
 - Manera educada de contestar a un agradecimiento.
 - Uso correcto y comprensión de cognados.

UNIT 9

a) Objetivos

- Comprender una conversación telefónica entre dos auxiliares administrativas para fijar una reunión y otra conversación telefónica entre dos auxiliares administrativos para cambiar de fecha una reunión.
- Comprender un texto escrito sobre la programación de reuniones y una agenda para interpretarla con el fin de cambiar una reunión.
- Emitir mensajes orales relacionados con la programación y los cambios de fecha de reuniones.
- Escribir un texto para solicitar la celebración de una reunión.
- Aprender vocabulario relacionado con la programación de reuniones, cambios de fecha y/u hora de reuniones y problemas de salud.
- Aprender y utilizar correctamente los verbos modales (*can, could, must, mustn't, should*).
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre dos auxiliares administrativas para fijar una reunión.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre la programación de reuniones.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación para fijar una reunión.
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre dos auxiliares administrativos para cambiar de fecha una reunión.

- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con cambios de fecha y/u hora de reuniones y problemas de salud.
- **Reading**
 - Lectura de un correo electrónico sobre la programación de una reunión.
 - Lectura de una agenda para interpretarla con el fin de cambiar una reunión.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo en el que dos empleados hablan para fijar una reunión.
 - Práctica de un diálogo en el que dos empleados hablan para cambiar de fecha una reunión.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre dos empleados para fijar una reunión de negocios.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Redacción de un correo electrónico para solicitar la celebración de una reunión.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la programación de reuniones, cambios de fecha y/u hora de reuniones y problemas de salud.
- **Grammar**
 - Uso correcto y formación de los verbos modales *can, could, must, mustn't, should*.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Uso de términos para dividir el día en partes más pequeñas.
 - Uso de fórmulas para desear que alguien se recupere pronto de una enfermedad.

UNIT 10

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre las impresiones que se sacan de una exposición y otra conversación en la que se piden y dan indicaciones para llegar a un lugar.
- Comprender un texto escrito sobre cómo va una exposición en la que participa la empresa en la que se trabaja y otro con indicaciones para manejarse por la ciudad en la que se celebra la exposición.

- Emitir mensajes orales relacionados con opiniones sobre exposiciones y con pedir, dar y recibir indicaciones para llegar a los sitios.
- Escribir un texto para aceptar la invitación a una reunión y otro para rechazar la invitación a una reunión.
- Aprender vocabulario relacionado con las exposiciones, los países y las nacionalidades, el clima, el transporte y dar indicaciones.
- Aprender y utilizar correctamente *have to / don't have to, don't have to / mustn't*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación sobre las impresiones que se sacan de una exposición.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre las exposiciones, los países, las nacionalidades y el clima.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleados que hablan de viaje de negocios que ha tenido uno de ellos hace poco con el fin de contestar correctamente las preguntas que se formulan.
 - Comprensión oral de una conversación entre un visitante y un oficinista de la estación de trenes para pedir y dar, respectivamente, indicaciones para llegar al centro de exposiciones.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con el transporte y dar indicaciones.
- **Reading**
 - Lectura de un correo electrónico sobre cómo va una exposición en la que participa la empresa en la que se trabaja.
 - Lectura de un texto con indicaciones para manejarse por la ciudad en la que se celebra la exposición en la que participa la empresa.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre las impresiones que se sacan de una exposición.
 - Práctica de un diálogo sobre indicaciones de cómo llegar a un centro de exposiciones.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo en el que uno pide indicaciones para llegar a un museo y el otro las da basándose en un plano que se facilita.
- **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 aceptar la invitación a una reunión.
 - Redacción de un correo electrónico para rechazar la invitación a una reunión.

- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las exposiciones, los países, las nacionalidades, el clima, el transporte y dar indicaciones.
- **Grammar**
 - Uso correcto, formación y contraste de *have to / don't have to, don't have to / mustn't*.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Datos curiosos sobre el recurrente tema del tiempo cuando se tienen charlas informales en Reino Unido.
 - Uso de la palabra "tube" en lugar de "underground" para referirse al metro de Londres.

UNIT 11

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre la reclamación de un cliente y otra conversación sobre la gestión de una reclamación.
- Comprender un texto escrito sobre cómo ocuparse de las reclamaciones de los clientes y otro sobre la decisión de cambiar de proveedor por el mal trato y servicio recibidos por parte del actual.
- Emitir mensajes orales relacionados con reclamaciones de clientes y con la gestión de reclamaciones.
- Escribir un texto para realizar una reclamación y otro para responder una reclamación.
- Aprender vocabulario relacionado con la recepción de quejas de clientes, las prendas de vestir, la gestión de quejas de clientes, adjetivos de personas.
- Aprender y utilizar correctamente los adjetivos comparativos y superlativos.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre un auxiliar administrativo y una clienta sobre la reclamación por un error en una factura.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre quejas de clientes y prendas de vestir.
 - *Your Turn*: comprensión oral de tres conversaciones sobre tres reclamaciones con el fin de rellenar tres formularios con los datos correctos.
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre la responsable de un 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 quejas de clientes y con adjetivos de personas.

- **Reading**

- Lectura de un memorándum sobre cómo ocuparse de las reclamaciones de los clientes.
- Lectura de un correo electrónico sobre la decisión de cambiar de proveedor por el mal trato y servicio recibidos por parte del actual.

- **Speaking**

- Práctica de un diálogo sobre la reclamación por un error en una factura.
- Práctica de un diálogo sobre la reclamación por un mal servicio y las gestiones que se llevarán a cabo para solucionarlo.
- *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un administrativo 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.

- **Vocabulary Builder**

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la recepción de quejas de clientes, las prendas de vestir, la gestión de quejas de clientes, adjetivos de personas.

- **Grammar**

- Uso de los adjetivos comparativos, tanto regulares como irregulares. Formación de la estructura.
- Uso de los adjetivos superlativos, tanto regulares como irregulares. Formación de la estructura.
- Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.

- **Tips**

- Ortografía de algunas palabras con plural irregular.
- Uso correcto de los sufijos *-ed* y *-ing* para formar adjetivos.

UNIT 12

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre la reserva de un billete de avión y otra conversación sobre problemas con un vuelo.

- Comprender un texto escrito para solicitar la reserva de un vuelo y otro con datos sobre horarios de vuelos.
- Emitir mensajes orales relacionados con las reservas de billetes de avión y con problemas con un los vuelos.
- Escribir un texto para solicitar la organización de los planes de un viaje.
- Aprender vocabulario relacionado con la reserva de vuelos, el avión, los artículos de viaje, los problemas con los vuelos y el aeropuerto.
- Aprender y utilizar correctamente la comparación de los adjetivos y los adverbios de modo y de cantidad.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre una empleada de una empresa y una agente de viajes sobre la reserva de un vuelo para el jefe de la empleada.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre la reserva de vuelos y el avión.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre una agente de viajes y el empleado de una empresa que debe organizar un viaje para su jefe. Todo ello con el fin de elegir la respuesta correcta para cada opción que se da.
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre un auxiliar administrativo y su jefa sobre los problemas con el vuelo.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con los artículos de viaje, los problemas con los vuelos y el aeropuerto.
- **Reading**
 - Lectura de un correo electrónico en el que un jefe pide a una empleada que organice un viaje basándose en la información que le facilita.
 - Lectura de un el libro de registro de un aeropuerto en el que aparece información de varios vuelos.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre la reserva de un vuelo.
 - Práctica de un diálogo sobre los problemas con un vuelo.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un empleado, al que le han cambiado los planes para viajar, y un agente de viajes, que ha de ayudarle a cambiar los vuelos.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
 - Redacción de un correo electrónico solicitando la organización de los planes de un viaje.

- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la reserva de vuelos, el avión, los artículos de viaje, los problemas con los vuelos y el aeropuerto.

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

- **Tips**
 - Diferentes tipos de comidas especiales que se sirven en los aviones.
 - Diferentes formas de referirse al “avión” en el Reino Unido y en EE. UU.
 - Datos curiosos sobre el sistema aeroportuario de Londres.

UNIT 13

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre las características de un hotel y otra conversación sobre la reserva en un hotel.
- Comprender un texto escrito que anuncia un nuevo hotel y otro con las tarifas de alojamiento y servicios de un hotel.
- Emitir mensajes orales relacionados con las características de un hotel y las reservas en hoteles.
- Aprender vocabulario relacionado con la elección y la reserva de hoteles y de otros temas relacionados con hoteles como las instalaciones, los profesionales, el cuarto de baño y la habitación.
- Aprender y utilizar correctamente el *Past Continuous* y sus diferencias con el *Past Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre la recepcionista de un hotel y un posible cliente que llama para preguntar por las características del hotel.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre las instalaciones y los profesionales de un hotel.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos empleados en el que uno pregunta a otro acerca de hoteles de su ciudad. Todo ello con el fin de rellenar un cuadro.

- Comprensión oral de una conversación telefónica entre un agente de reservas de un hotel y un posible cliente que llama para hacer una reserva.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con la elección y la reserva de un hotel, así como de características del baño y de la habitación.

- **Reading**
 - Lectura de un folleto que anuncia un nuevo hotel en Frankfurt.
 - Lectura de un texto del directorio de un hotel con sus tarifas de alojamiento y servicios.

- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre las características de un hotel.
 - Práctica de un diálogo sobre la reserva en un hotel.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo en el que una persona llama a un hotel para preguntar por las tarifas de las habitaciones y el encargado de las reservas del hotel le da la información.

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

- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la elección y la reserva de hoteles y de otros temas sobre hoteles como las instalaciones, los profesionales, el cuarto de baño y la habitación.

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

- **Tips**
 - Uso de sinónimos.
 - Diferentes tipos de desayunos ofrecidos en hoteles.

UNIT 14

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre el alquiler de un coche y otra conversación sobre la reserva de unos billetes de tren.

- Comprender un texto escrito con los datos para organizar la reserva de un coche de alquiler y otro con las características y ventajas que ofrece una compañía ferroviaria.
- Emitir mensajes orales relacionados con el alquiler de coches y las reservas de billetes de tren.
- Escribir un texto para pedir ayuda con la preparación de un viaje y otro para reservar habitaciones en un hotel.
- Aprender vocabulario relacionado con el alquiler de coches, las partes de un coche, las estaciones de tren, los tipos de billetes y las reservas de billetes.
- Aprender y utilizar correctamente el *Present Perfect Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre un administrativo de una agencia de alquiler de coches y un posible cliente que llama para alquilar un coche.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre el alquiler de coches y las partes de un coche.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre un administrativo de una agencia de alquiler de coches y un posible cliente con el fin de rellenar el formulario que se da.
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre un empleado de una compañía ferroviaria y un posible cliente que llama para hacer la reserva de unos billetes de tren.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las estaciones de tren, los tipos de billetes y las reservas de billetes.
- **Reading**
 - Lectura de un correo electrónico mediante el que se solicita el alquiler de un coche.
 - Lectura de un texto de la página web de una compañía ferroviaria en el que se describen las características y ventajas que ofrecen.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre el alquiler de coches.
 - Práctica de un diálogo sobre las reservas de billetes de tren.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un empleado de una compañía ferroviaria y un posible cliente que llama para hacer la reserva de unos billetes de tren.
- **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 pedir ayuda con la preparación de un viaje.

- Redacción de un correo electrónico para reservar habitaciones en un hotel.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con el alquiler de coches, las partes de un coche, las estaciones de tren, los tipos de billetes y las reservas de billetes.
- **Grammar**
 - Expresión de acciones que empezaron en el pasado y que son relevantes o continúan en el presente utilizando el *Present Perfect Simple*. Uso y formación. Expresiones temporales.
 - 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 los mismos conceptos relacionados con la conducción.
 - Datos curiosos sobre el Eurostar.

UNIT 15

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre la reserva de comida para los participantes en una reunión de trabajo y otra conversación sobre un pedido de comida en un restaurante.
- Comprender un texto escrito con ofertas de comida para llevar o entregar a domicilio y la carta de un restaurante.
- Emitir mensajes orales relacionados con el encargo de comida a domicilio y el encargo de comida en un restaurante.
- Escribir un texto con un itinerario de viaje.
- Aprender vocabulario relacionado con los alimentos, los encargos de comida, las bebidas, las partes de una comida y la cocina.
- Aprender y utilizar correctamente la estructura *used to* y aprender el contraste entre el *Present Perfect Simple* y el *Past Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación telefónica entre un empleado de una oficina y un empleado de un establecimiento de comida a domicilio en la que el primero llama para hacer un encargo de comida para los participantes en una reunión de trabajo.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre los alimentos y los encargos de comida.

- *Your Turn*: comprensión oral de una conversación en la que un jefe habla con un auxiliar administrativo para que encargue comida para la oficina. Todo ello con el fin de elegir las respuestas correctas de entre las que se dan.
- Comprensión oral de una conversación entre un camarero y un cliente en el que este último está pidiendo su comida.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las bebidas, las partes de una comida y la cocina.

- **Reading**
 - Lectura de un folleto con ofertas de comida para llevar o entregar a domicilio.
 - Lectura de un texto de la carta de un restaurante.

- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre el encargo de comida a domicilio.
 - Práctica de un diálogo sobre el encargo de comida en un restaurante.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un camarero y un cliente en el que el primero toma nota de la comida que pide el segundo.

- **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 sobre un itinerario de viaje.

- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los alimentos, los encargos de comida, las bebidas, las partes de una comida y la cocina.

- **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 *Present Perfect 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**
 - Uso de abreviaturas en la publicidad.
 - Datos curiosos sobre el horario de la comida en Reino Unido.

UNIT 16

a) Objetivos

- Comprender dos conversaciones sobre la búsqueda de información en Internet y otra conversación sobre una presentación.
- Comprender un texto escrito sobre la preparación de un viaje de trabajo buscando información en Internet y otro texto con consejos para preparar una presentación.
- Emitir mensajes orales relacionados con la búsqueda de información en Internet y con la preparación de presentaciones.
- Aprender vocabulario relacionado con la búsqueda de datos en Internet, el tratamiento de la información y la preparación de presentaciones.
- Aprender y utilizar correctamente las oraciones de relativo.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- ***Listening***
 - Comprensión oral de dos conversaciones entre dos compañeros de trabajo sobre la búsqueda de información en Internet.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre búsqueda de datos en Internet y el tratamiento de la información.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre dos compañeros de trabajo sobre la búsqueda de datos en Internet para preparar una presentación para una reunión de trabajo.
 - Comprensión oral de una conversación entre dos compañeros del departamento de ventas sobre la presentación que está preparando uno de ellos.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las presentaciones.
- ***Reading***
 - Lectura de un correo electrónico sobre la preparación de un viaje de trabajo buscando información en Internet.
 - Lectura de una lista con consejos para preparar una presentación de powerPoint.
- ***Speaking***
 - Práctica de un diálogo sobre la búsqueda de información en Internet.
 - Práctica de un diálogo sobre la preparación de presentaciones.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre dos empleados sobre una presentación que uno de ellos debe presentar sobre datos de ventas y los consejos que le da el otro.
- ***Writing***
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- ***Vocabulary Builder***

- Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la búsqueda de datos en Internet, el tratamiento de la información y la preparación de presentaciones.
- **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 equivalentes y sinónimos.
 - Nombres y aspecto de algunos tipos de fuentes.

UNIT 17

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre los registros de horas trabajadas de los empleados y otra conversación sobre un problema de seguridad en el almacén de la empresa.
- Comprender un texto escrito sobre el registro de las horas trabajadas por los empleados de una empresa y otro texto sobre sistemas de seguridad.
- Emitir mensajes orales relacionados con los registros de horas trabajadas de los empleados y con problemas de seguridad en una empresa.
- Aprender vocabulario relacionado con los registros del control de asistencia y con problemas de seguridad.
- Aprender y utilizar correctamente *may / might* y repasar los verbos modales.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación entre un auxiliar administrativo y el director de recursos humanos sobre los registros de horas trabajadas de los empleados de su empresa.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre el registro del control de asistencia.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación entre una administrativa de recursos humanos y su jefe sobre el registro de horas trabajadas por los empleados.
 - Comprensión oral de una conversación entre un trabajador del almacén de una empresa y la directora de recursos sobre el problema de seguridad que tienen en el almacén por un empleado del que sospechan que está robando.

- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con problemas de seguridad.
- **Reading**
 - Lectura de un correo electrónico sobre el registro de las horas trabajadas por los empleados de una empresa.
 - Lectura de un folleto que anuncia sistemas de seguridad para empresas.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre los registros de horas trabajadas de los empleados.
 - Práctica de un diálogo sobre los problemas de seguridad en una empresa.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un empleado de recursos humanos y su director sobre el registro de las horas trabajadas por los empleados con el fin de completar un cuadro que se da.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los registros del control de asistencia y con problemas de seguridad.
- **Grammar**
 - Petición de permiso de manera formal utilizando *may* y expresión de posibilidad en el futuro utilizando *may* y *might*.
 - Repaso de los verbos modales vistos en las unidades 9 y 10.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Consejos sobre las familias de palabras y sus características.
 - Uso de abreviaturas.

UNIT 18

a) Objetivos

- Comprender una conversación sobre una cuenta corriente y transacciones bancarias y otra conversación sobre un error en la cuenta bancaria.
- Comprender un texto escrito sobre préstamos bancarios para empresas y otro texto sobre un problema con la cuenta bancaria de una empresa.
- Emitir mensajes orales relacionados con una cuenta corriente y su gestión, y con problemas en la cuenta bancaria.
- Aprender vocabulario relacionado con los bancos, las divisas y con verbos y expresiones que tienen que ver con el ámbito bancario.

- Aprender y utilizar correctamente la pasiva del *Present Simple* y del *Past Simple*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de una conversación entre una cajera de un banco y una auxiliar administrativa sobre la cuenta corriente de la empresa en ese banco y las transacciones que se han hecho.
 - Comprensión oral de términos, verbos y expresiones tienen que ver con el ámbito bancario.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una conversación telefónica entre un jefe de una empresa y la cajera del banco sobre la orden de una transferencia con el fin de completar un formulario.
 - Comprensión oral de una conversación entre la directora financiera de una empresa y el administrador de su cuenta en el banco sobre un error cometido por el banco en una transacción.
 - Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con términos bancarios y divisas.
- **Reading**
 - Lectura de un folleto de un banco sobre préstamos bancarios para empresas.
 - Lectura de una carta sobre un problema con la cuenta bancaria de una empresa.
- **Speaking**
 - Práctica de un diálogo sobre una cuenta corriente y su gestión.
 - Práctica de un diálogo sobre problemas en la cuenta bancaria.
 - *Your Turn*: práctica de un diálogo entre un empleado de banco y un empleado de una empresa que acaba de abrir una cuenta en el banco con el fin de completar un impreso.
- **Writing**
 - Contestación por escrito a las preguntas de comprensión que siguen a cada ejercicio de comprensión oral y de comprensión escrita.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con los bancos, las divisas y con verbos y expresiones que tienen que ver con el ámbito bancario.
- **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* y en pasado utilizando la forma pasiva del *Past Simple*.

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

- **Tips**

- Diferencias en la ortografía de ciertas palabras dependiendo de si se trata de inglés británico y americano.
- Uso de abreviaturas.
- Expresión correcta de datos numéricos.

UNIT 19

a) Objetivos

- Comprender una conversación centrada en una entrevista de trabajo y otra conversación sobre una segunda entrevista de trabajo.
- Comprender un texto escrito con una oferta de empleo de auxiliar administrativo 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 condiciones laborales, las entrevistas de trabajo y adjetivos para describir la forma de ser de las personas en el trabajo.
- Aprender y utilizar correctamente el segundo condicional y los compuestos con *some / any / no*.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**

- Comprensión oral de una entrevista de trabajo entre la directora de recursos humanos de una empresa y un candidato a un puesto de auxiliar administrativo.
- 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.
- *Your Turn*: 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 la directora de recursos humanos de una empresa y un candidato a un puesto de auxiliar administrativo.
- Comprensión oral de palabras y expresiones relacionadas con las condiciones laborales y las entrevistas de trabajo.

- **Reading**

- Lectura de un anuncio de una oferta de trabajo de auxiliar administrativo.
- 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.
 - *Your Turn*: 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.
- **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.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con las solicitudes de empleo, las condiciones laborales, 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.
 - Hablar sobre personas utilizando *someone*, *anyone* y *no one*; hablar de cosas utilizando *something*, *anything* y *nothing*; y hablar de lugares utilizando *somewhere*, *anywhere* y *nowhere*.
 - Uso correcto de la gramática que se ha visto en la unidad a través de distintas actividades.
- **Tips**
 - Costumbres típicas de los países anglosajones a la hora de saludar a alguien a quien conoces por primera vez.
 - Comparación del significado en inglés de tres términos pertenecientes a una misma familia de palabras con su significado en la lengua materna de alumno/a.

UNIT 20

a) 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 un CV y una carta de presentación.

- Aprender vocabulario relacionado con la redacción de un CV y con los datos personales.
- Repaso de toda la gramática vista a lo largo de todas las unidades.
- Aprender costumbres y características culturales relacionadas con el mundo administrativo típicas de los países de habla inglesa.

b) Contenidos

- **Listening**
 - Comprensión oral de palabras y expresiones sobre datos personales y el CV.
 - *Your Turn*: comprensión oral de una entrevista de trabajo en la que se habla del CV de la candidata con el fin de elegir las respuestas correctas a las preguntas que se dan.
- **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 un CV y de una carta de presentación.
- **Vocabulary Builder**
 - Aprendizaje y práctica de vocabulario relacionado con la redacción de un CV y los datos personales.
- **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**
 - Costumbre actual de enviar un CV y una carta de presentación por correo electrónico.

Fórmulas empleadas en las cartas de presentación para dirigirse a alguien de manera formal cuando no se sabe el nombre del destinatario.

6. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.

El método *Burlington Professional Modules: Office Administration* tiene un *Student's Books* y un *Workbook*, los cuales constan de 20 unidades. Dichas unidades se imparten del siguiente modo:

| Burlington Professional Modules: Office Administration – Temporalización | | | |
|---|--|-----------------------|--------------|
| Unidad | Contenidos | Nº de sesiones | Notas |
| 1er trimestre | | | |
| Presentación y prueba de nivel | | 1 | |
| UNIT 1: Who's Who in the Office? / Welcoming Visitors | - <i>Vocabulary Builder</i> : puestos, números ordinales, dar la bienvenida a los visitantes, verbos - <i>Grammar</i> : <i>to be, have got</i> | 4 | |
| UNIT 2: The Office Building / Getting around the Office | - <i>Vocabulary Builder</i> : números, lugares de la oficina, indicaciones, la sala - <i>Grammar</i> : <i>Present Simple</i> , el imperativo, <i>Let's</i> | 4 | |
| UNIT 3: Office Routines / Organising an Office | - <i>Vocabulary Builder</i> : decir la hora, rutinas y equipos en una oficina, preposiciones - <i>Grammar</i> : <i>Present Coninuous, Present Simple / Present Coninuous</i> | 4 | |
| UNIT 4: Managing Office Supplies / Ordering Office Supplies | - <i>Vocabulary Builder</i> : materiales de oficina, colores, encargar material de oficina, los días de la semana, los meses del año - <i>Grammar</i> : <i>There is / There are</i> , cuantificadores y determinantes, <i>How much / How many</i> | 4 | |
| | | | |
| UNIT 5: Photocopying / Sending Faxes | - <i>Vocabulary Builder</i> : antónimos, hacer fotocopias, material impreso, enviar faxes, lugares de trabajo - <i>Grammar</i> : <i>Past: to be, There was / There were, Past Simple: afirmativa</i> | 4 | |

I.E.S. FRANCISCO RODRÍGUEZ MARÍN
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

| | | | |
|---|---|---|--|
| UNIT 6: Handling Incoming Mail / Handling Outgoing Mail | - <i>Vocabulary Builder:</i> documentos, correo entrante, correo saliente - <i>Grammar: Past Simple:</i> negativa e interrogativa | 4 | |
| UNIT 7: Receiving Calls / Taking Messages | - <i>Vocabulary Builder:</i> recibir llamadas, adjetivos, coger mensajes, la familia - <i>Grammar: be going to, Present Continuous</i> con valor de futuro, futuro: <i>will</i> | 4 | |
| 2º trimestre | | | |
| UNIT 8: Dealing with Phone Requests / Calling for Service | - <i>Vocabulary Builder:</i> gestionar peticiones por teléfono, prendas de vestir, problemas, empleos, solicitar un servicio - <i>Grammar:</i> pronombres, los posesivos, primer condicional | 4 | |
| UNIT 9: Scheduling Meetings / Rescheduling Meetings | - <i>Vocabulary Builder:</i> programar reuniones, cambiar reuniones de fecha y/u hora, problemas de salud - <i>Grammar:</i> los verbos modales (<i>can, could, must, mustn't, should</i>) | 4 | |
| UNIT 10: Exhibitions / Giving Directions | - <i>Vocabulary Builder:</i> exposiciones, países y nacionalidades, el clima, transporte, dar indicaciones - <i>Grammar: have to / don't have to, don't have to / mustn't</i> | 4 | |
| UNIT 11: Receiving Customer Complaints / Handling Customer Complaints | - <i>Vocabulary Builder:</i> recibir quejas de clientes, prendas de vestir, gestionar quejas de clientes, adjetivos - <i>Grammar:</i> adjetivos comparativos y superlativos | 4 | |
| UNIT 12: Booking Flights / Problems with Flights | - <i>Vocabulary Builder:</i> reservar vuelos, en el avión, artículos de viaje, problemas con los vuelos, en el aeropuerto | 4 | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | - <i>Grammar</i> : comparación de los adjetivos, adverbios de modo y de cantidad | | |
| | | | |
| | | | |
| UNIT 13: Choosing a Hotel / Booking a Hotel | - <i>Vocabulary Builder</i> : instalaciones de un hotel, en el hotel, elegir hoteles, reservar un hotel, en el cuarto de baño, en la habitación del hotel - <i>Grammar</i> : <i>Past Continuous, Past Simple / Past Continuous</i> | 4 | |
| UNIT 14: Renting a Car / Booking Train Tickets | - <i>Vocabulary Builder</i> : alquilar un coche, partes de un coche, en la estación de tren, tipos de billetes, reservar billetes - <i>Grammar</i> : <i>Present Perfect Simple</i> | 4 | |
| 3er trimestre | | | |
| UNIT 15: Ordering Food / At the Restaurant | - <i>Vocabulary Builder</i> : comida, encargos comida, bebidas, partes de una comida, cocinar - <i>Grammar</i> : <i>Present Perfect Simple / Past Simple, used to</i> | 4 | |
| UNIT 16: Searching the Internet / Preparing a Presentation | - <i>Vocabulary Builder</i> : buscar en Internet, información, preparar una presentación - <i>Grammar</i> : oraciones de relativo | 4 | |
| | | | |
| UNIT 17: Time Clock Records / Security Issues | - <i>Vocabulary Builder</i> : registros del control de asistencia, temas de seguridad - <i>Grammar</i> : <i>may / might</i> , repaso de los verbos modales | 4 | |
| UNIT 18: At the Bank / Banking Issues | - <i>Vocabulary Builder</i> : en el banco, verbos, términos bancarios, divisas - <i>Grammar</i> : <i>Present Simple Passive, Past Simple Passive</i> | 4 | |
| UNIT 19: Applying | - <i>Vocabulary Builder</i> : | 4 | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| for a Job / Interviewing | solicitudes de empleo, adjetivos, condiciones laborales, entrevistas - <i>Grammar</i> : segundo condicional, compuestos con <i>some / any / no</i> | | |
| UNIT 20: Preparing a CV / Writing a CV | - <i>Vocabulary Builder</i> : redactar un CV, datos personales - <i>Grammar</i> : repaso gramatical | 4 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

PREPARACIÓN PRUEBA FINAL DE JUNIO

El alumnado que tras las evaluaciones parciales no haya conseguido superar el módulo o que por el contrario desee mejorar la calificación obtenida, deberá continuar asistiendo a clase obligatoriamente para preparar la superación del módulo o la mejora, hasta el día previo a la prueba ordinaria de junio de 2018.

7. PROCESOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación de la asignatura es continua, aunque las evaluaciones no superadas podrán ser recuperadas por las que le suceden en el tiempo. Al final del curso habrá una prueba de recuperación en el mes de junio de toda la materia y se considerará aprobado si la nota es igual o superior al cinco.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los alumnos se actuará conforme a los siguientes mecanismos básicos:

- **Prueba inicial** con el fin de comprobar el nivel medio del estudiante, así como sus conocimientos previos con el objetivo de llevar un seguimiento del progreso del alumnado teniendo en cuenta el nivel con el que empiezan el curso y el nivel adquirido al final de cada trimestre y año académico.
- **Observación directa** y sistemática del trabajo del estudiante.
- Observación de la **participación y colaboración** del alumno en clase.
- **Registro continuo** de datos sobre la realización de las actividades y los aprendizajes adquiridos.

- **Recogida de ejercicios** de escritura durante el curso.
- **Pruebas** de los contenidos de clase, tanto los correspondientes al libro y cuaderno de ejercicios, como al material extra entregado por el profesor.
- Para la evaluación de los aprendizajes se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación y los objetivos generales que figuran en los **Decretos** por los que se establecen las enseñanzas correspondientes a cada ciclo formativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- La recuperación de alumnos/as con insuficiencias se efectuará mediante la realización de actividades, supuestos prácticos y pruebas de recuperación.
- El alumnado que tenga un módulo no superado o desee mejorar calificaciones, deberá continuar con las actividades de repaso de las unidades de trabajo teniendo la obligación de asistir a las clases que se organicen con finalización según calendario escolar.

Asimismo se valorará la actitud y el comportamiento del estudiante en los siguientes aspectos:

- **Participación** activa en la clase.
- Interés por la mejora de la **competencia comunicativa**.
- Comprobación de los **aciertos y errores** personales, y utilización de los mismos para la mejora del propio proceso de aprendizaje.
- Presentación de las **producciones escritas** con precisión, claridad, corrección, orden y limpieza.
- Presentación de **trabajos y actividades** que pueden ser realizados tanto en casa como en clase.
- **Capacidad para aprender por sí mismo**, para trabajar en equipo y para aplicar métodos de investigación apropiados (Ej: búsqueda de información en la red).

El Departamento ha fijado los **porcentajes de importancia** que se le van a conceder a los distintos aspectos de la asignatura.

En cada uno de los tres trimestres del curso se realizarán dos pruebas escritas, la segunda prueba vale el doble que la primera, estas dos pruebas tienen un valor de hasta un 70% de la calificación. El trabajo diario realizado por el alumno, tanto en clase como en casa, junto con la nota de la libreta supone hasta un 10% de la

calificación. Los ejercicios extra, trabajos y notas de clase por escrito suponen otro 10% de la calificación. La participación en clase, el comportamiento, el interés y la actitud del alumno hacia la asignatura suponen el restante 10% de la calificación. Las faltas injustificadas influyen negativamente en este último 10%.

Se considerará un requerimiento esencial la asistencia regular a clase por parte del alumno/a. Aquel alumno/a que reúna un total de faltas injustificadas igual al 25 % de las horas de clase de un trimestre, tal y como se establece en nuestro Plan de Convivencia, deberá enfrentarse a una prueba escrita al final del trimestre en el que incurra en esta conducta contraria.

8. METODOLOGÍA.

Burlington Professional Modules: Office Administration es un método pensado para cubrir las necesidades de los alumnos/as que están cursando administración y gestión dentro del marco de los estudios de formación profesional, y que han empezado dicha formación con un nivel de inglés correspondiente a A1. Este método es ideal para para alumnos/as que se están preparando para trabajar en áreas de administración, finanzas, recursos humanos, servicios de atención al cliente y logística.

Burlington Professional Modules: Office Administration está compuesto de *Student's Book* y *Workbook*; y todo el material audio de ambos componentes puede encontrarse en la web www.burlingtonbooks.es. Este método se centra 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.

En total contiene 20 unidades de cuatro páginas cada una en el *Student's Book*, en las que abundan los diálogos y las actividades para practicar la comprensión y expresión orales, 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 20 unidades del *Workbook* está formada por dos páginas que contienen cuadros gramaticales esquemáticos y ejercicios centrados en la práctica de dicha gramática.

El hecho de que las unidades 19 y 20 se centren 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, hacen de este un **método eminentemente 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.

Además, se 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.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; todo ello, en inglés.

Realizar en inglés la atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluye aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades de la tarea administrativa.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de gestión administrativa de comunicaciones y documentos de muy diversa índole así como en el trato y atención a los clientes.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), ñ) y r) del ciclo formativo, y las competencias personales, profesionales y sociales a), b), m), p), q) y r) del título.

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

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo y atención al cliente, tanto presenciales como a distancia, utilizando el inglés.
- La caracterización de los documentos de carácter administrativo y de toda índole (financieros, fiscales, de recursos humanos o comerciales) en inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

9. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Se adoptará una metodología que favorezca el aprendizaje de todo el alumnado en su diversidad proponiendo actividades abiertas para que cada alumno/a las realice según sus posibilidades, ofreciendo estas actividades con una graduación de dificultad en cada unidad de trabajo, se les plantearán actividades de refuerzo o profundización y ampliación que requieran un mayor rigor técnico sobre la materia, se organizarán los aprendizajes mediante proyectos que, a la vez les motiven, les ayuden a relacionar y aplicar conocimientos, aprovechar situaciones de heterogeneidad, sobre todo, manteniendo una actitud positiva y de acogida a todo tipo de alumnado, permitiéndoles la posibilidad de cualificarse profesionalmente.

Para atender a estas diferencias se han previsto las siguientes actuaciones:

- Se diferencian todos aquellos elementos que resultan esenciales de los contenidos, que amplían o profundizan en los mismos.
- Se ha graduado la dificultad de las tareas, de forma que todos los alumno/as puedan encontrar espacios de respuesta adecuados para su actuación.
- Las actividades se pueden desarrollar en grupos de trabajo heterogéneos con flexibilidad en el reparto de tareas.
- Se adaptarán los tiempos de aprendizaje al ritmo individual del alumno/a.
- Se incluirán actividades de refuerzo y ampliación programadas en cada unidad didáctica.

9.1.ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

Este período de actividades transcurrirá dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante explicaciones de repaso de la profesora y realización de casos prácticos por parte de los alumnos/as y finalizará con la realización de una prueba escrita. La evaluación del mencionado proceso se realizará en convocatoria ordinaria a celebrar con posterioridad al período ordinario de clases y antes del 23 de junio de 2018.

La recuperación de la puntuación descontada por errores ortográficos y de presentación en cada prueba escrita se realizará a través de la aplicación de alguna/s de las siguientes medidas correctoras:

- La búsqueda de la definición de la palabra mal escrita en el diccionario de la RAE.
- Tres oraciones en las que deba usarse correctamente la palabra, o expresión, que haya dado lugar a la penalización.
- Copiar 20 veces la palabra o expresión que se deba corregir.

Los puntos perdidos por los defectos de forma se recuperarán por medio de:

- La demostración clara de haber cuidado más este aspecto en las pruebas escritas que se hagan con posterioridad. Para la mejora de la letra se le propondrá a los alumnos/as que realicen ejercicios de caligrafía.

9.2.ALUMNOS CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO Y REPETIDORES

- **Atención al alumnado que repite la materia.**
 - Priorizar en aquellos contenidos en los que han tenido más dificultades.
 - Adaptar las medidas y criterios de evaluación.
 - Tareas y trabajos que le permitan entender mejor los contenidos.
- **Atención al alumnado con necesidades educativas especiales.**

Durante el presente curso, no hay alumnado con estas características en ninguno de los grupos de 1º de CFGM de Gestión Administrativa.

10. RECURSOS NECESARIOS.

A lo largo del curso los alumnos/as utilizarán el *Student's Book* y el *Workbook Burlington Professional Modules: Office Administration*. Además, se utilizará el material de audio que hay disponible en la web www.burlingtonbooks.es.

También se utilizará material de todo tipo para complementar otras actividades desde fotocopias procedentes de otros libros de textos hasta páginas webs relacionadas con el tema a tratar.

11. TEMAS TRANSVERSALES.

Su presencia responde a la necesidad de introducir contenidos educativos valiosos y está justificada en cuanto ayudan a la formación integral del alumnado. Esta educación en valores no se desarrolla en ninguna unidad didáctica específica, sino que aparece reflejada a lo largo de la secuenciación. Los temas a considerar son los siguientes:

▪ EDUCACIÓN MORAL Y CÍVICA.

Considerada como la transversal de las transversales, cuyos objetivos están presentes en todas las unidades. A través de ella se pretende:

- Detectar y criticar los aspectos injustos de la realidad cotidiana y de las normas sociales vigentes.
- Construir formas de vida más justas, tanto en los ámbitos interpersonales como en los colectivos.
- Elaborar de forma autónoma, racional, y a través del diálogo con los otros, principios generales de valor que ayuden a enjuiciar críticamente la realidad.
- Lograr que adquieran las normas que rigen la sociedad de modo democrático y buscando la justicia.

▪ EDUCACIÓN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE AMBOS SEXOS.

Se persigue:

- El rechazo a las desigualdades y discriminación derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.

- La posibilidad de identificar situaciones en las que se producen este tipo de discriminación y de analizar sus causas.
- La adquisición de formas de comportamiento de acuerdo con estos valores.

▪ **EDUCACIÓN AMBIENTAL.**

A través de su tratamiento se pretende:

- Que comprendan y analicen las repercusiones de las actividades humanas en la naturaleza.
- La evolución de la intervención humana en el medio natural de distintos países.

▪ **EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR.**

Se pretende fomentar:

- La responsabilidad de los alumnos/as como consumidores y el respeto hacia las normas que rigen la convivencia de los mismos.
- El rechazo al consumismo y la degradación del medio ambiente.
- El desarrollo integral de los jóvenes favoreciendo el reciclaje y el uso adecuado de los materiales en el centro.

▪ **CULTURA ANDALUZA.**

Se pretende:

- Afianzar la identidad andaluza mediante la investigación, difusión y conocimiento de los valores históricos, culturales y lingüísticos del pueblo andaluz.
- Identificar las realidades, tradiciones, problemas y necesidades de Andalucía.

▪ **EDUCACIÓN PARA EUROPA.**

A través de ella se pretende:

- El desarrollo de una identidad europea.
- La cooperación cívica, tecnológica y profesional entre los europeos.
- Actitudes contrarias al racismo, xenofobia e intolerancia entre los pueblos.

Se reitera que no hay ningún tema transversal que se desarrolle exclusivamente en una sola unidad didáctica.