



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

**PROGRAMA DE CURSO
DE FORMACION PROFESIONAL
OCUPACIONAL**

INGLES: GESTION COMERCIAL

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **FAMILIA PROFESIONAL:** ADMINISTRACION Y OFICINAS
ÁREA PROFESIONAL: ADMINISTRACION-GESTION
INFORMACION-COMUNICACION

2. **DENOMINACIÓN DEL CURSO:** INGLES: GESTION COMERCIAL

3. **CÓDIGO:** AOXX01

4. **CURSO:** ESPECIFICO

5. **OBJETIVO GENERAL:**

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

6. **REQUISITOS DEL PROFESORADO:**

6.1. **Nivel académico**

Profesorado español: Titulación de grado superior o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso, y alguno de los siguientes diplomas:

- Cambridge Proficiency Diploma
- TEFL Diploma
- Oxford Certificate of English
- Diploma de aptitud de Inglés de la Escuela Oficial de Idiomas o similar

Profesorado anglófono: Titulación universitaria de su país de origen o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.

6.2. **Experiencia profesional**

Sin experiencia específica ajena a la docente

6.3. **Nivel pedagógico**

Formación metodológica o experiencia docente.

7. REQUISITOS DE ACCESO DEL ALUMNO:

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales

B.U.P. cursado
FP I rama administrativa

7.2. Nivel profesional o técnico

Se requieren las dos siguientes condiciones:

- Experiencia profesional como Secretario/a o Administrativo Comercial, y/o haber superado el curso de ocupación de alguna de las dos ocupaciones citadas.
- Haber superado el curso específico de Inglés: Atención al Público o poseer conocimientos de Inglés a nivel medio equivalente a 200 horas de formación.

7.3. Condiciones físicas

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. NÚMERO DE ALUMNOS:

15 Alumnos

9. RELACIÓN SECUENCIAL DE MÓDULOS FORMATIVOS:

Inglés: Gestión Comercial

10. DURACIÓN:

Prácticas.....	130
Conocimientos profesionales	60
Evaluaciones	10
Total.....	200 horas

11. INSTALACIONES:

11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.

11.2. Instalaciones para prácticas

- El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.
- Laboratorio de idiomas:
- Superficie: 30 m²
- Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
- Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
- Mobiliario: 15 mesas y 15 sillas móviles e independientes.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras instalaciones:

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría.
- Aseos y servicios higiénicosanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad exigidas por la legislación vigente y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. EQUIPO Y MATERIAL:

12.1. Equipo

- Equipamiento de laboratorio de idiomas con todos los elementos necesarios para la correcta impartición.
- Dotación audiovisual:
- 1 equipo de video
- 1 cámara de video
- 1 magnetofón con micro

12.2. Herramientas y utillaje

Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las norma legales al respecto.

13. INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS:

Se incluirán medios y/o técnicas pedagógicas avanzadas en el ámbito objeto del curso.

DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

14.- DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

INGLES: GESTION COMERCIAL

15.- OBJETIVO DEL MÓDULO:

Desarrollar en lengua inglesa los procesos de comunicación oral y escrita generados por la actividad comercial de la empresa.

16.- DURACIÓN DEL MÓDULO:

200 horas.

17.- CONTENIDOS FORMATIVOS DEL MÓDULO:

A) Prácticas

Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.

Dada una situación supuesta de comunicación personal con un cliente, identificar y practicar con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.

En distintas situaciones de relación con clientes:

- Utilizar correctamente frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo

En conversaciones telefónicas simuladas con un cliente extranjero:

- Realizar y aceptar sugerencias
- Proponer y aceptar consejos

A partir de conversaciones telefónicas simuladas en inglés:

- Verificar la exactitud del número marcado
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las normas de protocolo
- Adaptar una actitud y conversación a la situación e interlocutor
- Transmitir la información
- Despedirse

En una conversación telefónica:

- Tomar y anotar recados telefónicos
- Mantener la conversación de forma fluida y correcta

Dado un supuesto de conversación telefónica en inglés:

- Dejar un mensaje en el contestador
- Explotar mensajes en inglés dejados en el contestador

En una supuesta conversación con un cliente para resolver una reclamación de un caso convenientemente caracterizado:

- Utilizar las estructuras adecuadas para informarse
- Interpretar la información recibida
- Dar respuesta a la reclamación

Dado un pedido de compra y una factura en inglés, interpretarlos.

Dadas distintas cartas y/o fax en inglés:

- Traducirlos
- Sintetizarlos

A partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español, conteniendo las especificaciones adecuadas:

- Redactar las correspondientes cartas en inglés
- Redactar los correspondientes fax en inglés

En distintos supuestos convenientemente caracterizados:

- Redactar una carta solicitando y/o concertando una reunión con un cliente

En una simulada reunión de trabajo con unos clientes extranjeros:

- Tomar notas en inglés
- Confeccionar el acta y orden del día

Dado un catálogo de productos -o parte del mismo-, con sus referencias técnicas, traducirlo al idioma inglés

Dado un supuesto de nuevos clientes extranjeros a incorporar en las bases de datos:

- Solicitar a los clientes los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias
- Verificar la exactitud de los datos recibidos

A partir de los datos y condiciones de una operación de compra-venta:

- Elaborar la factura proforma en inglés
- Contactar con el cliente para informarle de las condiciones de la operación

En una supuesta conversación telefónica con un cliente extranjero:

- Resolver dudas de la operación de venta
- Precisar y rebatir las explicaciones dadas por el cliente

B) Contenidos teóricos

Gramática

- Verbo
 - . consolidación del presente, simple y continuo
 - . del pretérito imperfecto, simple y continuo
 - . del futuro
 - . pretérito perfecto
 - . for and since
 - . pretérito pluscuamperfecto
 - . condicional
 - . subjuntivo
- Consolidación de adjetivos y pronombres
- Consolidación de verbos auxiliares
- Consolidación de adverbios de cantidad
- Consolidación de adverbios de frecuencia
- Comparativos y superlativos
- Oraciones de infinitivo
- Preposiciones
- Adverbios: as well as; seldom; barely; a little; rather; quite; fairly;... + base form, o + adjetivo
- Phrasal verbs and prepositional verbs
- Infinitivo y Gerundio. Oraciones de infinitivo y gerundio contrastadas
- Conjunciones. Oraciones subordinadas
- La voz pasiva
- Oraciones de relativo
- Oraciones condicionales
- El estilo indirecto. Diferencias entre say y tell
- Reglas de puntuación y uso de mayúsculas
- Positive and negative questions with positive and negative statements
- Expresiones con verbos causativos: to have (get) something done

Estructuras Lingüísticas

- What about someone?
- I'd like..
- Could you...please
- Do you mind if?

- What about something?
- How important it is?
- How long does it take?
- How do I get?
- 2.a persona de imperativo + and + infinitivo sin to
- I've just
- The same as
- Different from
- Used to + base form
- Either...or
- Neither ... nor
- I should think
- I guess
- Why don't we?
- Why not?
- Roughly speaking,...

Fonética

- Énfasis en la comprensión oral
- Pronunciación clara y correcta

Expresiones y Léxico Comercial y Empresarial

- Ofertas y pedidos, entregas de mercancías
- Facturación
- Contabilidad, pagos, descuentos, bancos
- Impuestos, fiscalidad
- Reclamaciones
- Condiciones de venta, plazos
- Exportación/importación
- Transporte, embalaje, seguros, almacenaje
- Calidad, cantidad de producto
- Términos técnicos del producto
- Garantía
- Normas nacionales/internacionales/UE
- Publicidad
- Garantía

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Sentido de la practicidad y simplicidad en la expresión para reducir a frases sencillas, mensajes complejos.
- Imaginación y creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Tendencia a contrastar el funcionamiento de las distintas lenguas habladas/estudiadas como medio para un aprendizaje eficaz.