

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2021/2022

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
COM	Comercio e márketing	CMCOM01	Actividades comerciais	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0156	Inglés	2021/2022	6	160	192

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA ISABEL REY RIAL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

## 2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

A competencia xeral do título de Técnico en Xestión Administrativa consiste en realizar actividades de apoio administrativo no ámbito laboral, contable, comercial, financeiro e fiscal, así como de atención ao cliente/usuario, tanto en empresas públicas coma privadas, aplicando a normativa vixente e protocolos de calidade, asegurando a satisfacción do cliente e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e protección ambiental.

No relativo ao módulo de inglés:

1. Recoñecer información profesional en discursos orais, analizando o contido xeral da mensaxe e relacionándoa cos recursos correspondentes da lingua.
2. Interpretar información profesional contida en textos escritos.
3. Producir mensaxes orais claras e ben estruturadas.
4. Preparar textos simples, relacionando regras gramaticais co seu propósito.
5. Emplear unha atitude e conduta profesional en situacións comunicativas.

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	WHO'S WHO IN THE OFFICE	MEETING NEW PEOPLE. REQUESTING AND ASKING FOR PERSONAL INFORMATION .	24	12
2	GETTING AROUND & PHONE CALLS	DEALING WITH PHONE REQUESTS. THE OFFICE BUILDING. OFFICE ROUTINES.	24	12
3	HANDLING MAIL & SENDING FAXES	DEALING WITH INCOMING AND OUTGOING MAIL. SENDING FAXES	24	12
4	TRAVELLING ABROAD	BOOKING FLIGHTS. CHOOSING A HOTEL. ORDERING FOOD.	22	12
5	ORDERING OFFICE SUPPLIES AND SCHEDULING MEETINGS	MANAGING AND ORGANISING OFFICE SUPPLIES. RESCHEDULING MEETINGS	26	18
6	HIRING AND FIRING	APPLYING FOR A JOB. INTERVIEWING	24	12
7	SEARCHING THE INTERNET & TIME CLOCK RECORDS	INTERNET-RELATED VOCABULARY. PREPARING A PRESENTATION. CLOCKING IN AND OUT	24	12
8	CUSTOMER COMPLAINTS AND BANKING ISSUES	HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS. AT THE BANK	24	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	WHO'S WHO IN THE OFFICE	24

##### 4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos en lingua estándar, e relaciona as regras gramaticais coa súa finalidade.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.	NO

##### 4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Recoñeceuse a finalidade da mensaxe directa, telefónica ou por outro medio oral.
CA1.4 Extraeuse información específica en mensaxes relacionadas con aspectos da vida profesional e cotiá.
CA1.5 Estableceuse a secuencia dos elementos constituintes da mensaxe.
CA1.6 Identifícanse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA1.8 Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.
CA2.1 Seleccionáronse os materiais de consulta e dicionarios.
CA2.3 Interpretouse o contido global da mensaxe.
CA2.5 Identificouse a terminoloxía utilizada.
CA2.7 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos: correo electrónico, fax, etc.
CA3.1 Identifícanse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.
CA3.3 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.7 Enumeráronse as actividades da tarefa profesional.
CA3.8 Describiuse e secuenciouse un proceso de traballo da competencia propia.

Criterios de avaliación
CA3.9 Xustificouse a aceptación ou o rexeitamento de propostas realizadas.
CA3.10 Argumentouse a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo.
CA4.2 Organizouse a información coherentemente e con cohesión.
CA4.3 Realizáronse resumos de textos relacionados co propio contorno profesional.
CA4.5 Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.
CA4.6 Resumíronse as ideas principais de informacións dadas, utilizando os seus propios recursos lingüísticos.
CA5.2 Descríronse e aplicáronse as normas e os protocolos de relación social propios do país.
CA5.4 Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector, en calquera tipo de texto.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Comprensión de mensaxes, textos e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico, burofax, etc. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Orde de palabras na oración simple.</p> <p>Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, suxestións, argumentacións e instrucións.</p> <p>Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.</p>

#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	GETTING AROUND & PHONE CALLS	24

#### 4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.	NO

#### 4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.4 Extraeuse información específica en mensaxes relacionadas con aspectos da vida profesional e cotiá.
CA1.6 Identifícanse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA1.8 Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.
CA3.2 Comunicouse utilizando fórmulas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.11 Solicitouse a reformulación do discurso ou de parte del cando se considerou necesario.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.
Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	HANDLING MAIL & SENDING FAXES	24

#### 4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.	NO

#### 4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.6 Identifícaronse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA1.7 Recoñecéronse as instrucións orais e seguíronse as indicacións.
CA2.1 Seleccionáronse os materiais de consulta e dicionarios.
CA2.2 Léronse comprensivamente textos sinxelos.
CA2.4 Relacionouse o texto co ámbito da área profesional a que se refira.
CA3.4 Descríbense feitos breves e imprevistos relacionados coa profesión.
CA3.9 Xustificouse a aceptación ou o rexeitamento de propostas realizadas.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás: Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico, burofax, etc. Terminoloxía específica da área profesional. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.</p> <p>Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua: rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión: exemplificación e conclusión, e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación máis habituais.</p> <p>Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.</p>

#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	TRAVELLING ABROAD	22

#### 4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.	NO

#### 4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Recoñeceuse a finalidade da mensaxe directa, telefónica ou por outro medio oral.
CA1.4 Extraeuse información específica en mensaxes relacionadas con aspectos da vida profesional e cotiá.
CA1.5 Estableceuse a secuencia dos elementos constituíntes da mensaxe.
CA1.6 Identifícaronse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA1.8 Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.
CA2.6 Realizáronse traducións de textos sinxelos utilizando material de apoio, en caso necesario.
CA5.4 Identifícaronse os aspectos socioprofesionais propios do sector, en calquera tipo de texto.
CA5.5 Aplicáronse as normas de relación social e os protocolos propios do país da lingua estranxeira.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Fonemas: sons e fonemas vocálicos (e as súas combinacións) e consonánticos (e as súas agrupacións).
Mantemento e seguimento do discurso oral: Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.



#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	ORDERING OFFICE SUPPLIES AND SCHEDULING MEETINGS	26

#### 4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos en lingua estándar, e relaciona as regras gramaticais coa súa finalidade.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.	NO

#### 4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Recoñeceuse a finalidade da mensaxe directa, telefónica ou por outro medio oral.
CA1.6 Identifícanse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA2.4 Relacionouse o texto co ámbito da área profesional a que se refira.
CA3.11 Solicitouse a reformulación do discurso ou de parte del cando se considerou necesario.
CA4.1 Redactáronse textos breves relacionados con aspectos cotiáns e profesionais.
CA4.6 Resumíronse as ideas principais de informacións dadas, utilizando os seus propios recursos lingüísticos.
CA5.2 Descríbíronse e aplicáronse as normas e os protocolos de relación social propios do país.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Terminoloxía específica do sector.
Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.
Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, suxestións, argumentacións e instrucións.
Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás: Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico, burofax, etc. Terminoloxía específica da área profesional. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	HIRING AND FIRING	24

#### 4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos en lingua estándar, e relaciona as regras gramaticais coa súa finalidade.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.	NO

#### 4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.4 Extraeuse información específica en mensaxes relacionadas con aspectos da vida profesional e cotiá.
CA1.6 Identifícanse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA1.8 Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.
CA2.2 Léronse comprensivamente textos sinxelos.
CA3.2 Comunicouse utilizando fórmulas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.4 Descríronse feitos breves e imprevistos relacionados coa profesión.
CA3.6 Expresáronse sentimentos, ideas ou opinións.
CA4.3 Realizáronse resumos de textos relacionados co propio contorno profesional.
CA4.4 Formalizouse documentación específica do campo profesional propio.
CA4.5 Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.
CA5.1 Definíronse os trazos máis salientables dos costumes da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Mantemento e seguimento do discurso oral: Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

**Contidos**

Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiáns: Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico, burofax, etc. Terminoloxía específica da área profesional. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

Coñecemento dos elementos culturais máis salientables nos países onde se fale a lingua inglesa.

#### 4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	SEARCHING THE INTERNET & TIME CLOCK RECORDS	24

#### 4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.	NO

#### 4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.4 Extraeuse información específica en mensaxes relacionadas con aspectos da vida profesional e cotiá.
CA1.6 Identifícanse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA1.7 Recoñecéronse as instrucións orais e seguíronse as indicacións.
CA2.4 Relacionouse o texto co ámbito da área profesional a que se refira.
CA3.11 Solicitouse a reformulación do discurso ou de parte del cando se considerou necesario.
CA5.2 Describíronse e aplicáronse as normas e os protocolos de relación social propios do país.

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.
Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, suxestións, argumentacións e instrucións.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.
Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

#### 4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	CUSTOMER COMPLAINTS AND BANKING ISSUES	24

#### 4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos en lingua estándar, e relaciona as regras gramaticais coa súa finalidade.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.	NO

#### 4.8.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto.
CA1.2 Identificouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Recoñeceu a finalidade da mensaxe directa, telefónica ou por outro medio oral.
CA1.6 Identificáronse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.
CA2.2 Léronse comprensivamente textos sinxelos.
CA2.6 Realizáronse traducións de textos sinxelos utilizando material de apoio, en caso necesario.
CA4.3 Realizáronse resumos de textos relacionados co propio contorno profesional.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.2 Descríbironse e aplicáronse as normas e os protocolos de relación social propios do país.
CA5.3 Identificáronse as crenzas e os valores propios da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector, en calquera tipo de texto.

#### 4.8.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás: Mensaxes directas, telefónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto. Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, Terminoloxía específica do sector.
Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, suxestións, argumentacións e instrucións.
Marcadores lingüísticos de relacións sociais: normas de cortesía e diferenzas de rexistro.
Mantemento e seguimento do discurso oral: Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

**Contidos**

Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua: rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión: exemplificación e conclusión, e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación máis habituais.

## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Usar o Presente simple do verbo To Be  
Conocer saúdos e presentacións .  
Escoitar como dicir os números, os números de teléfono e o alfabeto .  
Falar de detalles personais .  
Pedir axuda .  
Escribir os números.  
Usar o presente simple  
Usar o presente simple para preguntas .  
Escribir unha presentación en powerpoint .  
Facer unha mini presentación .  
Ter unha conversa .  
Usar os verbos Like / Love / hate  
Falar dos diferentes traballos .  
Escoitar unha entrevista de traballo .  
Escribir sobre traballos .  
Usar as preposicións de tempo .  
Dicir a hora .  
Falar das diferentes culturas .  
Ler anuncios nunha revista .  
Falar sobre as actividades da semán .  
Falar do tempo libre .  
Usar o comparativo  
Usar o superlativo  
Conocer adxectivos  
Falar de salarios e de traballos  
Escribir sobre diferentes traballos  
Usar there is / there are  
Usar o imperativo  
Usar as preposicións de lugar  
Escribir un e-mail ó xerente dun hotel pedíndolle información .  
Preguntar direccións .  
Dar direccións .  
Dar ordes .  
Escoitar catro persoas nunha conferencia .  
Pedir axuda , agradecer e responder .  
Usar nomes contables  
Usar nomes incontables  
Usar Some / Any

Conocer vocabulario sobre comida e bebidas.  
Facer suxerencias  
Debatir sobre comida.  
Falar de hábitos saudables.  
Describir diferentes produtos .  
Escribir sobre comida  
Usar verbos modales esenciais.  
Coñecer vocabulario sobre problemas de salud .  
Coñecer vocabulario sobre los medios de transporte  
Usar much/many, a lot of/lots of  
Escribir un e-mail dando información dun lugar no que aloxarse  
Usar o pasado do verbo to Be  
Falar de experiencias nos hoteis  
Ler un texto sobre as cousas que a xente merca no internet  
Escribir un e-mail a un xerente.  
Usar o Pasado simple de verbos regulares  
Usar o Pasado Simple de verbos irregulares  
Falar de situacións pasadas  
Completar un CV  
Usar o Presente continuo  
Escribir un e-mail a un amigo  
Saber o que facer cando non se lembra unha palabra ou unha expresión nunha conversa  
Falar de diferentes compañías  
Usar "Will" para facer prediccións  
Usar o primer condicional  
Coñecer o vocabulario referente ao diñeiro  
Falar de diñeiro  
Escoitar anuncios na radio  
Falar de cousas que pasarán no futuro.  
Falar dos deportes  
Escribir do traballo en equipo.

Para que un alumno sexa avaliado positivamente deberá obter un 5 como mínimo en cada unha das catro destrezas obxecto de avaliación, é dicir, a comprensión e a expresión oral e a comprensión e a expresión escrita.As diferentes probas levadas a cabo ao longo dos tres trimestres darán a nota final , tendo en conta que se trata de avaliación continua.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Project\_ 20 %  
Grammar\_ 10%  
Vocabulary\_ 10%  
Listening\_ 10%  
Speaking\_ 10%  
Reading\_ 10%  
Writing\_ 10%



Task execution+class participation\_ 20%

Para medir dunha maneira obxectiva estes aspectos será necesaria a utilización de diversa rúbricas que estarán a disposición de todo o alumnado durante os tres trimestres .

O alumno necesitará desenvolverse axeitadamente nos seguintes aspectos:

1. Produción de mensaxes orais de diverso tipo: conversacións telefónicas, intercambio de información de tipo persoal ou sobre temas relacionados co seu sector profesional que levaremos a cabo nos exámes do trimestre e tamén nas rúbricas de observación ao longo das clases semanais. Terase en conta a pronunciación, a coherencia e a fluidez. Non se avaliarán positivamente producións orais con erros que impidan ou dificulten a comprensión. Deberá facer uso da terminoloxía propia do seu sector profesional.
2. Presentación trimestral dos diversos proxectos levados a cabo; en parellas ou grupos; sobre temas relacionados coa súa futura actividade profesional e tamén temas relacionados coa cultura en fala inglesa. A realización e presentación dos proxectos é de carácter obrigatorio para aprobar a avaliación. Unha vez presentado, farase media coas demais destrezas a avaliar.
3. Interpretación de mensaxes escritas y orais sobre temas relacionados co seu perfil profesional, nas que sepa recoñecer o vocabulario propio da súa especialidade.
4. Redacción de textos escritos: correos , cartas comerciais formais e informais, informes ou resumos. Valorarase a cohesión, a organización, a variedade léxica, a precisión do uso lingüístico e a adecuación do rexistro formal ou informal segundo o destinatario ou o contexto.

Así mesmo, o alumno deberá ser capaz de recoñecer os elementos culturais máis significativos dos países anglo-falantes

## **6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas**

### **6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación**

1. O alumnado será avaliado polo sistema de avaliación continua ,facendo un seguimento do traballo diario tanto na aula como na casa mediante actividades de recuperación, realizables de forma autónoma polo alumno, segundo os procedementos previstos nas unidades didácticas da programación.

Polo tanto non será preciso realizar un exame de recuperación cada trimestre. Proporanse actividades axeitadas para reforzar e afianzar o nivel necesario nas catro destrezas lingüísticas: as receptivas (lectura, audición e comprensión de textos en inglés) e activas (producir textos e falar na lingua estranxeira).

Así mesmo, proporcionarase ao alumno bibliografía e material complementario para revisar contidos. Irande revisando as tarefas asignadas e se lles irá informando sobre o seu progreso e as necesidades de mellora de cada alumno en particular.

2. Será necesario acadar alomenos un 50% da nota para superar o módulo.

3. Antes de rematar o curso o alumnado con algunha das destrezas suspensas terá a posibilidade de facer recuperación da(s) mesma(s) antes da recuperación de xuño.

4. Todo o alumnado que non supere a asignatura na convocatoria ordinaria terán unha nova oportunidade no seguinte curso nas probas extraordinarias de febreiro e xuño.

Se lles facilitará o material necesario para a preparación dos exames de recuperación.

### **6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua**

Os alumnos con perda de dereito a avaliación continua terán que facer unha proba final onde se avaliarán as catro destrezas( comprensión e expresión oral, comprensión e expresión escrita).

## 7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Os indicadores do grao de cumprimento da programación serán os seguintes:

- 1) O grao de cumprimento da temporalización (8 unidades repartidas en 3, 3 e 2 por cada trimestre)
- 2) O logro dos obxectivos programados
- 3) Os resultados académicos acadados

Se falla o cumprimento de algún destes tres indicadores, farase unha proposta de mellora que pode consistir en elaborar medidas de reforzo educativo ou facer un axuste da programación rebaixando a dificultade das actividades propostas ou cambios na metodoloxía e na forma de traballo tanto na aula como na casa ou cambios nas técnicas de avaliación.

O Departamento estará informado en todo momento do seguimento da programación e do grao de consecución dos obxectivos da mesma. Os resultados obtidos reflectiranse na Memoria Anual do Departamento e servirá para poder determinar propostas de modificacións na programación do vindeiro curso.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

No mes de setembro, ao comezo do curso, farase unha avaliación inicial, que poderá ser oral ou escrita, para valorar os diferentes niveis de idioma do alumnado.

### 8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Cando un alumno/a non responda aos obxectivos, irase facendo un seguimento individualizado dos seus progresos valorando a súa participación, tanto nas tarefas globais coma das tarefas individuais, e tomando as medidas oportunas para cada caso.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Educación cívica e moral

Debatir sobre os aspectos positivos do traballo en equipo

unidade 1 : Educación cívica e moral

Comparar a cultura inglesa coa española ou galega .

Amosar interese pola cultura e polo idioma inglés .

Educación polo consumo responsable

Pensar en viaxar polo mundo .

Pensar na importancia do inglés no mundo dos mercados

unidade 2:

Educación moral and cívica

Debatir sobre a vida , o traballo e a sociedade .

Educación polo consumo responsable

Pensar nos viaxes .

Educación pola paz  
Respetar as diferentes culturas  
Educación cívica e moral  
Pensar no tempo  
Debatir sobre o tempo libre  
Educación para a saúde  
Pensar na felicidade a na saúde .  
Educación para o consumo responsable  
Debatir sobre as diferentes actividades do tempo libre .  
unidade 3 ,4 e 5 :  
Educación moral e cívica  
Debatir sobre a crise  
Debatir sobre a vida e o diñeiro  
Educación para o consumo responsable  
Pensar nas diferentes maneiras de gañar diñeiro  
Pensar y debatir sobre comprar no internet  
Educación para o consumo responsable  
Debatir sobre as tendencias actuais  
Debatir sobre a mellor maneira de viaxar ó estranxeiro  
unidade 6,7 e 8 :Educación moral e cívica  
Pensar na importancia de ofrecer axuda  
Pedir axuda  
Educación para un consumo responsable  
Debatir sobre os mellores lugares nos que aloxarse  
Educación para axudar o medio ambiente  
Respetar o medio ambiente .  
Educación moral e cívica  
Pensar nas primeiras impresións  
Educación para un consumo responsable  
Debatir sobre comprar e vender  
Educación para a saúde  
Debatir sobre a alimentación saudable

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Serán as acordadas polo Departamento de Inglés.

## 10.Outros apartados

### 10.1) groupings

Os alumnos realizarán traballos, con distintos agrupamentos e utilizando distintas aplicacións, e presentarán os traballos na aula seguindo un planning.

## 10.2) publicidade da programación

Unha copia da programación estará en conserxería a disposición do alumnado.