



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 m<sup>2</sup> para grupos de 15 alumnos (2 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup>
  - 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 m<sup>2</sup> 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 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.