



PROGRAMA

CURSOS DE IDIOMAS – INGLÉS - 2017

ORGANIZA INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO

ACCIONES FORMATIVAS

CURSOS	Duración	Calendario 2017	Horario
“Inglés práctico para la hostelería y el turismo”	60 horas	Del 12 de junio al 18 de julio	9.15-12.15
“Inglés práctico en el ámbito administrativo”	60 horas	Del 19 de julio al 24 de agosto -14 / agosto no clase- (lunes a jueves)	9.30 – 12.30
“Inglés documental en el comercio internacional”	60 horas	Del 25 de Septiembre al 26 de Octubre (lunes a jueves)	9.30 – 12.30

INSCRIPCIONES

Las inscripciones se realizarán mediante el formulario de curso, indicando el/los cursos de interés. El importe de matrícula se abonará una vez confirmada la plaza, y previamente al comienzo de cada curso, para lo cual será facilitado un número de cuenta.

Los cursos podrán ser bonificados en las cuotas a la Seguridad Social a través de la Fundación Tripartita, en el caso de las empresas para sus trabajadores, atendiendo al crédito formativo del que dispongan.

El plazo de inscripción finalizará 7 días antes del comienzo de cada curso. Se cubrirán las plazas atendiendo a la prueba de selección que determine el nivel, hasta cubrir el número de plazas. Plazas limitadas.

Los cursos contarán con la cofinanciación por parte del IMFE. El importe de matrícula de cada curso se recoge en la siguiente tabla:



AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA



CURSOS	Duración	Importe Matricula
Curso "Inglés práctico en el ámbito administrativo"	60 horas	20 €
Curso "Inglés práctico para la hostelería y el turismo"	60 horas	20 €
Curso "Inglés documental en el comercio internacional"	60 horas	20 €



PROGRAMAS

Curso “Inglés práctico para la hostelería y el turismo” (nivel básico). 60 horas

OBJETIVO

Obtener los conocimientos fundamentales y necesarios para ofrecer una atención profesional al cliente en lengua inglesa en establecimientos de hostelería y restauración, con el fin de que pueda comunicarse, interpretar y facilitar información en situaciones habituales.

Para conseguirlo se insistirá en la necesidad de reforzar estructuras gramaticales básicas, especialmente su uso en la producción oral, repasando estas si se precisa, y prestando gran atención a la fonética, así como a la amplitud de vocabulario, trabajando campos temáticos específicos.

Todo ello se **inculcará al alumnado de un modo eminentemente práctico**, a través de simulaciones de escenas habituales, mediante diálogos directos en diferentes contextos; acomodar y despedir a la clientela, informar sobre la oferta gastronómica, facilitar el precio y cobro del servicio, atender reclamaciones, atención directa al turista, información y asesoramiento sobre lugares de interés, itinerarios, alojamientos, etc.

Se efectuarán “Readings”, lecturas de actualidad, para su posterior debate en “Discussions”. Además se pedirá a los alumnos que elaboren una presentación sobre el tema con preguntas dirigidas a los compañeros.

El objetivo final será que los alumnos adquieran el nivel necesario para comunicarse con fluidez y naturalidad. Todo ello encaminado a facilitar los recursos lingüísticos que permitan un desenvolvimiento en entornos angloparlantes.

En su desarrollo se tomará en cuenta los recursos turísticos de la zona.



CONTENIDO

1. Solicitar trabajo en distintos sectores de la hostelería y el turismo.
2. La entrevista para establecimiento de hostelería y restauración.
3. Recibir clientes, dar explicaciones educadas. Saludos formales y coloquiales.
4. Terminología específica en relación con los clientes en la restauración y la hostelería.
5. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
6. Presentación gastronómica.
7. Descripción de platos y bebidas en diferentes locales, cafeterías, restaurantes , etc
8. Orden en los restaurante.
9. Información sobre horarios, precios y cantidades.
10. Simulacros reales de reservas telefónicas.
11. Hacer reservas.
 12. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
13. Simulación de situaciones de atención al cliente.
14. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales.
15. Simulación de situaciones de atención al cliente.
16. Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
17. Diferentes formas de pago en hoteles, restaurantes, aeropuertos ,etc.
18. Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
19. Ayudar a los visitantes en caso de accidente.
20. Dar direcciones dentro y fuera de las instalaciones turísticas o de restauración
21. Conclusiones.

Curso "Inglés Práctico en el ámbito administrativo"



(nivel intermedio) 60

60 horas

OBJETIVO

Conocer el mundo de la empresa y la correspondencia utilizada, y especialmente aprender a comunicarse en entornos laborales de ámbitos administrativos y comerciales, haciendo especial hincapié a la conversación lingüística.

Para conseguirlo se insistirá en la necesidad de un consolidar el conocimiento de estructuras gramaticales básicas, especialmente su uso en la producción oral, repasando éstas si se precisa, y prestando gran atención a la fonética, así como a la amplitud de vocabulario.

Todo ello **se inculcará al alumnado de un modo eminentemente práctico**, a través de simulaciones de escenas habituales, mediante diálogos directos en diferentes contextos: comunicación telefónica, correspondencia comercial, etc.

Se efectuarán “Readings”, lecturas de actualidad, para su posterior debate en “Discussions”. Además los alumnos elaborarán una presentación sobre un tema con preguntas dirigidas a los compañeros. El objetivo final será que los alumnos adquieran el nivel necesario para comunicarse con fluidez y naturalidad. Todo ello encaminado a facilitar los recursos lingüísticos que permitan un desenvolvimiento en entornos angloparlantes.



CONTENIDO

MÓDULO 1: Inglés aplicado en la búsqueda de empleo . 4 horas

- 1- Introducción. Conocer a gente nueva.
- 2- Buscar trabajo. Qué hacer. Las solicitudes para el puesto de trabajo.
- 3- Curriculum vitae. La entrevista.

MÓDULO 2: Trabajo en el ámbito administrativo. 56 horas

1. Departamentos y puestos en el ámbito administrative.
2. Vocabulario específico de maquinaria y material de oficina.
3. Atención al cliente desde el primer encuentro.
4. Conversaciones presenciales.
5. La correspondencia de negocios:
6. Conversaciones por teléfono.
7. Seguimiento de las gestiones con los clientes.
8. Dar información sobre productos y servicios.
9. Los documentos de embarque.
10. Ferias comerciales.
11. Términos y medios de pago:
12. Las empresas.
13. Salario.
14. Conclusiones



Curso "Inglés documental en el comercio internacional" (nivel intermedio). 60 horas

OBJETIVO

Conocer el ámbito del comercio internacional y la documentación utilizada, y especialmente aprender a manejarse **en inglés** con un nivel competente, en el ámbito administrativo, haciendo especial hincapié en la conversación lingüística.

Para conseguirlo se insistirá en la necesidad de un consolidar el conocimiento de estructuras gramaticales básicas, especialmente su uso en la producción oral, repasando éstas si se precisa, y prestando gran atención a la fonética, así como a la amplitud de vocabulario.

Todo ello **se inculcará al alumnado de un modo eminentemente práctico**, a través de la redacción y cumplimentación de informes, cartas, u otros documentos habituales y comunicaciones telefónicas, relacionadas con el comercio internacional.

Se facilitará documentación comercial para facilitar su comprensión. El objetivo final será que los alumnos adquieran el nivel necesario para comunicarse con fluidez y naturalidad. Todo ello encaminado a facilitar los recursos lingüísticos que permitan un desenvolvimiento en entornos angloparlantes



CONTENIDO

1. Contexto socio profesional de las operaciones de comercio internacional.

- Contenidos socioculturales y sociolingüísticos en entornos profesionales internacionales.
- Elementos significativos en las relaciones comerciales y profesionales.
 - Registro formal, neutral e informal.
 - Relaciones profesionales en distinto grado de formalidad.
 - Relaciones con la autoridad y la administración.
- Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores.
 - Convenciones sociales: Tabúes relativos al comportamiento.
 - Fórmulas de cortesía y tratamiento de uso frecuente.
 - Convenciones en la conversación y visitas comerciales: puntualidad, ofrecimientos de comida, tiempo de estancia, expresión de expectativas como anfitrión.
 - Comportamiento ritual: celebraciones y actos conmemorativos.
- Giros y modismos adecuados al contexto del comercio internacional.
- Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.
 - El saludo.
 - La posición del cuerpo y las extremidades.
 - La mirada.
 - Las diferencias de género.
 - Proximidad física y esfera personal.
- Viajes de negocios; reservas de transporte, alojamiento,..

2. Documentación de una empresa comercial en inglés.

- Estructura lingüística y léxico de las ofertas y documentación comercial internacional.
- Redacción de acuerdos de operaciones de comercio internacional.
 - Modelos en inglés de acuerdos comerciales entre empresas.
 - Modelos en inglés de contratos de compraventa.
- Estructura lingüística y léxico de la facturación de operaciones comerciales.
 - Abreviaturas.
 - Interpretación de modelos de facturas.
- Documentación financiera y de medios de pago habituales.
 - Interpretación de los documentos y terminología en los medios de pago e instrumentos financieros en inglés
- Pólizas de seguros de exportación/importación.
 - Modelos de pólizas: terminología.
- Informes comerciales



AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA

- Fórmulas habituales en los informes.
- Otros documentos comerciales en inglés.
 - Hojas de pedido.
 - Albarán.
 - Orden de compra.
- Bancos
- Exhibiciones, ferias y eventos

3. Inglés escribir informes y correspondencia comercial.

- Usos habituales en la redacción de textos en inglés comercial.
- Marketing y publicidad: Ofertas y presentación de productos por correspondencia.
- E-commerce.
- Reclamaciones:
 - Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, retrasos u otra casuística propia del comercio internacional.
 - Respuesta a las reclamaciones.
- Prorroga:
 - Solicitud
 - Respuestas.
- Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases.
- Faxes.
- Correos electrónicos.:
 - Abreviaturas.

4. Documentación y gestión aduanera en contextos internacionales

- Fuentes de información aduanera en inglés: la Organización Mundial de Aduanas e información institucional aduanera de otros países.
- Interpretación de términos y expresiones en documentos aduaneros:
 - El DUA en inglés.
 - Otros documentos aduaneros de terceros países
- Documentación de operaciones intracomunitarias en inglés.
- Liquidación de impuestos:
 - Modelos.
 - Terminología fiscal en inglés.
- Certificaciones y homologaciones internacionales:
 - Modelos.
 - Terminología en inglés.