

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT01	Xestión de aloxamentos turísticos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de adultos

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0180	Segunda lingua estranxeira -Francés	2018/2019	5	157	157

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	FRANCISCO FROJÁN RIAL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



## 2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Esta programación realízase para o módulo SEGUNDA LINGUA ESTRANXEIRA: FRANCÉS, pertencente ao CICLO SUPERIOR DE XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS. Tomamos como referencia o Decreto 55/2010, DE 18 DE MARZO, polo que se establece o título de TÉCNICO SUPERIOR EN XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS, introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e ás características do contorno sociocultural do centro.

Baseámonos para esta adecuación no perfil profesional do título, na competencia xeral e nas competencias profesionais, persoais e sociais que se concretan no Decreto do Currículo como segue:

Perfil profesional do título:

O perfil profesional do título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais así como pola súa relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacionalde Cualificacións Profesionais incluídas no título.

Competencia xeral:

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando

obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegurando a satisfacción do cliente.

Competencias profesionais, persoais e sociais:

a) Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus departamentos.

b) Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.

c) Analizar o mercado e comercializar o produto base propio do aloxamento, así como os servizos e os produtos complementarios, xestionando as reservas con criterios de eficiencia empresarial.

d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e materiais, así como prestar o servizo, de ser o caso.

e) Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.

f) Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordinación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os materiais necesarios.

g) Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e reclamacións, para lograr a súa satisfacción.

h) Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.

i) Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.

j) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oportunidades.



k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.

Asociado á unidade de competencia: Non

A ubicación do CIFP Compostela na cidade meta do Camiño (ou mellor dito, Camiños) de Santiago sulña por sí soa a necesidade de utilización de linguas estranxeiras para poder dar aos peregrinos en particular e aos turistas en xeral, un mellor servizo. Este módulo de Francés supón que o alumnado terá formación nunha segunda lingua estranxeira, o cal sumado á formación en inglés, permitiralle ser quen de afrontar con sucesos situacións de comunicación coa meirande parte dos visitantes estranxeiros no ámbito da hostalaría e do turismo.

Neste caso concreto, a formación do módulo de francés impártese na modalidade a distancia, o cal implica se cadra, un esforzo máis grande por parte do alumnado. Por iso aconsellamos a utilización de recursos complementarios, especialmente para mellorar a expresión oral.

Asociado á unidade de competencia: Non



**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	EN STAGE	Trátase de facer unha presentación de si mesmo, dunha empresa turística e falar da profesión. Describir físicamente a alguén.	20	12
2	À L'AGENCE DE TOURISME	Trátase de familiarizar ao alumnado coas rutinas da conversa telefónica, atender a un cliente de axencia de viaxes, venderlle un produto. Tamén se deberá coñecer o léxico utilizado nas axencias de viaxes e nos hoteis e falar dos gustos e actividades cotiás de cadaquén	30	20
3	UNE INVITATION À DÎNER	Trátase de coñecer o léxico dos alimentos, saber facer unha compra no mercado.	20	12
4	LE TOURISME	Trátase de familiarizarse coa correspondencia comercial, co léxico do aloxamento. Tamén de ser capaz de realizar a venta dun billete, de expresar a obriga e a prohibición.	20	12
5	À L'HÔTEL	Trátase de saber acoller un grupo, de describir e presentar un hotel, facer un programa de animación, dar información a un cliente e atender unha reclamación.	20	12
6	EN VISITE	Trátase de facer o traballo de guía, de falar da climatoloxía, do léxico dos eventos e das actividades culturais.	20	12
7	À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI	Trátase de traballar ofertas de traballo, realizar un CV, realizar unha entrevista de traballo	27	20



#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	EN STAGE	20

##### 4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

##### 4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identifícase a información específica contida na mensaxe.
CA1.4 Identifícase a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.6 Identifícase o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identifícase con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.4 Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.7 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.



Criterios de avaliación
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Ideas principais e secundarias.</p> <p>Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.</p> <p>Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.</p> <p>Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Ideas principais e ideas secundarias.</p> <p>Recursos gramaticais.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral.</p> <p>Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.</p> <p>Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.</p> <p>Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Conectores lingüísticos.</p> <p>Linguaxe non verbal (código xestual).</p>



**Contidos**

Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.

Expresión fónica, entoación e ritmo.

Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

Nexos.

Uso da descrición como recurso lingüístico.

Coherencia textual

Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.



#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A L'AGENCE DE TOURISME	30

#### 4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

#### 4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.5 Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.4 Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.





Criterios de avaliación
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e secundarias.
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e ideas secundarias.
Recursos gramaticais.
Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
Terminoloxía específica do sector.
Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.
Mantemento e seguimento do discurso oral.
Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.
Conectores lingüísticos.
Linguaxe non verbal (código xestual).
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.
Expresión fónica, entoación e ritmo.
Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.
Proposta de actividades e informacións varias.
Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.



**Contidos**

Particularidades da conversa telefónica.

Nexos.

Coherencia textual

Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.



#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	UNE INVITATION À DINER	20

#### 4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

#### 4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.3 Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.
CA3.5 Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.



Crterios de avaliación
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.2 Descríbóronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e secundarias.
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e ideas secundarias.
Recursos gramaticais.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
Terminoloxía específica do sector.
Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.
Mantemento e seguimento do discurso oral.
Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.
Conectores lingüísticos.
Linguaxe non verbal (código xestual).



**Contidos**

Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.

Expresión fónica, entoación e ritmo.

Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

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

Nexos.

Coherencia textual

Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.



#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	LE TOURISME	20

#### 4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

#### 4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.



Criterios de avaliación
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.6 Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e secundarias.
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e ideas secundarias.
Recursos gramaticais.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.
Terminoloxía específica do sector.
Mantemento e seguimento do discurso oral.
Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.
Conectores lingüísticos.
Linguaxe non verbal (código xestual).
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.
Expresión fónica, entoación e ritmo.
Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.
Proposta de actividades e informacións varias.



**Contidos**

Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.

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

Nexos.

Linguaxe específica de internet na lingua estranxeira.

Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

Coherencia textual

Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.





#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A L'HÔTEL	20

#### 4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

#### 4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.



Criterios de avaliación
CA5.2 Descríbense os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.
CA5.3 Identifícanse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identifícanse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplícanse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.</p> <p>Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Ideas principais e secundarias.</p> <p>Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Ideas principais e ideas secundarias.</p> <p>Recursos gramaticais.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral.</p> <p>Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.</p> <p>Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.</p> <p>Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Conectores lingüísticos.</p> <p>Linguaxe non verbal (código xestual).</p> <p>Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.</p> <p>Expresión fónica, entoación e ritmo.</p> <p>Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.</p> <p>Benvida e recepción da clientela. Despedida.</p> <p>Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.</p> <p>Nexos.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p>



**Contidos**

Coherencia textual

Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

Recoñecemento da lingua estranxeira para aprofundar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.



#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	EN VISITE	20

#### 4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

#### 4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.



Criterios de avaliación
CA5.3 Identifícanse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identifícanse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
<p>Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.</p> <p>Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Ideas principais e secundarias.</p> <p>Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Ideas principais e ideas secundarias.</p> <p>Recursos gramaticais.</p> <p>Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.</p> <p>Terminoloxía específica do sector.</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral.</p> <p>Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.</p> <p>Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.</p> <p>Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Conectores lingüísticos.</p> <p>Linguaxe non verbal (código xestual).</p> <p>Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.</p> <p>Expresión fónica, entoación e ritmo.</p> <p>Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.</p> <p>Nexos.</p> <p>Coherencia textual</p> <p>Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.</p> <p>Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.</p>



#### 4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	A LA RECHERCHE D'UN EMPLOI	27

#### 4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

#### 4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.2 Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.
CA4.3 Redactouse un breve currículo.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.



Criterios de avaliación
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e secundarias.
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e ideas secundarias.
Recursos gramaticais.
Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
Terminoloxía específica do sector.
Mantemento e seguimento do discurso oral.
Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.
Conectores lingüísticos.
Linguaxe non verbal (código xestual).
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.
Expresión fónica, entoación e ritmo.
Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.
Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.
Particularidades da conversa telefónica.



**Contidos**

Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.

Nexos.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Linguaxe específica de internet na lingua estranxeira.

Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

Coherencia textual

Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.





## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos esixibles son os seguintes:

Unidade 1:

- Comprensión de documentos audio sobre compras nun establecemento de roupa: CA 1.2 / CA 1.3
- Comprensión de documentos escritos de presentación dunha empresa turística: CA 2.1 / CA 2.2
- Interacción en situacións de comunicación oral nas que se fai unha presentación persoal, se presenta unha empresa, se describe unha persoa ou se merca unha prenda de roupa: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de documentos escritos no se que se fai unha presentación se presenta unha empresa, se describe unha persoa ou se merca unha prenda de roupa: CA 4.1 / CA 4.4

Unidade 2:

- Comprensión de documentos audio con conversas telefónicas en contexto profesional: CA 1.2 / CA 1.3
- Comprensión de documentos escritos nos que se interactúa cun cliente de hotel ou de axencias de viaxe: CA 2.1 / CA 2.2
- Interacción en diálogos profesionais por teléfono na recepción de hotel: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de docs escritos onde se expresan os gustos persoais e os hábitos da vida cotiá: CA 4.1 / CA 4.4

Unidade 3:

- Comprensión de documentos audio nos que se presentan situacións de compra nun mercado e de preparación posterior dun prato: CA 1.2 / CA 1.3
- Comprensión de documentos escritos, tipo receitas, con vocabulario de produtos alimentarios: CA 2.1 / CA 2.2 / CA 2.3
- Interacción en situacións de compras no mercado, e de petición de consellos para a elaboración dun prato: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de dos escritos, tipo receitas e outros, nos que se fai alusión aos gustos propios no ámbito culinario: CA 4.1 / CA 4.4

Unidade 4:

- Comprensión de documentos audio nos que se fai unha simulación de aluguer dun apartamento e de venda dunha viaxe: CA 1.2 / CA 1.3
- Comprensión de documentos escritos que presentan correspondencia comercial: CA 2.1 / CA 2.2
- Interacción oral en situacións nas que se aluga un apartamento ou se vende unha viaxe: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de de cartas comerciais profesionais: CA 4.1

Unidade 5:

- Comprensión de documentos audio que presentan situacións de interacción cun cliente: CA 1.2 / CA 1.3
- Comprensión de documentos escritos con léxico de eventos, actividades de animación e mobiliario de hotel: CA 2.1 / CA 2.2
- Interacción oral cun cliente que fai unha reclamación: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de programas de animación e de enquisas de satisfacción: CA 4.1 / CA 4.5

Unidade 6:

- Comprensión de documentos audio nos que se presentan situacións de visitas turísticas: CA 1.2 / CA 1.3 / CA 1.4
- Comprensión de documentos escritos que presentan actividades culturais ou que explican as características de determinados monumentos: CA 2.1 / CA 2.2



- Interacción oral como guía turístico: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de documentos escritos con información sobre visitas e actividades culturais: CA 4.1 / CA 4.4

#### Unidade 7:

- Comprensión de documentos audio que presentan situacións de solicitude de cita profesional e/ou entrevistas de traballo: CA 1.2 / CA 1.3
- Comprensión de documentos escritos con ofertas de traballo: CA 2.1 / CA 2.2
- Interacción oral nunha simulación de entrevista de traballo: CA 3.1 / CA 3.2
- Elaboración de cartas de motivación: CA 4.2 / CA 4.3

En canto aos criterios de cualificación, haberá que distinguir entre as diferentes probas de avaliación, unha por trimestre, que terá carácter teórico-práctico, e as tarefas que se irán solicitando ao longo do curso, que terán carácter voluntario.

As probas teórico-prácticas terán un peso dun 80% na nota final e será necesario acadar un 5 para aprobar. Á nota acadada no examen, multiplicada polo coeficiente 0,8, sumaráselle a nota acadada nas tarefas, que terá un peso do 20%.

Se se suspende algunha avaliación, vaise ao exame final coa materia que se ten suspensa, unicamente.

Se se suspenden todas as avaliacións, vaise ao exame final con toda a materia.

Para poder aprobar sen ter que facer o exame final haberá que aprobar os tres exames de avaliación (un por trimestre).

Aqueles alumnos e alumnas que se presenten directamente ao examen final sen facer as probas parciais de avaliación terán que facer ese día unha proba oral.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Non se contemplan actividades de recuperación.

### 6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Non está prevista esta avaliación para este tipo de alumnado.

## 7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

A nivel de seguimento de programación, empregárase a aplicación informática de elaboración e seguimento de programacións, e se entregará copia á xefatura de departamento.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Farase unha avaliación inicial para ver a situación de partida de cada estudante. Nas dúas primeiras semanas de curso subirase un cuestionario á plataforma que deberán realizar nun prazo fixado.

### 8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Aqueles alumnos que non respondan globalmente aos obxectivos programados (aínda que nun Ciclo Superior é raro atoparse algún caso) serán



obxecto de aplicación dunha serie de medidas de reforzo que terán como fin último a consecución dos obxectivos e contidos mínimos reseñados nesta programación. Estarán baseadas especialmente na realización de exercicios estruturais para preparar a expresión escrita e a escoita sistemática de documentos orais coas situacións profesionais máis habituais.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Priviliariamos os valores relativos aos seguintes eidos:

-educación para acadar bos cidadáns: É un valor que practicamente traballaremos en tódalas unidades didácticas de xeito transversal, xa que nas relacións profesionais son fundamentais o respecto do cliente, o respecto das normas, horarios e consignas de traballo sen esquecer a relación profesor-alumno e o respecto a outras culturas.

-Educación para a saúde e educación ambiental: Promoveremos costumes alimenticios saudables naquela(s) unidade(s) que faga(n) referencia a acollida dun cliente no restaurante. Trataremos de concienciar ao alumnado sobre a necesidade de desterrar a obesidade ou de ofertar pratos ou produtos nos seus restaurantes para clientes con diferentes tipos de alerxias alimentarias.

A educación ambiental estará presente en textos que favorezan a reciclaxe e a selección correcta de residuos no eido da hostalaría.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

visita un establecemento hoteleiro da túa localidade para recabar datos sobre a procedencia dos seus clientes, a porcentaxe de uso das linguas estranxeiras e a capacidade do persoal para utilizar esas linguas.