

**PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA DEL  
MÒDUL**  
*Anglès*

**CICLE FORMATIU**  
*Gestió Administrativa*

**CURS 2016-2017**

**Professor:**  
*Pablo Babiloni Edo*

## 1. REFERÈNCIA DEL TÍTOL PROFESSIONAL DEL QUAL EN FORMA PART

L'ensenyament de formació professional vinculat al títol de Tècnic en Gestió Administrativa, està regulat pel Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'aproven els ensenyaments mínims. Aquests ensenyaments Desenvolupats pel Decret 1538/2006, de 15 de desembre, pel qual s'estableix el currículum del cicle.

La referència al sistema productiu d'aquest mòdul la trobem a la unitat de competència UC0976\_2 del Reial Decret 107/2008 de 1 de febrer "Realitzar les gestions administratives del procés comercial"

## 2. ANÀLISI DELS ELEMENTS CURRICULARS (MÒDUL) EN RELACIÓ ALS ELEMENTS PRODUCTIUS (UNITAT DE COMPETÈNCIA)

### Capacitats terminals

| Mòdul professional  | relacionat amb | Unitat de competència   |
|---|----------------|---|
| <b>Capacitats terminals</b><br>Comunicar-se oralment amb un interlocutor en llengua estrangera interpretant i transmetent la informació necessària per a establir els termes que delimitin una relació professional dins del sector.<br>Interpretar informació escrita en llengua estrangera en el àmbit econòmic, jurídic i financer propi del sector, analitzant les dades fonamentals per a dur a terme les accions oportunes<br>Redactar y/o complimentar documents e informes propis del sector en llengua estrangera con correcció, precisió, coherència y cohesió, sol·licitant y/o facilitant una informació de tipus general o detallada.<br>Analitzar les normes de protocol del país del idioma estranger, amb el fin de donar una adequada imatge en les relacions professionals establertes amb el país. | ↔              | <b>Realitzacions Professionals</b><br>Normes de protocol del país.<br>Normes d'expressió oral.<br><br>Terminologia del sector.<br><br>Normes d'expressió escrita. |

### Criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana relacionada amb l'àmbit de la gestió administrativa i comercial a empreses i organitzacions continguda en discursos orals emesos en

llengua estàndard, analitzant el contingut global del missatge i relacionant-lo amb els recursos lingüístics corresponents.

- Situa el missatge en el seu context.
- Identifica la idea principal del missatge.
- Reconeix la finalitat del missatge directe, telefònic o per un altre mitjà auditiu.
- Extreu informació específica en missatges relacionats amb aspectes usuals de la vida professional i quotidiana de l'àmbit administratiu i comercial.
- Seqüència els elements constituents del missatge.
- Identifica les idees principals d'un discurs sobre temes coneguts de situacions administratives i comercials habituals a l'empresa, transmesos pels mitjans de comunicació i emesos en llengua estàndard i articulats amb claredat.
- Reconeix les instruccions orals i segueix les indicacions.
- Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre tots i cadascun dels elements del mateix.

2. Interpreta informació professional continguda en documents escrits senzills de l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.

- Llegeix de forma comprensiva textos clars en llengua estàndard de documents administratius i comercials usuals en empreses i organitzacions.
- Interpreta el contingut global del missatge.
- Relaciona el text amb l'àmbit del sector al que es refereix.
- Identifica la terminologia tècnica utilitzada.
- Interpreta els documents administratius i comercials més habituals a l'empresa i organitzacions.
- Realitza traduccions de textos en llengua estàndard dels documents administratius i comercials més usuals utilitzant material de suport i eines automatitzades en cas necessari.
- Interpreta el missatge rebut a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats habituals a l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions, participant com a agent actiu en converses professionals.

- Identifica i aplica els registres, directes, formals i/o informals, utilitzats per a l'emissió del missatge.
- Comunica utilitzant fórmules, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- Utilitza normes de protocol en presentacions habituals en l'àmbit administratiu i comercial de l'empresa i les organitzacions.
- Descriu fets breus relacionats amb l'àmbit administratiu i comercials: demandes i sol·licituds d'informació, comandes de clients i a proveïdors, reclamacions i queixes, devolucions, retards en els lliuraments, canvis de condicions, etc.
- Utilitza correctament la terminologia tècnica de l'àmbit administratiu i comercial.
- Expressa sentiments, idees o opinions respecte a les situacions habituals en les tasques administratives en empreses i organitzacions.
- Enumera les activitats bàsiques de la tasca professional: atendre clients i usuaris, descriure els continguts de la documentació administrativa i comercial habitual, argumentar els processos administratius i comercials segons les instruccions rebudes.
- Descriu i seqüència un procés de treball de la seva competència.
- Justifica l'acceptació o no de propostes realitzades.
- Argumenta l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball triat.
- Sol·licita la reformulació del discurs o part del mateix quan es consideri necessari.
- Aplica fórmules d'interacció adients en les situacions professionals estàndards d'atenció al client o usuari a l'àmbit administratiu i comercial.

4. Complimenta i/o elabora la documentació administrativa i comercial bàsica utilitzada habitualment per empreses i organitzacions, i elabora textos senzills habituals en l'àmbit administratiu i comercial en llengua estàndard utilitzant els registres adequats a cada situació.
  - Redacta documents i/o textos breus relacionats amb aspectes quotidians i/o professionals de l'àmbit administratiu i comercial: comunicacions amb clients i proveïdors, interns i externs, i la documentació administrativa i comercial inicial o de resposta a una situació donada.
  - Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
  - Realitza resums de textos relacionats amb l'àmbit administratiu i comercial de l'empresa o organització.
  - Complimenta documentació específica de l'àmbit administratiu i comercial: albarans, comandes, pressupostos, factures, factures proforma, rebuts, xecs, ofertes de productes, llistes de preus, documents de devolució, notes d'abonament, documents de proposta i/o acceptació de canvis de condicions, cartes comercials, sol·licituds d'informació comercial, sol·licituds d'informació d'horaris, entre d'altres.
  - Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la complementació dels documents esmentats en el criteri d'avaluació anterior.
  - Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els recursos lingüístics propis.
  - Utilitza les fórmules tècniques i/o de cortesia pròpies del document a elaborar.
  
5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació de l'àmbit administratiu i comercial, seguint les convencions internacionals.
  - Defineix els trets més significatius dels costums i usos de les empreses i les organitzacions en l'ús de la llengua estrangera a l'àmbit administratiu i comercial.
  - Descriu els protocols i normes de relació social i empresarial propis del país.
  - Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
  - Identifica els aspectes socioprofessionals propis de les empreses i organitzacions en qualsevol tipus de text i/o conversa.
  - Aplica els protocols i normes de relació social i empresarial propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

### **Continguts**

- Comprensió de missatges orals.
  - Reconeixement de missatges professionals i quotidians de les empreses i organitzacions en l'àmbit administratiu i comercial. Missatges directes, telefònics, gravats, diàlegs i converses.
  - Terminologia específica de l'àmbit de la gestió administrativa i comercial.
  - Idees principal i secundàries.
  - Diferents accents de llengua oral.
  
- Interpretació de missatges escrits.
  - Comprensió de correus electrònics, memoràndums, rètols i quadres informatius, notes i llistes d'instruccions o consells, anuncis, inventaris, avisos, pàgines de llibres de registres i agendes, indicacions, plànols, directoris d'hotels, pàgines web, menús de restaurants, cartes, formularis i currículums.
  - Suports convencionals: correu postal, fax, anuncis, rètols, notes, pàgines d'agendes i passaports, plànols, formularis, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, pàgines web, presentacions en PowerPoint, entre d'altres.
  - Terminologia específica de l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions. Idea principal i idees secundàries.
  
- Producció de missatges orals.
  - Registres utilitzats en la participació en converses simulades per parelles sobre temes relacionats amb l'àmbit administratiu i comercial utilitzant la terminologia específica.

- Manteniment i seguiment del discurs oral: suport, demostració de comprendre, petició d'aclariment, i altres.
- Sons i fonemes vocàlics i consonàntics. Combinacions i agrupacions.
- Entonació com a recurs de cohesió del text oral.
- Marcadors lingüístics de relacions socials i professionals, normes de cortesia i diferències de registre.

- Emissió de documents administratius i comercials i textos escrits d'aquests àmbits.
- Complimentació de caràtules de fax, adreces de sobres, inventaris, factures, formularis o impresos de sol·licitud de reserves, de transferències bancàries, de comandes, d'informació, de reclamacions i quadres d'incidències.
- Elaboració de correus electrònics i cartes en relació a l'operativa administrativa i comercial habitual i quotidiana d'empreses i organitzacions i d'un currículum.
- Adequació del text al context comunicatiu.
- Registre.
- Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques, selecció de contingut rellevant.
- Ús dels signes de puntuació.
- Coherència en el desenvolupament del text.

- Coneixement de l'entorn sociocultural i professional.
- Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa: diferències lèxiques, ortogràfiques i culturals entre el Regne Unit i els Estats Units, varietat de té i cafè, característiques del correu postal britànic, denominació del servei de transport públic de Londres, els diferents menús que s'ofereixen als avions i la varietat d'esmorzars als hotels, el sistema d'aeroports de Londres, el tren d'alta velocitat del Regne Unit i els horaris dels àpats.
- Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions comercials internacionals: tractaments formals, salutacions, suggeriments i respostes amb educació, fórmules de cortesia...
- Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional amb la finalitat de projectar una bona imatge de l'empresa: ús de sigles i abreviatures habituals, tractaments formals, salutacions verbals i gestuals, suggeriments i respostes amb educació, fórmules de cortesia.
- Reconeixement de la llengua anglesa per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional: aprenentatge de tècniques d'estudi com ara mots oposats, sinònims, famílies de paraules, identificació d'estructures i categories gramaticals, reconeixement de cognats entre l'anglès i la seva llengua, paraules polisèmiques, els plurals irregulars i terminacions per fer adjectius a partir de verbs.

### **3. ANÀLISI DE LES NECESSITATS PROFESSIONALS DE L'ENTORN PRODUCTIU**

L'entorn econòmic i productiu a Menorca, referent al sector de la administració, està inclòs dins tots els sectors productius de l'illa: fabricació de calçat, fabricació de productes lactis i formatge, bijuteria, construcció, serveis,... dins qualsevol sector productiu es necessària la presència de administratius. Aquests administratius hauran de tenir competència lingüística no sols en català i castellà sinó també en llengua anglesa. En el present mòdul d'Anglès es treballarà en l'objectiu de assolir els mínims necessaris per tal d'assegurar una correcta i productiva relació comercial, administrativa i de gestió.

### **4. CONCRECIÓ DE LES CAPACITATS TERMINALS (OBJECTIUS)**

- Comunicar-se oralment amb un interlocutor en llengua estrangera interpretant i transmetent la informació necessària per a establir els termes que delimitin una relació professional dins del sector.
- Interpretar informació escrita en llengua estrangera en el àmbit econòmic, jurídic i financer propi del sector, analitzant les dades fonamentals per a dur a terme les accions oportunes
- Redactar i/o complimentar documents e informes propis del sector en llengua estrangera con correcció, precisió, coherència y cohesió, sol·licitant y/o facilitant una informació de tipus general o detallada.

- Analitzar les normes de protocol del país del idioma estranger, amb la finalitat de donar una adequada imatge en les relacions professionals establertes amb el país.

## 5. PRINCIPIS METODOLÒGICS

Aquest mòdul conté la formació necessària per a desenvolupar activitats relacionades amb les funcions d'atenció al client, informació i assessorament, desenvolupament i seguiment de normes de protocol i compliment de processos i protocols de qualitat; tot, en llengua anglesa.

Realitzar en anglès l'atenció al client, la informació i assessorament, el desenvolupament i seguiment de normes de protocols i el compliment de processos i protocols de qualitat inclou aspectes com:

- L'ús i aplicació de diverses tècniques de comunicació per a informar i assessorar al client al llarg dels processos de servei.
- L'aplicació del protocol institucional en l'organització d'actes que ho requereixin.
- El desenvolupament i formalització de processos i protocols de qualitat associats a les activitats de la tasca administrativa.

Las activitats professionals associades a aquestes funcions, s'apliquen fonamentalment en els processos de gestió administrativa de comunicacions i documents de molt diversa índole així com en el tracte i atenció al client.

La formació del mòdul contribueix a assolir els objectius generals del cicle formatiu, i les competències personals, professionals, personals i socials esmentades anteriorment.

Las línies d'actuació en el processo de ensenyament i aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul, versaran sobre:

- L'elaboració de missatges escrits i orals, interpretant i transmetent la informació necessària per realitzar consultes relacionades amb el sector professional. En les activitats orals els/les alumnes hauran de treballar en parelles. En les activitats d'expressió escrita hauran d'elaborar targetes de visita, caràtules de fax, escriure correus electrònics (de presentació, de benvinguda, per donar indicacions, per demanar pressupostos, per convocar reunions, per organitzar els preparatius d'un viatge, per demanar informació), adreces en un sobre, cartes de reclamació i un currículum utilitzant el llenguatge i les estructures correctament.
- El reconeixement dels discursos orals, escoltant missatges, extraient informació general i específica, proposant solucions a problemes laborals similars als que es trobaran quan s'incorporin al mercat laboral.
- La interpretació de la informació escrita en l'àmbit propi del sector de la gestió administrativa.
- La complimentació i interpretació dels documents propis del sector professional sol·licitant i facilitant informació de tipus general o detallada.
- La valoració de la importància de poder comunicar-se oralment i per escrit en llengua estrangera en el context de les empreses.

## 6. ORGANITZACIONS DELS CONTINGUTS EN UNITATS DIDÀCTIQUES O DE TREBALL

### UNIT 1

#### Who's Who in the Office?

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els llocs de treball en una oficina.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: tractaments formals, sigles i abreviatures.
- Escolta i repetició de numerals ordinals.
- Comprensió oral d'una conversa entre el director general d'una empresa i una nova empleada.

## Welcoming Visitors

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un memoràndum.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Identificació d'elements culturals propis dels països de llengua anglesa: varietat de tes i cafès.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb la recepció de visites a l'oficina.
- Producció d'una conversa simulada per parelles entre un/a administratiu/iva i una persona que visita l'empresa.

### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'una targeta comercial.
- Elaboració d'una targeta comercial.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Redacció d'un correu electrònic per presentar-se.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 1 i de continguts gramaticals (*to be, have got*) al *Workbook*.

## UNIT 2

### The Office Building

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un rètol informatiu.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: pronunciació i lectura de xifres.
- Interpretació d'elements culturals que marquen diferències entre el Regne Unit i els Estats Units.
- Escolta i repetició de numerals cardinals.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els espais d'una oficina.
- Comprensió oral d'una conversa entre una administrativa i una nova representant comercial.

### Getting Around the Office

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'una nota presa durant una conversa telefònica.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre normes de relació social: salutacions.
- Escolta i pràctica d'expressions relacionades amb indicacions per arribar a un lloc.
- Producció d'una conversa simulada per parelles entre un/a recepcionista i diferents visitants.

### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'un correu electrònic en què es donen indicacions per arribar a una oficina.
- Redacció d'un correu electrònic per confirmar una reunió i donar indicacions sobre com arribar al lloc de trobada.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic en què es fa una descripció del plànol de l'oficina.
- Redacció d'un correu electrònic per donar la benvinguda a un nou empleat/ada i oferir-li una descripció del plànol de l'oficina.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 2 i de continguts gramaticals (*Present Simple, Imperative, Let's*) al *Workbook*.

## UNIT 3

### Office Routines

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un anunci.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: sigles.
- Audició i pràctica d'un diàleg.

- Escolta, repetició i pràctica de les hores que marquen uns rellotges.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les tasques habituals d'una oficina.
- Comprensió oral d'una conversa entre una auxiliar administrativa amb experiència d'un nou auxiliar administratiu.

### **Organising an Office**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un anunci.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre l'ús de recursos formals i funcionals: fórmules de cortesia per fer suggeriments.
- Pràctica de vocabulari relacionat amb el mobiliari i equipament d'una oficina.
- Escolta, repetició i pràctica de diferents preposicions de lloc.
- Producció de preguntes i respostes per parelles per trobar les diferències que hi ha entre dues imatges.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 3 i de continguts gramaticals (*Present Continuous* i contrast amb el *Present Simple*) al *Workbook*.

### UNIT 4

#### *Managing Office Supplies*

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un inventari de material d'oficina.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: expressions utilitzades per expressar quantitats.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb el material d'oficina. Repàs dels colors.
- Comprensió oral d'una conversa entre dues administratives sobre l'inventari de material de la seva oficina.

### **Ordering Office Supplies**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un anunci.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les comandes de material d'oficina. Repàs dels dies de la setmana i dels mesos de l'any.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: abreviatures dels dies de la setmana.
- Producció d'una conversa telefònica simulada per fer i anotar una comanda de material d'oficina. Complimentació de les dades de la factura.

#### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'un correu electrònic en què es demana un pressupost de material d'oficina.
- Redacció d'un correu electrònic per demanar un pressupost de material d'oficina.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 4 i de continguts gramaticals (*There is / There are*, *Quantifiers*, *Determiners*, *How much / How many*) al *Workbook*.

### UNIT 5

#### *Photocopying*

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'una llista de coses a fer.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les fotocòpies i les fotocopiadores, mots oposats, i material imprès.
- Aprenentatge de tècniques d'estudi de la llengua anglesa: parells de mots oposats.
- Comprensió oral d'una conversa entre la nova auxiliar administrativa d'una oficina i un altre administratiu.

### **Sending Faxes**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'unes instruccions.



- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Identificació del genitiu saxó.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb l'enviament de faxos i diferents àrees o llocs de treball.
- Producció de preguntes i respostes per parelles per tal d'esbrinar la informació que cal per completar la caràtula d'un fax.

*Writing Guide:*

- Lectura i comprensió de la caràtula d'un fax.
- Complimentació de les dades de la caràtula d'un fax.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 5 i de continguts gramaticals (el passat de *to be*, *There was / There were*, l'afirmativa del *Past Simple*) al *Workbook*.

## UNIT 6

### Handling Incoming Mail

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un quadre sobre la classificació del correu d'entrada.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Aprenentatge de tècniques d'estudi de la llengua anglesa: sinònims.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb el correu d'entrada i els documents administratius.
- Reconeixement de diferents categories gramaticals que pot tenir una mateixa paraula en anglès.
- Comprensió oral d'una conversa entre un treballador temporal en una oficina i una administrativa.

### Handling Outgoing Mail

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'una llista de coses a fer.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: característiques del correu postal britànic.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb el correu de sortida.
- Producció de preguntes i respostes per parelles per tal d'esbrinar la informació que cal per completar les dades de la tramesa d'un paquet.

*Writing Guide:*

- Lectura i comprensió de les dades de l'adreça d'un sobre.
- Complimentació de les dades de l'adreça d'un sobre.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 6 i de continguts gramaticals (la negativa i la interrogativa del *Past Simple*) al *Workbook*.

## UNIT 7

### Receiving Calls

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un avís sobre l'atenció telefònica.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: pronunciació dels números de telèfon.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb l'atenció telefònica.
- Comprensió oral de dues converses telefòniques entre dues auxiliars administratives i els seus clients.

### Taking Messages

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un memoràndum i tres missatges de trucades telefòniques.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: lletrejar noms per telèfon.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb l'atenció telefònica i la presa de missatges telefònics. Repàs dels membres de la família.
- Producció d'una conversa telefònica simulada per parelles entre un/a recepcionista i la persona que truca.

- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 7 i de continguts gramaticals (*be going to, Present Continuous* amb valor de futur, *will*) al *Workbook*.

## UNIT 8

### Dealing With Phone Requests

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre l'ús de recursos formals i funcionals en determinades situacions: fórmules de cortesia.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb l'atenció telefònica. Repàs de les peces de roba.
- Comprensió oral d'una conversa telefònica.

### Calling For Service

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un registre de problemes.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb el servei de manteniment: resolució de problemes i professionals.
- Producció d'una conversa telefònica simulada per parelles entre un/a recepcionista i un treballador/a d'una fàbrica que truca per demanar assistència tècnica per resoldre un problema.
- Reconeixement de cognats entre l'anglès i la seva llengua.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 8 i de continguts gramaticals (pronoms personals, pronoms objecte, possessius i primer condicional) al *Workbook*.

## UNIT 9

### Scheduling Meetings

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: divisions del dia.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb la programació de reunions.
- Comprensió oral d'una conversa telefònica.

### Rescheduling Meetings

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'una pàgina d'una agenda i d'una nota.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre normes de relació social: fórmules de cortesia.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els canvis d'horari i data de reunions i els problemes de salut.
- Producció d'una conversa per parelles entre dos companys/es de feina per programar una reunió.

#### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'un correu electrònic per convocar una reunió.
- Redacció d'un correu electrònic per convocar una reunió.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 9 i de continguts gramaticals (modals: *can, could, must, mustn't, should*) al *Workbook*.

## UNIT 10

### Exhibitions

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre normes de relació social al Regne Unit: converses sobre temes trivials.

- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb fires i exposicions, països i nacionalitats i condicions meteorològiques.
- Comprensió oral d'una conversa entre dos treballadors de diferents departaments de l'oficina que es troben a l'ascensor de l'edifici.

#### **Giving Directions**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura, comprensió i interpretació de les indicacions i el plànol d'un fullet informatiu d'una fira.
- Reconeixement de paraules polisèmiques en anglès.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els transports i les indicacions.
- Reconeixement d'elements culturals del Regne Unit: denominació del servei de metro de Londres.
- Producció d'una conversa per parelles entre dues persones que es troben a una fira.

#### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió de dos correus electrònics en què s'accepta o es rebutja la invitació a una reunió.
- Redacció de dos correus electrònics per acceptar i rebutjar una invitació a una reunió.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 10 i de continguts gramaticals (contrast entre *have to / don't have to* i *don't have to / mustn't*) al *Workbook*.

### UNIT 11

#### **Receiving Customer Complaints**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un memoràndum.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Identificació de l'ortografia dels plurals irregulars dels noms.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb reclamacions de clients i peces de roba.
- Comprensió oral de tres converses telefòniques entre una administrativa i tres clients que truquen per fer una reclamació.

#### **Handling Customer Complaints**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb l'atenció de reclamacions de clients.
- Identificació de la formació dels adjectius acabats en *-ed* i *-ing*.
- Producció d'una conversa simulada per parelles entre un/a client/a i un/a administratiu/iva que atén la seva reclamació.

#### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'una carta de reclamació i de la resposta a aquesta carta.
- Redacció d'una carta de reclamació i d'una resposta a una carta de reclamació.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 11 i de continguts gramaticals (adjectius comparatius i superlatius) al *Workbook*.

### UNIT 12

#### **Booking Flights**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic i de la pàgina d'un passaport.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Interpretació d'usos habituals de llenguatge en relació als costums per raons de salut o de religió: els diferents menús que s'ofereixen als avions.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les reserves de vols i els avions.
- Aprenentatge de diferències lèxiques entre l'anglès britànic i l'anglès americà.
- Comprensió oral d'una conversa telefònica entre un administratiu i una agent de viatges per fer la reserva d'un vol.

### **Problems with Flights**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
  - Lectura i comprensió de les actualitzacions d'un llibre de registres d'un aeroport.
  - Audició i pràctica d'un diàleg.
  - Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb articles de viatge, aeroports i problemes amb vols.
  - Lectura i reflexió sobre el sistema d'aeroports de Londres.
- Producció d'una conversa per parelles entre un/a client/a i un/a agent de viatges per fer un canvi de vol.

#### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'un correu electrònic en què es demana la reserva de dos vols.
- Redacció d'un correu electrònic per demanar reserves de vols.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 12 i de continguts gramaticals (comparació d'adjectius, adverbis de manera i d'intensitat) al *Workbook*.

### UNIT 13

#### **Choosing a Hotel**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un anunci.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: col·loquialismes.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb la tria d'hotels i les seves instal·lacions.
- Comprensió oral d'una conversa telefònica entre dos companys de feina sobre els hotels de la ciutat.

#### **Booking a Hotel**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
  - Lectura i comprensió del directori d'un hotel.
  - Lectura i reflexió sobre les diferents varietats d'esmorzars que ofereixen els hotels dels països anglosaxons.
  - Audició i pràctica d'un diàleg.
  - Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les reserves d'hotels i els objectes que es poden trobar a les habitacions i a les cambres de bany dels hotels.
  - Producció d'una conversa telefònica simulada per parelles entre un/a administratiu/iva de recepció i un/a client/a que truca per demanar informació sobre tarifes. Complimentació del formulari de sol·licitud de reserva.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 13 i de continguts gramaticals (*Past Continuous* i contrast amb el *Past Simple*) al *Workbook*.

### UNIT 14

#### **Renting a Car**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb el lloguer i les parts d'un cotxe.
- Aprenentatge de diferències lèxiques entre l'anglès britànic i l'anglès americà.
- Comprensió oral d'una conversa telefònica entre un client i una administrativa d'una agència de lloguer de vehicles.

#### **Booking Train Tickets**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'una pàgina web.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les estacions de trens, les reserves i els tipus de bitllets.
- Lectura i reflexió sobre el tren d'alta velocitat del Regne Unit.
- Producció d'una conversa telefònica simulada per parelles entre un/a empleat/ada d'una agència de lloguer de vehicles i un/a client/a que vol fer una reserva d'un bitllet de tren i lloguer un cotxe. Complimentació del formulari de sol·licitud de reserva.

*Writing Guide:*

- Lectura i comprensió de dos correus electrònics en què es demanen reserves i informació sobre preus.
  - Redacció de dos correus electrònics per fer reserves.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 14 i de continguts gramaticals (*Present Perfect Simple*) al *Workbook*.

UNIT 15

**Ordering Food**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un anunci de menjar preparat amb lliuraments a domicili.
- Interpretació d'abreviatures d'ús habitual en els països anglosaxons.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els aliments i les comandes de menjar per emportar.
- Comprensió oral d'una conversa entre un administratiu i la seva cap, que li demana que faci una comanda de menjar preparat.

**At the Restaurant**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió del menú d'un restaurant.
- Lectura i reflexió sobre els horaris dels àpats al Regne Unit.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb begudes i aliments, les maneres de cuinar-los i les parts d'un àpat.
- Producció d'una conversa simulada per parelles entre un/a cambrer/a i un client/a que demana menjar en un restaurant.

*Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'un correu electrònic en què s'explica l'itinerari d'un viatge.
  - Redacció d'un correu electrònic per explicar l'itinerari d'un viatge a un company/a de feina.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 15 i de continguts gramaticals (contrast entre *Present Perfect Simple* i *Past Simple, used to*) al *Workbook*.

UNIT 16

**Searching the Internet**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un correu electrònic.
- Reconeixement i identificació d'expressions col·loquials en anglès.
- Audició i pràctica de dos diàlegs.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les cerques d'informació a Internet.
- Comprensió oral d'una conversa entre dos companys de feina sobre una tasca de recerca.

**Preparing a Presentation**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
  - Lectura i comprensió d'un memoràndum.
  - Audició i pràctica d'un diàleg.
  - Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb la preparació d'una presentació en Powerpoint.
  - Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: designació de diferents tipus de lletra de documents.
  - Producció d'una conversa simulada per parelles entre dos companys/es de feina en què un d'ells demana consells a l'altre per preparar una presentació.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 16 i de continguts gramaticals (oracions de relatiu) al *Workbook*

UNIT 17

### **Time Clock Records**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un memoràndum.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els marcatges d'entrada i sortida en el rellotge de control horari de l'oficina, absències laborals i altres incidències.
- Aprenentatge de tècniques d'estudi de la llengua anglesa: famílies de paraules.
- Comprensió oral d'una conversa entre el cap de l'oficina i una administrativa del departament de recursos humans.

### **Security Issues**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
  - Lectura i comprensió d'un anunci.
  - Audició i pràctica d'un diàleg.
  - Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: sigles.
  - Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb sistemes de seguretat.
  - Producció d'una conversa simulada per parelles entre el/la director/a de recursos humans i una administrativa d'aquest departament, que l'informa sobre les incidències horàries mensuals dels treballadors. Complimentació del quadre mensual d'incidències.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 17 i de continguts gramaticals (*may / might*, repàs dels modals) al *Workbook*.

### **UNIT 18 At the Bank**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
  - Lectura i comprensió d'un anunci.
  - Audició i pràctica d'un diàleg.
- Aprenentatge de diferències ortogràfiques entre l'anglès britànic i l'anglès americà.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els bancs.
  - Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: sigles.
  - Comprensió oral d'una conversa entre una caixera del banc i un client que sol·licita una transferència.

### **Banking Issues**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
  - Lectura i comprensió d'una carta.
  - Audició i pràctica d'un diàleg.
  - Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu.
  - Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els bancs i les divises.
  - Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu: lectura de xifres.
  - Producció d'una conversa simulada per parelles entre el/la caixer/a del banc i un/a administratiu/iva que acaba d'obrir un compte d'empresa i demana diverses informacions. Complimentació de les dades del formulari de transferència bancària.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 18 i de continguts gramaticals (la veu passiva en present i en passat) al *Workbook*.

### **UNIT 19 Applying for a Job**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un anunci d'oferta de feina.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Lectura i reflexió sobre normes de relació social d'ús habitual en els països anglosaxons i contrast amb les normes pròpies.

- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les sol·licituds de feina.
- Comprensió oral d'un programa de ràdio en què es donen consells per preparar una entrevista de feina.

### **Interviewing**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'un formulari d'entrevista de feina.
- Audició i pràctica d'un diàleg.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb les entrevistes i les condicions laborals.
- Lectura, reflexió i traducció de tres paraules de la mateixa família.
- Producció d'una entrevista de feina simulada per parelles que fa el/la director/a de recursos humans a un/a candidat/a per al lloc de representant comercial.

#### *Writing Guide:*

- Lectura i comprensió d'un correu electrònic en què es demana informació sobre un lloc de treball.
- Redacció d'un correu electrònic per demanar informació addicional sobre un lloc de treball.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 19 i de continguts gramaticals (segon condicional, els compostos de *some, any i no*) al *Workbook*.

## **UNIT 20**

### **Preparing a CV**

- Traducció del vocabulari de la secció al *Vocabulary Builder* amb l'ajuda del diccionari.
- Lectura i comprensió d'una llista de consells per preparar un currículum.
- Lectura i reflexió sobre costums i usos habituals en l'àmbit administratiu.
- Escolta i pràctica de vocabulari relacionat amb els currículums i les dades personals.
- Comprensió oral d'una entrevista de feina entre un entrevistador i una candidata a un lloc de treball.

### **Writing a CV**

- Lectura i comprensió d'una carta de presentació i d'un currículum.
- Lectura i reflexió sobre costums habituals en el món laboral: el formalisme d'adjuntar una carta de presentació a l'hora d'enviar un currículum i l'expressió de salutació adequada d'aquesta carta.
- Redacció d'un currículum i d'una carta de presentació per sol·licitar un dels llocs de treball dels anuncis de la pàgina 83 de l'*Student's Book* seguint les instruccions del WB, pp. 103-104.
- Pràctica extra del vocabulari de la unitat 20 i repàs gramatical dels continguts estudiats al llarg de tota la unitat formativa al *Workbook*.

## **TEMPORALITZACIÓ (160 HORES)**

### **1er trimestre**

- Unitats 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

### **2n trimestre**

- Unitats 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

### **3r trimestre**

- Unitats 15, 16, 17, 18, 19, 20

## **7. INSTRUMENTS I CRITERIS D'AVUACIÓ DEL MÒDUL**

### *Instruments d'avaluació*

- Presentació oral. Es valorarà a final de curs la presentació oral que els alumnes hauran estat preparant durant els tres trimestres, posant en pràctica les pautes donades en el material de classe.
- Control periòdic dels deures fets a casa.
- Diferents proves d'avaluació objectiva dels continguts per trimestre, en les quals s'avaluaran cada un dels skills de l'aprenentatge de la llengua. Inclouran les quatre destreses que els alumnes han de dominar en la llengua estrangera.

El càlcul de la nota es farà seguint els següents criteris :

- Les quatre destreses es valoraran per igual, obtenint una mitjana de les proves cada trimestre.

Nota de trimestre:

- 60% Proves escrites.
  - 20% Feina a classe i a casa, i ús de la llengua dins l'aula.
  - 20% Assistència i actitud.
- La nota de juny serà la mitjana de les tres avaluacions. En el cas d'un alumne/a que hagi demostrat una progressió en els resultats de cada avaluació, se'l qualificarà amb la nota obtinguda el mes de juny.
  - A final de curs, la presentació oral pot pujar fins a 1 punt la nota final del alumne. En cas que l'alumne no presenti aquest treball, se'l restarà un punt de la nota final obtinguda al juny.
  - L'avaluació és contínua per aquells alumnes que assisteixin a un mínim d'un 80% de les classes.
  - Els que no assisteixin a classe hauran de fer un examen escrit i oral per tal de demostrar els seus coneixements de llengua anglesa donat que no poden ser avaluats de manera contínua.

### ***Criteris d'avaluació***

1. Participar en converses i simulacions breus, relatives a situacions habituals o d'interès personal i amb finalitats comunicatives diferents, utilitzant les convencions pròpies de la conversa i les estratègies necessàries per resoldre les dificultats durant la interacció.
2. Ús de fórmules característiques del llenguatge formal i de l'informal en les comunicacions orals i escrites.
3. Comprendre la idea general i informacions específiques de missatges i documents autèntics incloent-hi els procedents dels mitjans de comunicació, i semi-autèntics en suport i format de tipologia diversa, sobre temes d'interès dels àmbits personal i educatiu.
4. Comprendre la informació general i l'específica de diferents textos escrits, autèntics i adaptats, d'extensió variada, i reconèixer la seva intenció comunicativa.
5. Elaborar de forma semi-controlada textos de tipologia diversa, orals i escrits, tenint cura del registre, el lèxic, les estructures, i alguns elements de cohesió i coherència per marcar la relació entre idees i fer-los entenedors als destinataris o destinatàries.
6. Utilitzar els coneixements adquirits sobre el sistema lingüístic de la llengua estrangera en diferents contextos de comunicació, com a instrument d'auto aprenentatge i d'autocorrecció de les produccions pròpies orals i escrites i per comprendre les produccions dels altres.
7. Utilitzar els recursos de les TIC de forma progressivament autònoma per buscar informació, produir textos a partir de models, enviar i rebre missatges de correu electrònic i per establir relacions personals orals i escrites, i mostrar interès pel seu ús.



8. Mostrar una actitud respectuosa, d'interès i de descoberta envers la cultura i formes de vida diferents a la pròpia.
9. Participar en l'autocorrecció i l'avaluació de les produccions pròpies i les dels altres, i mostrar una actitud activa i de confiança en la capacitat d'aprenentatge de llengües.
10. Participar activament treballs col·laboratius
11. Dominar els continguts gramaticals i lèxics del curs
12. Participar a classe.
13. Assistir a classe

#### Recuperacions:

Aquells alumnes que no superin de manera satisfactòria el mòdul de llengua anglesa podran fer un examen de recuperació en el darrer trimestre (convocatòria de juny). Aquest consistirà en dues proves:

- una escrita (continguts donats al llarg del curs)
- una oral (parlar sobre algun tema referent a la seva especialitat)

### **8. ESTRATEGIES D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT I PELS ALUMNES AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS**

Si cal s'adaptaran els continguts pels alumnes amb necessitats educatives especials .

### **9. RECURSOS NECESSARIS PEL DESENVOLUPAMENT DEL MÒDUL**

Emprarem com a recurs el llibre *Office Administration*, de David Walker, de l'editorial Burlington. A més, el professor lliurarà altres materials en forma de fotocòpies, s'emprarà Internet i materials audiovisuals diversos dins l'aula.

### **10. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS EN L'ÀMBIT DEL MÒDUL**

Al llarg del curs es podran veure fragments d'algunes pel·lícules i documentals en anglès relacionades amb el món laboral.

Durant el curs es poden realitzar algunes sortides o xerrades especialitzades.