



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACION PROFESIONAL OCUPACIONAL

Inglés: Gestión 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 bloques 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: 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 secretaria.

- 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 vídeo
 - 1 cámara de vídeo
 - 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 ESPECÍFICOS 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.