

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36015159	Chan do Monte	Marín	2022/2023

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	2022/2023	6	160	192

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSA MARÍA VILLAR VILLAMIL
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
<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>Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, locucións, expresión da condición e da dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.</p> <p>Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, suxestións, argumentacións e instrucións.</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>Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.</p>

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
<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, Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.</p> <p>Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.</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>Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.</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>

4.8.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 Identifícaronse 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 Identifícaronse as crenzas e os valores propios da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identifícaronse os aspectos socioprofesionais propios do sector, en calquera tipo de texto.

4.8.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>Outros recursos lingüísticos: gustos e preferencias, suxestións, argumentacións e instrucións.</p> <p>Marcadores lingüísticos de relacións sociais: normas de cortesía e diferenzas de rexistro.</p> <p>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.</p> <p>Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.</p>



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

Os contidos mínimos esixibles son os descritos no apartado de *¿Contidos Básicos¿* do Decreto 49/2016 baixo cada unha das epígrafes:

Bloque de Contidos 1. Análise de mensaxes orais

*¿*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, suxestións, argumentacións, instrucións, etc.

¿ Variedade de acentos na lingua oral.

¿ Orde de palabras na oración simple.

Bloque de Contidos 2. Interpretación de mensaxes escritas

--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.

-- Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

-- Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Bloque de Contidos 3. Producción de mensaxes orais

-- Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.

-- 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.

-- Fonemas: sons e fonemas vocálicos (e as súas combinacións) e consonánticos (e as súas agrupacións).

-- 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.

Bloque de Contidos 4. Emisión de textos escritos

¿ 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.
 - Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
- 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.

Bloque de Contidos 5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis significativos dos países da lingua estranxeira

- Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.
- Coñecemento dos elementos culturais máis salientables nos países onde se fale a lingua inglesa.
- Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

Usar o Presente simple do verbo "to be"

Usar o presente simple

Usar o presente simple para preguntas .

Usar os verbos Like / Love / hate

Usar o comparativo

Usar o superlativo

Usar as preposicións de tempo

Usar there is / there are

Usar o imperativo

Usar as preposicións de lugar

Usar nomes contables e incontables

Usar Some / Any

Usar verbos modales esenciais

Usar much/many, a lot of/lots of

Usar o pasado do verbo "to be"

Usar o Pasado simple de verbos regulares e irregulares

Usar o Presente continuo

Usar "Will" para facer prediccións

Usar o primeiro condicional

Coñecer adxectivos

Coñecer saúdos e presentacións

Coñecer vocabulario sobre problemas de salud .

Coñecer vocabulario sobre los medios de transporte

Coñecer vocabulario sobre comida e bebidas

Coñecer o vocabulario referente ao diñeiro

Escoitar como dicir os números, os números de teléfono e o alfabeto .

Escoitar unha entrevista de traballo

Escoitar catro persoas nunha conferencia

Escoitar anuncios na radio

Falar de detalles personais

Falar das diferentes culturas

Falar dos diferentes traballos

Falar sobre as actividades da semán .

Falar do tempo libre .

Falar de salarios e de traballos

Falar de hábitos saudables

Falar de situacións pasadas

Falar de diferentes compañías

Falar de diñeiro

Falar de experiencias nos hoteis

Falar de cousas que pasarán no futuro.

Falar dos deportes

Facer unha mini presentación

Facer suxerencias

Debatir sobre comida.

Describir diferentes produtos

Ter unha conversa

Pedir axuda

Dicir a hora

Preguntar direccións

Dar direccións

Dar ordes

Pedir axuda, agradecer e responder

Escribir os números.

Escribir unha presentación en powerpoint .

Escribir sobre traballos .

Escribir sobre diferentes traballos

Escribir un e-mail ó xerente dun hotel pedindolle información

Escribir sobre comida

Escribir un e-mail dando información dun lugar no que aloxarse

Escribir un e-mail a un xerente

Completar un CV

Escribir un e-mail a un amigo

Escribir do traballo en equipo.

Ler anuncios nunha revista .

Ler un texto sobre as cousas que a xente merca no internet

Saber o que facer cando non se lembra unha palabra ou unha expresión nunha conversa

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

As probas específicas suporán o 60% da cualificación.

Haberá dúas probas escritas por trimestre, a primeira conta un 40% da nota e a última o 60%.

Cada proba específica está dividida en cinco seccións:

Reading	15 %
Vocabulary	20%
Grammar	30%
Writing	20%
Listening	15%

A proba oral trimestral terá un peso do 10%.

A análise da produción do alumnado mediante a observación sistemática contará un 30%.

A análise do traballo do alumno basearase na produción oral e escrita do alumno, coa entrega de traducións directas e inversas, redacción e presentación de proxectos, todo según rúbricas; e no traballo diario de aula ou sesión Webex, se a docencia fose telemática, a comprensión oral e escrita, exercicios do textbook e o caderno do alumno.

Homework and classroom skills	10%
Written tasks	10%
Oral Presentations and Debates	10%

No caderno do alumno a inclusión da totalidade de exercicios, actividades e tarefas, esquemas, resúmenes, etc propostos suporá a nota máxima.

Para medir dunha maneira obxectiva tódolos aspectos será necesaria a utilización de diversas 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

Non se restará puntuación polos erros cometidos nas probas escritas.

Non haberá exame de recuperación xa que todo exame inclúe a materia dos anteriores.

A nota final do alumno será:

Naqueles alumnos que amosen un progreso ascendente e continuo dende o principio do curso ata finalizalo, a nota final será a da terceira avaliación sen facer media aritmética coas outras avaliacións. (e.g. 4+5+6= 6)

Aqueles alumnos cuxa progresión sexa descendente dende o comezo do curso ata o final, terán que acadar un catro na última avaliación para facer media e a nota final será a media aritmética das tres avaliacións. (e.g. $8+6+4=6$)

Dado que a avaliación é continua, o alumno que acade unha nota media igual ou superior a 5.00 na terceira avaliación como resultado do exame final e da análise sistemática dos seus traballos escritos, exercicios, producións orais, dictados, traballos de investigación e o caderno, aprobará a asignatura e promocionará o curso seguinte.

Os alumnos que non teñan superado a asignatura trala avaliación final ordinaria no mes de Xuño, por non ter superado os contidos e criterios de avaliación mínimos exhibibles, e se presenten á extraordinaria, recibirán material de apoio e repaso por parte do profesor cara a proba extraordinaria, que incluírá tarefas e actividades para cada mínimo. Aprobarán a asignatura e promocionarán o curso seguinte se obteñen no exame extraordinario unha nota igual ou superior a 5.00.

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. Propóranse actividades axeitadas avaliadas 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. Iranse 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 reflectiránse 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 destreza no 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.