



Escuela Oficial de Idiomas de Ronda



CURSO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

1º CUATRIMESTRE

a) Denominación del curso:

Curso de inglés básico de atención al público en general.

b) Tipología y carga horaria

Curso cuatrimestral de 4 horas y 30 minutos semanales (75 horas). 4.5 horas de clases semanales divididas en dos sesiones a la semana, de 2 horas y 15 minutos cada una.

c) Idioma y nivel de competencia

Idioma: **Inglés**

Nivel de competencia **A2**

d) Unidad autorizada para el intercambio

Nivel Básico A2 de inglés grupo C.

e) Perfil del alumnado al que va dirigido

Este curso va dirigido a trabajadores del sector servicios que tengan contacto directo con el cliente en establecimientos hosteleros (restaurantes, cafeterías, hoteles...) y de comercio minorista (tiendas de moda, de alimentación, de artículos de regalo...) con un nivel básico de inglés. para el propósito específico de atención al público, con especial atención a la hostelería y el comercio minorista. El objetivo principal del curso es proporcionar los elementos lingüísticos relevantes para que el alumno pueda usar la lengua inglesa, tanto en la forma hablada como escrita, y mediar con frases cortas en situaciones cotidianas que requieran comprender y producir textos breves y sencillos que le permitan satisfacer las necesidades comunicativas en situaciones específicas del sector servicios que impliquen trato directo con el cliente. Con el objetivo de que el alumnado pueda afrontar situaciones comunicativas sencillas y algunas más complejas de este sector profesional, se dará especial importancia a la comprensión oral y a la expresión e interacción oral.

f) Actividades de lengua objeto de estudio

En este curso analizaremos y practicaremos las diferentes situaciones propias de los trabajos que impliquen atención al público. Cada una de dichas partes se corresponde a una actividad de lengua:

- Actividades de Comprensión de Textos Orales (COMTO), que se entiende como la respuesta a una serie de cuestiones sobre textos escuchados.
- Actividades de Producción y Coproducción de Textos Escritos (PROCOTE). por Coproducción Escrita, la creación de textos en respuesta a otro escrito previo (emails, respuesta a cuestionarios, a comunicaciones personales y formales, a anuncios, etc.).
- Actividades de Producción y Coproducción de Textos Orales (PROCOTO).
- Actividades de Mediación (MED), que se entiende como la producción de un texto a partir de la información proporcionada en un texto fuente que da respuesta a una necesidad comunicativa según un contexto dado.

g) Currículo del curso que desarrolle los siguientes aspectos:

I. Justificación

Debido a la majestuosa belleza de Ronda, la ciudad es un destino turístico extremadamente atractivo para miles de extranjeros que la visitan cada año.

Si a esto le sumamos las facilidades que ofrece internet para organizar visitas turísticas, el número de angloparlantes que demandan servicios en el municipio se ha disparado en los últimos años. Este es un tipo de cliente que demanda servicios muy variados, principalmente relacionados con el sector turístico, pero también otros de carácter más general (salud, moda, regalos, paquetería...).

II. Objetivos generales

Este curso tiene como referencia el nivel A2 del Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas: El aprendizaje, enseñanza, evaluación y supone la capacidad del alumno para usar el idioma en situaciones conocidas o habituales que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su entorno) tanto en forma hablada como escrita, así como interactuar y mediar con gestos y frases cortas en situaciones cotidianas y de inmediata necesidad que requieran comprender y producir textos breves y sencillos.

Los objetivos generales enumerados por destrezas son los siguientes: •

Comprensión oral: Comprender el sentido general, información esencial así como datos principales y detalles relevantes en textos orales básicos de situaciones comunicativas del sector profesional en cuestión, en lengua estándar, articulados a velocidad lenta o media.

- **Producción y coproducción oral:** Producir textos orales breves de forma comprensible en un registro neutro aunque se hagan pausas, se titubee, resulte evidente el acento extranjero y sea necesaria la repetición y la paráfrasis.
- **Comprensión escrita:** Comprender el sentido general, la información esencial, los datos principales y los detalles más relevantes en textos básicos en un registro neutro, escritos claros, bien organizados y en lengua estándar, referidos a asuntos cotidianos
o directamente relacionados con la especialidad y siempre que se pueda volver a leer.
- **Producción y coproducción escrita:** Escribir textos sencillos, breves en un registro neutro y adecuadamente cohesionados utilizando los recursos de cohesión tales como conectores y convenciones ortográficas y de puntuación elementales sobre asuntos cotidianos o directamente relacionados con el sector servicios, en los que se pide o transmite información.
- **Mediación:** Participar, reaccionando y cooperando, en situaciones de

comunicación oral y escrita que requieran un intercambio sencillo y directo de información sobre asuntos corrientes y cotidianos, especialmente en situaciones relacionadas con el sector servicios, utilizando y reconociendo los gestos más usuales, las fórmulas cotidianas de saludo, tratamiento y cortesía.

III. Objetivos específicos

Para alcanzar los objetivos anteriormente descritos, se enumeran los siguientes objetivos específicos más relevantes:

- Saludar, identificarse y pedir datos personales.
- Identificar y/o preguntar nacionalidades.
- Hacer reservas y rellenar formularios.
- Informar sobre las horas de apertura y cierre de las instalaciones.
- Preguntar e indicar direcciones.
- Ofrecer, explicar y recomendar productos.
- Resolver problemática que pudiera surgir.
- Preguntar y ofrecer distintas formas de pago.
- Realizar presupuestos y cobros
- Despedir a los clientes.
- Recomendar lugares de interés turístico.
- Recomendar medios de transporte.

IV. Contenidos

Los contenidos del curso están seleccionados para que el alumno pueda alcanzar los objetivos del curso y satisfacer las necesidades comunicativas en situaciones específicas del sector servicios. Debido a la posible heterogeneidad del grupo, los contenidos serán adaptados a las demandas específicas del alumnado, aunque se aplicarán los siguientes contenidos generales:

Contenidos léxico-semánticos:

- Recepción de clientes: “Check-in”, identificación personal y dar la bienvenida (nombre y apellidos, edad, nacionalidad, estado civil, dirección, correo electrónico, etc.): alfabeto, números, pronombres personales, pronombres interrogativos, adjetivos de nacionalidad, plurales, vocabulario y estructuras básicas para pedir y dar información personal y expresiones para saludar y dar la bienvenida.
- Reservas (fechas, tipo de habitación, régimen de pensión, etc.): adjetivos calificativos y posesivos, preposiciones de lugar, vocabulario y estructuras para describir las habitaciones, preguntar preferencias, sugerir y ofrecer.
- Servicios específicos (instalaciones y servicios que se ofrecen, hora de cierre y apertura): adjetivos calificativos, días de la semana, números, preposiciones de tiempo y lugar, adverbios de frecuencia, vocabulario y estructuras para describir las estancias del hotel, y expresiones para pedir permiso y expresar prohibición.
- Direcciones (lugares de ocio, de interés cultural y turístico y principales servicios, establecimientos comerciales, situación, partes de la ciudad, clima, etc.): pronombres demostrativos, cuantificadores, preposiciones simples de dirección y movimiento, verbos de movimiento, imperativos, vocabulario y estructuras para pedir y dar direcciones, preguntar preferencias y recomendar, vocabulario y estructuras para describir edificios, elementos urbanos y lugares de interés turístico y vocabulario y expresiones para describir el clima.
- Restaurantes (partes de un menú, comidas, bebidas, utensilios de la mesa, tipos de envase, precios, formas de pago, etc.): sustantivos contables e incontables, expresiones partitivas, vocabulario y estructuras para saludar y dar la bienvenida, vocabulario relacionado con el menú, estructuras para preguntar, recomendar y confirmar la comanda, estructuras y vocabulario para ofrecer la cuenta y diferentes formas de pago.
- Medios de transporte (principales medios de transporte en Ronda, hora, días, etc.): vocabulario relacionado con los medios de transporte, tipos de transporte, adverbios de frecuencia, expresiones temporales y estructuras para pedir y dar recomendaciones.
- Despachando al cliente (despedidas, factura, formas de pago, equipaje, etc.): vocabulario para describir objetos, colores y tamaños, expresiones y vocabulario para confirmar y abonar la factura, expresiones para pedir disculpas y para expresar agradecimiento, estructuras para verificar que se ha entendido un mensaje y expresiones más comunes para despedir

a los clientes.

- Resolver reclamaciones.

- Contenidos fonéticos:

- Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones.
- Sonidos y fonemas consonánticos y sus combinaciones.
- Procesos fonológicos básicos: ensordecimiento, sonorización, asimilación. Elisión, palatalización, nasalización, alternancia vocálica, etc.
- Acento fónico/tonal de los elementos léxicos aislados.
- Acento, atonicidad y patrones tonales en el sintagma y la oración.

Contenidos gramaticales:

- Oración simple.
- Oración compuesta.
- Posición de los elementos en los distintos sintagmas y fenómenos de concordancia.
- Funciones sintácticas dentro de cada sintagma.
- Preposiciones y sus funciones.
- Modificación del sintagma verbal: afirmación, negación e interrogación.

Contenidos sociolingüísticos:

- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía, estereotipos y algunos modismos populares y registros.

Contenidos funcionales:

- Funciones asertivas: afirmar, asentir, describir, expresar desconocimiento, informar, identificar e identificarse.
- Funciones relacionadas con la expresión de ofrecimiento e intención: invitar, ofrecer algo, ofrecer ayuda, prometer, expresar decisión.
- Funciones directivas: aconsejar, advertir, dar instrucciones, pedir algo, pedir ayuda, pedir información y permiso, ordenar, prohibir, proponer.
- Funciones para establecer el contacto social: invitar, aceptar y declinar una invitación, agradecer, atraer la atención, pedir disculpas, presentarse o presentar alguien.

- Funciones expresivas: expresar admiración, alegría o felicidad, aprecio o simpatía, aprobación y desaprobación, desinterés e interés, sorpresa, preferencia, satisfacción, duda, temor.

Contenidos discursivos:

- Contenidos para que un texto sea comunicativamente válido, coherente con respecto al contexto, que presente una cohesión y organización interna que facilite su comprensión:
 - Coherencia contextual.
 - Tipo y formato del texto.
 - Variedad de la lengua.
 - Registro.
 - Tema: selección léxica.
 - Contexto espacio-temporal.
 - Cohesión textual: inicio, desarrollo y conclusión del discurso

V. Temporalización

Este monográfico se imparte durante el primer cuatrimestre del curso escolar, comenzando en septiembre de 2026 y finalizando en febrero de 2027.

Los contenidos serán divididos en 6 unidades didácticas, a cada una de las cuales se dedicarán aproximadamente 12 horas lectivas.

h) Atención a la diversidad.

Se potenciará, a su vez, el trabajo autónomo del alumnado como herramienta indispensable para avanzar en el aprendizaje de la lengua trabajando estrategias de aprendizaje y de comunicación. El grupo tendrá un espacio en la plataforma Google Classroom.

El profesorado tomará el papel de orientador, promotor y facilitador del aprendizaje del alumnado, teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje. Se favorecerá la participación y la motivación de los alumnos y alumnas para implicarles en su propio aprendizaje, fomentar su autoconfianza y procesos de aprendizaje

autónomo y potenciar sus hábitos de colaboración y trabajo en equipo.

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
- Revisar periódicamente aspectos que presentan mayor dificultad.

A continuación, se detallan algunas **herramientas para atender a la diversidad**:

- Organización del espacio físico de la clase y asociación de alumnos y alumnas en función de las actividades, de sus centros de interés y de sus motivaciones.
- Utilización de diferentes técnicas en función del estilo de aprendizaje.
- Aplicación de diferentes maneras de trabajar: en pequeño grupo, en grupo grande, por parejas, individualmente.
- Utilización de materiales y soportes diversificados: audio, Internet, etc.
- Diversificación de los contenidos para un mismo objetivo.
- Diversificación de las actividades de aprendizaje para un mismo contenido: actividades de audición, de observación y de trabajo sobre la imagen, reflexión sobre la lengua, trabajo colectivo, etc.
- Revisión periódica de aspectos que presentan mayor dificultad.
- Profundización: ejercicios complementarios con variables diferentes.
- Trabajo sobre dificultades específicas.
- Actividades de consulta (gramática, léxico, diccionario).
- Trabajo diferenciado en función de los diferentes niveles que presentan los CDROM de aprendizaje del idioma o algunas páginas de internet interactivas, que permiten elegir el nivel de dificultad.

Con el objetivo de atender a la diversidad y prevenir el absentismo y el fracaso

escolar, el profesor/a debe facilitar al alumno/a los medios necesarios para compensar los elementos de aprendizaje que puedan suponer problemas.

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 (transcripción en Braille, uso de lupas, ordenadores portátiles de apoyo, etc.) o la adaptación de materiales para paliar las posibles deficiencias físicas o sensoriales, etc.

Por último, el departamento ofrecerá **refuerzos semanales** a lo largo de todo el curso para cumplir las necesidades del alumnado.

Los talleres de refuerzo tendrán un contenido fundamentalmente práctico y centrados principalmente en la práctica de la destreza oral.

Las sesiones seguirán siendo principalmente para práctica de la **actividad de lengua oral** (speaking) si bien podrán también dedicarse a resolución de dudas, talleres de fonética Los grupos serán pequeños, de no más de 4 alumnos.

i) Compromiso de impartición del departamento de inglés

El profesorado del departamento de inglés con destino definitivo en la Escuela Oficial de Idiomas de Ronda está dispuesto y se compromete a impartir el currículo específico de este curso.

En este aspecto estos cursos se regirán siguiendo los mismos compromisos y sustituciones, en caso de ausencia prolongada, que el resto de los cursos reglados impartidos en este centro. De manera que hasta que se produzca la sustitución se atenderá al alumnado en cuestión con refuerzos y actividades de apoyo a través del repositorio de Google Classroom y Drive.

El departamento de inglés cuenta con un banco de recursos didácticos y materiales de apoyo elaborados previamente y que se pondrán a disposición del profesorado a cargo de la sustitución, en caso de ser necesario.