



# **PROGRAMA FORMATIVO**

Inglés: Gestión Comercial

## DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
- Área Profesional:** ADMINISTRACION-GESTION
- INFORMACION-COMUNICACION
2. **Denominación del curso:** INGLES: GESTION COMERCIAL
3. **Código:** **ADGX01** (Antiguo - 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

### **Formación y experiencia en la modalidad de teleformación.**

Para acreditar formación o experiencia en la modalidad de teleformación y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, el tutor-formador deberá acreditar formación de, al menos, 30 horas o experiencia de, al menos, 60 horas en la impartición de esta modalidad, mediante la presentación de alguno de los documentos que se relacionan a continuación.

Para acreditar la formación en la modalidad de teleformación:

- a) Certificado de profesionalidad de Docencia de la formación profesional para el empleo, regulado por Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, modificado por el Real Decreto 625/2013, de 2 de agosto, o acreditación parcial acumulable correspondiente al módulo formativo MF1444\_3 (Impartición y tutorización de

acciones formativas para el empleo).

b) Diploma expedido por la administración laboral competente que certifique que se ha superado con evaluación positiva la formación, de duración no inferior a 30 horas, asociada al programa formativo que sobre esta materia figure en el fichero de especialidades formativas del Servicio Público de Empleo Estatal.

c) Diploma que certifique que se han superado con evaluación positiva acciones de formación sobre esta materia, de al menos 30 horas de duración, siempre que el programa formativo de las mismas que figure en dicho diploma esté referido, al menos, a estos contenidos:

Características generales de la formación y el aprendizaje en línea.

Funciones, habilidades y competencias del tutor-formador.

Métodos, estrategias y herramientas tutoriales. La plataforma de teleformación.

Programas y herramientas informáticas para tutorizar al alumnado. Comunicación y evaluación en línea. Las redes sociales, como elemento de búsqueda de recursos para el aprendizaje.

Para acreditar la experiencia de impartición en la modalidad de teleformación:

a) Para trabajadores asalariados:

Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estuvieran afiliados, donde conste la empresa, la categoría laboral (grupo de cotización) y el período de contratación, y contrato de trabajo o certificación de la empresa donde hayan adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración de los periodos de prestación del contrato, la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad.

b) Para trabajadores autónomos o por cuenta propia:

Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estuvieran afiliados, en la que se especifiquen los períodos de alta en la Seguridad Social en el régimen especial correspondiente y descripción de la actividad desarrollada e intervalo de tiempo en el que se ha realizado la misma.

c) Para trabajadores voluntarios o becarios:

Certificación de la organización o empresa donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.

## **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 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 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 normas legales al respecto.

### 12.6. Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá poseer capacidad suficiente para gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo y habrá de reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:
  - Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tablones, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).
  - Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.
  - Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.
  - Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.
- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo de la administración competente, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo de la administración competente, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo de la administración competente una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo de la administración competente y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

### 12.7. Material virtual de aprendizaje

El material virtual de aprendizaje para el alumnado se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, dar respuesta a lo establecido en el Anexo IV del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, sobre Competencias clave relacionadas con el acceso a los certificados de profesionalidad de niveles 2 y 3 de cualificación profesional.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje del citado programa formativo, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### 13. Inclusión de nuevas tecnologías:

Este curso se considera en su totalidad como nuevas tecnologías en el área Informática.

## 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.