

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
DEL DEPARTAMENTO DE INGLÉS**

Atención al público en general



**Escuela Oficial de Idiomas Coín
Curso 2024-2025**

- 1) Denominación del curso
- 2) La tipología y la carga horaria del curso
- 3) Idioma y nivel de competencia en el que se ha de impartir el curso
- 4) Unidad autorizada que se propone para el intercambio
- 5) Perfil del alumnado al que va dirigido
- 6) La actividad o actividades de lengua objeto de la práctica educativa
- 7) El currículo del curso detallando los objetivos, contenidos y temporalización
 - 7.1. Objetivos
 - 7.2 Contenidos
 - 7.3 Temporalización
- 8) Las medidas de atención a la diversidad
 - Diversidad de motivaciones
 - Diversidad de capacidades
 - Atención al alumnado con NEE
- 9) El compromiso de impartición del departamento de coordinación didáctica

El presente proyecto de curso CAPE se ajusta a lo establecido en el artículo 6 de la Orden de 1 de junio de 2021 y los contenidos del mismo se relacionan a continuación en el orden establecido en este artículo. Es la primera vez que la Escuela Oficial de Idiomas Coín presenta un proyecto de este tipo.

1) Denominación del curso

La denominación del curso, que se encuentra entre las relacionadas en el Anexo I de la normativa vigente es:

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (INGLÉS)

2) La tipología y la carga horaria del curso

Conforme a lo establecido en el artículo 5 de la mencionada normativa se trata de un curso de 155 horas con un total de 2 clases semanales de 4 horas y media en total (2 horas y cuarto por clase) que se impartirán en dos días de la semana lectiva, bien lunes/miércoles o martes/jueves. Se tratará por tanto de un curso anual.

3) Idioma y nivel de competencia en el que se ha de impartir el curso

Se trata de un curso de lengua inglesa que se va a impartir en nivel B1 según el Marco Común Europeo de las lenguas. La razón principal para trabajar en este nivel es la intención de que el curso pueda ser solicitado por el mayor número de personas posible. Asimismo, se trata de que el curso se centre en un lenguaje específico por lo que un nivel de lengua que permita cierto manejo es absolutamente necesario para no enfocar las clases en gramática y vocabulario básicos.

4) Unidad autorizada que se propone para el intercambio

Tras verificar las cifras de alumnado matriculado en cada nivel de inglés y el grado de impacto que provocaría en la matrícula del curso que viene, se ha considerado que la unidad que se cambiaría por este curso CAPE sería 2º de nivel avanzado de inglés, C1.1, en concreto la unidad 6ºCALX de inglés, modalidad presencial.

5) Perfil del alumnado al que va dirigido

Según datos del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, de la población censada, en torno a 24.309 habitantes, hay aproximadamente 5.000 ciudadanos de procedencia mayoritariamente británica (fuente: Diario Sur). Según la misma fuente, sólo en el término municipal de Coín hay 2.123 establecimientos con actividad económica. De ahí que exista una creciente necesidad de la población activa de aprender un inglés de atención al público. Nuestro objetivo sería promocionar el curso entre la población adulta del Valle del Guadalhorce, en torno a las 85.000 personas (fuente: Madeca) a través de redes sociales, medios de comunicación locales y por supuesto las redes de contactos de nuestro alumnado actual.

El perfil de alumnado ideal sería una persona entre 25 y 50 años que necesite aprender inglés para desempeñar un trabajo de cara al público, ya sea en el ámbito de la hostelería o del comercio al por menor.

6) La actividad o actividades de lengua objeto de la práctica educativa

El curso cubrirá las cinco actividades de lengua del currículo de Escuelas Oficiales de Idiomas, a saber: comprensión de textos orales, comprensión de textos escritos, producción y coproducción de textos orales, producción y coproducción de textos escritos. Se hará especial énfasis en la producción y coproducción de textos orales ya que el objetivo principal del curso es que el alumnado se comunique en la lengua objeto del curso.

7) El currículo del curso detallando los objetivos, contenidos y temporalización

7.1. Objetivos

COMPRENSIÓN ORAL

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica de la actividad comercial y turística.
- Ideas principales y secundarias de un texto de inglés comercial.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de la lengua oral.

COMPRESIÓN ESCRITA

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
- Soportes telemáticos: redes sociales, e-mail...
- Terminología específica de la actividad profesional. "False friends".
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, oraciones subordinadas de distintos tipos, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

PRODUCCIÓN Y COPRODUCCIÓN ORAL

- Establecer conversaciones de nivel intermedio sobre diversos aspectos de la atención al cliente (pedidos, información, reclamaciones, etc)
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica de la actividad profesional. "False friends".
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

PRODUCCIÓN Y COPRODUCCIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
- Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail y burofax, facturas, pedidos o cartas comerciales, así como el análisis de noticias relacionadas con temas económicos.
- Terminología específica de la actividad profesional.

- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Coherencia textual:
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipos y formatos de texto acordes a la atención al cliente.
- Variedad de lengua. Registro.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/ o resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS PAÍSES DE LENGUA EXTRANJERA (INGLESA)

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

7.2 Contenidos

CUATRIMESTRE 1	
Unidad 1	Números, datos, estadísticas.
Unidad 2	Atención telefónica. Intercambio de información.
Unidad 3	Solicitud de información. Citaciones.
Unidad 4	Pagos, pedidos y devoluciones.
Unidad 5	Reclamaciones
Unidad 6	Trabajo. Solicitud de empleo (CV, e-mail de acompañamiento).
Unidad 7	Pagos. Tipos de contratos. Desplazamientos.
CUATRIMESTRE 2	
Unidad 1	Necesidades para preparación de viajes.
Unidad 2	Reservas (hoteles y restaurantes).
Unidad 3	Recepción de clientes (check-in / check-out).
Unidad 4	Atención de quejas de clientes.
Unidad 5	Descripción de alojamientos. Viviendas turísticas.
Unidad 6	Alquiler de coches.
Unidad 7	Touroperadores. Descripción de un tour básico.
Unidad 8	Congresos.

7.3 Temporalización

Las 15 unidades del curso se trabajarán durante las 35 semanas de clases de la siguiente forma:

- Primer cuatrimestre: 7 unidades (de septiembre hasta enero)
- Segundo cuatrimestre: 8 unidades (de febrero a junio)

8) Las medidas de atención a la diversidad

Se estará a lo dispuesto en el Plan de centro de la Escuela Oficial de Idiomas Coín al respecto:

La diversidad es una de las características más peculiares de la condición humana. En nuestra vida diaria conocemos personas con distintos modos de ser, distintos intereses, distintas capacidades y motivaciones. Estas manifestaciones en el ámbito educativo dependen de factores sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos y religiosos, así como de las diferentes capacidades psíquicas e intelectuales.

En nuestra cultura democrática debemos asumir y valorar positivamente la existencia de esta diversidad y nuestro sistema debe garantizar una educación hacia la igualdad y la diversidad. Las características de nuestro sistema son la uniformidad, ya que intenta desarrollar las mismas capacidades en todos los estudiantes y asegurarles el acceso a los contenidos que se consideran básicos, y la atención a la diversidad, que actúa como un elemento corrector de aquellas posibles diferencias en las condiciones de acceso a nuestra cultura básica.

La mayor parte del alumnado desarrolla unas capacidades intelectuales y emocionales, junto con intereses personales y expectativas que desembocará en características diferenciadas del resto de los individuos del grupo. Así, las fuentes de la diversidad en el ámbito educativo serán múltiples. Manifestarán las diferencias en aspectos tales como la diversidad de experiencias, conocimientos previos, estilos de aprendizaje, intereses, motivaciones, expectativas, ritmo de trabajo, capacidades, etc. Todos estos aspectos hay que tenerlos en cuenta constantemente para elaborar un plan educativo y también a la hora de su puesta en práctica.

Diversidad de motivaciones

Para responder a las diferentes motivaciones el profesor deberá tener en cuenta estos aspectos:

- El currículo (objetivos, contenidos, actividades...) debe estar relacionado con los intereses del alumnado en la medida de lo posible.
- Comenzar a partir de la experiencia social y personal del alumnado
- El sentido práctico de las actividades que se planteen, algo que debe ser percibido por el alumno.

Diversidad de capacidades

Es un hecho que los estudiantes no son iguales en lo que concierne a sus capacidades para llevar a cabo con éxito una actividad determinada. Algunos son capaces de alcanzar buenos niveles de aprendizaje sin demasiado esfuerzo mientras que otros no encuentran tan fácil esta labor, por lo que el profesor tendrá que observar cuándo, qué y cómo reforzar ciertos aspectos del proceso de aprendizaje.

Además de todas las medidas mencionadas anteriormente, es necesario llevar a cabo medidas adicionales en el caso de las Enseñanzas de Régimen Especial. La forma de atender a la diversidad del alumnado en las Escuelas Oficiales de Idiomas es bastante particular debido a las características y peculiaridades de este tipo de enseñanza.

La enseñanza en las Escuelas Oficiales de Idiomas es de carácter no obligatorio, por lo tanto la Atención a la Diversidad hay que considerarla y tratarla desde un punto de vista diferente. También hay que tener en cuenta al alumnado al que sirve la Escuela Oficial de Idiomas: adolescentes y adultos.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, conviene centrarse en dos aspectos que son fundamentales para atender a la diversidad del alumnado y sus características particulares, y son: la motivación y el interés.

Aunque en principio el interés y la motivación del alumnado se presupone, al tratarse de un tipo de enseñanza no obligatoria, no siempre es así. Las razones para aprender un idioma son diversas y es de vital importancia el promover el interés y la motivación de los alumnos para que no se produzcan abandonos a mitad de curso, por la dificultad que pueda conllevar compaginar el trabajo o estudios, las obligaciones y diferentes particularidades personales y familiares de los alumnos con la dedicación al estudio del idioma elegido.

Por tanto, algunas normas básicas que se deben tener en cuenta a la hora de atender a la diversidad del alumnado de la Escuela Oficial de Idiomas son:

- Fomentar la autoestima.
- Fomentar el concepto positivo del “yo”.
- Fomentar una actitud positiva en el aula virtual
- Explicar con claridad cuáles son los objetivos del aprendizaje de un idioma.
- Fomentar la participación activa y continua de los estudiantes en su propio proceso de aprendizaje (deben sentirse responsables de su propio aprendizaje y entender que son ellos los protagonistas y últimos beneficiarios de que este proceso sea exitoso), deben involucrarse en todas las actividades que se lleven a cabo en el aula, así como aquellas otras actividades extraescolares que estén relacionadas con su aprendizaje.
- Convencer al alumnado de que aquello que están aprendiendo no sirve únicamente para aprobar unos exámenes y obtener una certificación académica, sino que será algo que les resultará útil en su vida fuera de las aulas (viajes, trabajo, relaciones personales, etc.).

Además, se tomarán todas las medidas organizativas necesarias, como pueden ser tutorías individualizadas, pruebas de clasificación, medidas de flexibilización de nivel, eliminación de barreras físicas o la adaptación de materiales para paliar las posibles deficiencias físicas o sensoriales, etc.

Atención al alumnado con NEE

Se ha establecido un protocolo de detección de personas con necesidades especiales para el desarrollo de las adaptaciones de acceso que cada caso requiera. En esta línea, ya se vienen realizando actuaciones con todos los alumnos que lo necesitan. A modo de ejemplo, ya se han puesto en práctica las siguientes adaptaciones de acceso:

- Impresión con un tipo de letra mayor de las pruebas presenciales para alumnado con dificultades visuales.
- Organización de pruebas presenciales en aulas con accesibilidad para alumnado con problemas de movilidad, en caso necesario.
- Permiso de realización de pruebas presenciales con ayuda informática para alumnado con problemas de movilidad o neurológicos.
- Flexibilidad en los tiempos en pruebas presenciales para alumnado con problemas de movilidad/dificultades de aprendizaje.
- Realización de pruebas presenciales de 'comprensión de textos orales' con auriculares para alumnado con problemas auditivos.
- Colaboración estrecha con familiares de alumnado con diferentes necesidades educativas derivadas de trastornos mentales.
- Adaptaciones de tareas para alumnado con discapacidad intelectual leve.

9) El compromiso de impartición del departamento de coordinación didáctica

En cuanto al próximo curso 24/25, Dña. Natalia Fernández Gómez, Secretaria del centro actualmente, con plaza fija desde el curso 10/11, se compromete a impartir el curso incluyendo en su currículum su experiencia de 6 años como agente comercial en el Banco Sabadell Atlántico en Benalmádena Costa, donde pudo aprender el lenguaje específico de atención comercial al cliente.

En caso de ausencia de la profesora, el Director del centro, D. José Luis Rojo Bernal, en el centro desde el mismo curso 10/11, se compromete a ejercer la docencia del grupo.

El material didáctico consistirá principalmente de:

- libro de texto tipo *English for customer care* (Oxford Business English, Express series, por Rosemary Richey) o *Business English 2* (Express Publishing, colección Career paths, por John Taylor y Jeff Zeter.
- bibliografía de consulta para el profesorado
- enlaces de internet reunidos por la tutora del curso
- materiales reunidos por la misma durante sus años de formación en el sector bancario
- los contenidos divididos en unidades didácticas