

UF0331: Interacciones orales en el entorno empresarial en
lengua inglesa

Elaborado por: María Eugenia Gálvez Cañete

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-78-9 • Depósito legal: MA 293-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa UF0331: Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo MF0984_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección, que forma parte del Certificado de Profesionalidad ADGG0108: Asistencia a la dirección, de la familia de Administración y Gestión.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a transmitir información oral a clientes internos y externos, u otros agentes, en inglés, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, así como a comunicarse oralmente con clientes internos y externos, en inglés, atendiéndolos, resolviendo posibles conflictos y realizando las presentaciones adecuadas. Para ello, se estudiarán las interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés, y la negociación con clientes y proveedores en inglés.

Objetivos de la Unidad Formativa:

Al finalizar esta Unidad Formativa aprenderás a:

- Expresarte en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.
- Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en situaciones tipo del ámbito profesional y social, asegurando la perfecta comprensión y transmisión de la información y demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

Índice

UD1. Interacciones orales y escritas en la organización de las reuniones, viajes y participación en eventos en inglés

1.1. Revisión de fonética inglesa	11
1.1.1. Énfasis en la comprensión oral	13
1.1.2. Sistema fonético vocal	16
1.1.3. Pronunciación de las consonantes	19
1.1.4. La acentuación	22
1.1.5. La entonación en las preguntas	27
1.1.6. Inglés americano e inglés británico	29
1.2. Flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la comunicación oral	31
1.2.1. Estructuras	34
1.2.2. Fórmulas formales	37
1.2.3. Fórmulas informales	40
1.2.4. La argumentación estructurada	43
1.2.5. Pautas de cortesía y protocolo: saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento	45

1.3. Lenguaje y entonación adecuados para inferir.....	55
1.3.1. Interés, sugerencias, consejos, opiniones sorpresa, negociación confirmación e indignación.....	56
1.4. Atención telefónica fluída ante situaciones habituales y conflictivas	67
1.4.1. Estructuras y fórmulas necesarias.....	72
1.4.2. Convenciones y pautas de cortesía.....	77
1.4.3. Concerta, posponer y anular citas	79
1.4.4. Despedidas.....	81
1.4.5. Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.....	82
1.5. Recepción y atención a los visitantes.....	87
1.5.1. Fórmulas y pautas establecidas de cortesía.....	89
1.5.2. Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos y otros.	92
1.6. Organización de eventos diversos	94
1.7. Reuniones	97
1.7.1. Justificación de posibles retrasos de forma correcta, aplazamiento o suspensión.....	101
1.7.2. Fluidez en los discursos	104
1.7.3. Interpretación.....	105
1.7.4. Introducción de los participantes	111
1.7.5. Lecturas del orden del día.....	114
1.7.6. Animación	116
1.8. El viaje a un país de lengua inglesa.....	119
1.8.1. Organización de la estancia. Formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicio de restauración. Léxico relacionado.....	121
1.8.2. Rellenado de formularios: presupuestos, facturas, medios de pago, reclamaciones.	135
1.8.3. Costumbres horarias.....	146

1.8.4. Hábitos profesionales	153
1.8.5. Las normas de protocolo	155
1.8.6. Uso y costumbres sociales y culturales	158
1.8.7. Interpretación y síntesis de textos en la organización de viajes.	163
1.8.8. Presentación de información con coherencia discursiva	168

UD2. Negociación con proveedores y clientes en inglés.

2.1. Estilo de las negociaciones.	183
2.1.1. Información gestual y contextual.....	189
2.1.2. Reformulación de las expresiones sin interrumpir el discurso.....	193
2.1.3. Referencias socioculturales.....	196
2.2. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la negociación y sus consiguientes aspectos fonológicos.	207
2.2.1. Expresiones de oposición.	216
2.2.2. Preferencias	222
2.2.3. De acuerdo	224
2.2.4. Desacuerdo	226
2.2.5. Comparación	229
2.2.6. Persuasión	231
2.2.7. Argumentaciones estructuradas	234
2.3. La negociación	238
2.3.1. Argumentación y estructuración del discurso	240
2.3.2. Interpretación en situaciones de ruidos, distorsiones o utilización de acentos. Adecuación al lenguaje no verbal	245
2.3.3. Convenciones y pautas de cortesía.....	249
2.3.4. Solicitud de aclaraciones, repeticiones, confirmación de significados, reformulación de la comunicación.....	258

2.3.5. Resolución y formulación de expresiones en situaciones delicadas, quejas, desagrado, disculpas, preferencias u otras actitudes implicadas.....	260
2.4. Negociación de condiciones de ventas: plazo de entrega, pago, condiciones de transporte.....	266
Glosario	289
Soluciones	293
Anexo.....	295

UD1

Interacciones orales y escritas en
la organización de las reuniones,
viajes y participación en eventos en
inglés

UF0331: Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa.

- 1.1. Revisión de fonética inglesa
 - 1.1.1. Énfasis en la comprensión oral
 - 1.1.2. Sistema fonético vocal
 - 1.1.3. Pronunciación de las consonantes
 - 1.1.4. La acentuación
 - 1.1.5. La entonación en las preguntas
 - 1.1.6. Inglés americano e inglés británico
- 1.2. Flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la comunicación oral.
 - 1.2.1. Estructuras
 - 1.2.2. Fórmulas formales.
 - 1.2.3. Fórmulas informales
 - 1.2.4. La argumentación estructurada
 - 1.2.5. Pautas de cortesía y protocolo: saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento
- 1.3. Lenguaje y entonación adecuados para inferir
 - 1.3.1. Interés, sugerencias, consejos, opiniones sorpresa, negociación, confirmación e indignación
- 1.4. Atención telefónica fluída ante situaciones habituales y conflictivas
 - 1.4.1. Estructuras y fórmulas necesarias
 - 1.4.2. Convenciones y pautas de cortesía
 - 1.4.3. Concerta, posponer y anular citas
 - 1.4.4. Despedidas
 - 1.4.5. Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias
- 1.5. Recepción y atención a los visitantes
 - 1.5.1. Fórmulas y pautas establecidas de cortesía
 - 1.5.2. Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos y otros.
- 1.6. Organización de eventos diversos
- 1.7. Reuniones
 - 1.7.1. Justificación de posibles retrasos de forma correcta, aplazamiento o suspensión
 - 1.7.2. Fluidez en los discursos
 - 1.7.3. Interpretación
 - 1.7.4. Introducción de los participantes
 - 1.7.5. Lecturas del orden del día.
 - 1.7.6. Animación
- 1.8. El viaje a un país de lengua inglesa
 - 1.8.1. Organización de la estancia. Formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicio de restauración. Léxico relacionado.
 - 1.8.2. Rellenado de formularios: presupuestos, facturas, medios de pago, reclamaciones.

- 1.8.3. Costumbres horarias
- 1.8.4. Hábitos profesionales
- 1.8.5. Las normas de protocolo
- 1.8.6. Uso y costumbres sociales y culturales
- 1.8.7. Interpretación y síntesis de textos en la organización de viajes.
- 1.8.8. Presentación de información con coherencia discursiva

Área: administración y gestión

1.1. Revisión de fonética inglesa

FONÉTICA: La conocemos como la rama de la lingüística que se ocupa de los sonidos del habla, de su producción. Combinación, la descripción y la representación de símbolos escritos.

La RAE, (Real Academia Española de la Lengua) recoge varios significados de esta acepción:

- 1) adj. Perteneciente o relativo a la voz humana.
- 2) adj. Se dice de todo alfabeto o escritura cuyos elementos representan sonidos.
- 3) adj. Fon. Dicho de un alfabeto, de una ortografía o de un sistema de transcripción: Que trata de representar los sonidos con mayor exactitud que la ortografía convencional.
- 4) Conjunto de los sonidos de un idioma.
- 5) f. Estudio acerca de los sonidos de uno o varios idiomas, sea en su fisiología y acústica, sea en su evolución histórica.
- 6) La Fonética, como ciencia, es la Formulación de una evolución regular de un determinado sonido o un grupo de sonidos.



Diversidad Lingüística, la entonación y la acentuación, importantes para ser entendidos correctamente en otros idiomas.

La fonética estudia las propiedades físicas de los sonidos del lenguaje, sin tener en cuenta la función que desempeñan en la lengua (fonología). Se divide en:

- **Fonética articulatoria:** Estudia la producción de los sonidos en función de la posición de los distintos elementos que intervienen en el proceso.
- **Fonética acústica:** Analiza la transmisión de los sonidos por las vibraciones del aire.

El alfabeto fonético es aquel cuyos signos representan los sonidos del lenguaje. En cualquier idioma podemos conocer e identificar los sonidos utilizados con regularidad, tales son las vocales y las consonantes (FONEMAS)



FONEMAS. Unidad fonológica mínima que se opone a otra para diferenciar significados, como en bata-lata (cada fonema puede tener en el habla distintas realizaciones y sonidos). La parte de la lingüística que estudia los fonemas se llama Fonología. “Fono” procede del griego “*foin*”, “voz”. Familia de fono: fono, fonendoscopio, fonética, fónico, fonógrafo, fonología, fonológico o fono, como abreviación de teléfono.

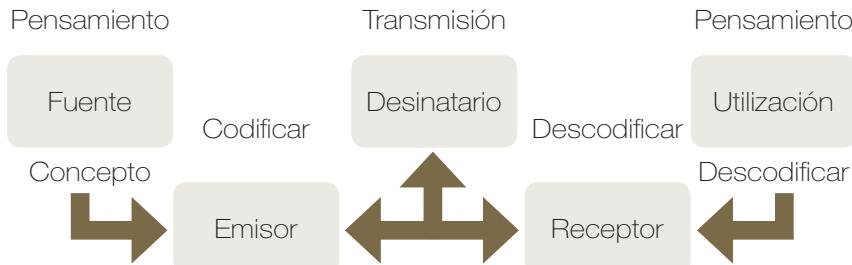
La Fonética tiene su propio lenguaje de símbolos que representan los sonidos del idioma. Tanto los sonidos como su representación escrita están aprobados por la IPA (Asociación Internacional de Fonética, AFI, en Español, donde se recoge la **división de los sonidos en tres categorías**: letras (que indican sonidos "básicos"), diacríticos (que especifican esos sonidos) y suprasegmentales (que indican cualidades tales como velocidad, tono y acentuación). Estas categorías están divididas en secciones menores: las letras están divididas en vocales y consonantes, y los diacríticos y suprasegmentales están divididos según si indican articulación, fonación, tono, entonación o acentuación.

1.1.1. Énfasis en la comprensión oral



La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse. Es un intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código común al emisor y al receptor.

En la actualidad nos encontramos inmersos en la sociedad de la comunicación, es algo inherente al ser humano: el hecho de expresarse y expresar a los demás es una capacidad innata, como innato es en el ser humano recibir y entender o interpretar ese mensaje.



Así, un **emisor** envía un mensaje a un **receptor**, a través de un **canal** y de los signos de un **código**, y de acuerdo al **contexto** en que se sitúa ese acto de comunicación.

Los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

UF0331: Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa.

- **Emisor:** Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).
- **Receptor:** Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.
- **Código:** Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- **Canal:** Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- **Mensaje:** La propia información que el emisor transmite.
- **Contexto:** Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.

Cuando utilizamos el lenguaje lo hacemos con una intencionalidad, con una finalidad: informar, expresar sentimientos, posicionarnos sobre algún tema concreto, y, sobre todo, para relacionarnos con otros seres humanos. La comunicación tiene pues una **intencionalidad**, que es lo que los lingüistas denominan **las Funciones del Lenguaje**.

Para saber más acerca de las funciones del lenguaje consulta en el anexo.

Teniendo en cuenta que la sociedad actual es una sociedad donde es muy importante la comunicación, diríamos, imprescindible, para el trabajo, las relaciones humanas, los estudios, viajar, etc., y partiendo de la base de que todos podemos aprender un idioma en mayor o menor tiempo, es indispensable conocer la importancia de la comunicación oral y reforzarla.

Según se recoge en "La expresión oral como un componente de la competencia comunicativa en idioma inglés. Revista Pedagogía Universitaria Vol. XVII No. 5, pág. 6:

Numerosos autores han investigado sobre esta habilidad, entre los que se resaltan (ANTICH, 1975 y 1986); (ABBOT, 1989); (BYRNE, 1989); (TERROUX, 1991); (RICHARDS, 1995); (ACOSTA, 1996); (UR, 1997); (MEDINA, 2004 y 2006).

Sus aportes han estado dirigidos:

- | |
|--|
| 1) <i>Técnicas y procedimientos para el aprendizaje de la expresión oral,</i> |
| 2) <i>El tratamiento a los errores, el papel de la fluidez y la exactitud, la tipología de ejercicios,</i> |
| 3) <i>La necesidad de ejercitarse esta habilidad en un contexto comunicativo, destacando aquí la competencia comunicativa y sus dimensiones.</i> |

Por eso se considera importante señalar que para la formación y desarrollo de la expresión oral en inglés las tareas de aprendizaje constituyen la vía fundamental para que el estudiante adquiera los conocimientos y hábitos necesarios y que en la elaboración de estas tareas, desde el punto de vista didáctico, es necesario tener presente las siguientes fases:

Sensibilización: *Aunque la dinámica de la situación comunicativa no siempre da la posibilidad al hablante de prepararse para el acto comunicativo, en el proceso dirigido en el aula, sí resulta útil la preparación del estudiante para operar con esta importante y difícil habilidad. Aunque tal preparación es en lo cognitivo y lo afectivo, el énfasis debe ser en el último.*

Elaboración: *Se desarrolla, de manera interactiva, el acto comunicativo entre el estudiante/profesor, estudiante/estudiante y estudiante/grupo.*

Redefinición: *El estudiante valora, de manera crítica, tanto su actuación lingüística como la de sus compañeros.*

Generalización: *La aplicación de la habilidad de expresarse de forma oral en diversas situaciones comunicativas constituye uno de los objetivos básicos del aprendizaje del idioma inglés. Por tanto, esta es la fase en la cual el estudiante aplica lo aprendido en clases y continúa perfeccionando su competencia oral.*

Los términos utilizados para designar los medios de interacción entre los estudiantes y el contenido del idioma extranjero para que ocurra el aprendizaje, son:

- Ejercicios.
- Actividades.
- Técnicas.

El término **ejercicio** es abstracto y comúnmente usado en relación con el **ejercicio físico**. La **actividad** es el proceso general de formación, el cual es comúnmente designado como el **proceso pedagógico**. Las **técnicas**, son una

amplia variedad de ejercicios y medios usados en clase de idiomas extranjeros para alcanzar los objetivos que nos hemos marcado.

Consulta en el anexo para consultar una lista que provee seis categorías de posibles tareas/técnicas en el aprendizaje del idioma Inglés.

1.1.2. Sistema fonético vocal

Vamos a estudiar el sistema fonético inglés, y ya conocemos la importancia de la fonética, como ciencia que estudia los fonemas y sonidos (vistos en el apartado anterior), con una historia de más de dos mil años, por lo cual, a la hora del estudio del inglés, debemos tener en cuenta las diferencias entre la pronunciación de las vocales y las consonantes.

Aunque debemos tener en cuenta que el inglés no es una lengua fonética, como lo es el español, es decir, en inglés no se pronuncian todas las letras de una palabra, como sí hacemos en español (sílabas). Es por ello, que necesitamos conocer los recursos necesarios para pronunciar palabras que no conocemos, y para ello se utiliza la **transcripción fonética**.

La pronunciación de los sonidos muestra diferencias entre el inglés y el español, por ello es indispensable estudiar las características de los sonidos ingleses, cómo se pronuncian o articulan, cómo se transcriben.

Como podéis observar en el cuadro adjunto, el inglés hay doce vocales, veinticinco consonantes y ocho díptongos. Es decir, hay un total de 44 sonidos en el lenguaje oral en inglés. En el siguiente enlace puedes aprender y practicar las letras del abecedario en inglés.

Comparison english/spanish

Spanish	English	
Consonants	19	24
Vowels	5	12
Diphthongs	18	27

En el siguiente enlace puedes escuchar todos los sonidos que se exponen a continuación en ejemplos claros de oraciones en inglés. También puedes practicar la pronunciación del inglés, practicar listening y vocabulario, además de encontrar ejercicios para mejorar tu capacidad auditiva y comprensiva.



¿De dónde procede el inglés? Muchos saben que el español proviene del latín, por tal razón se suele decir que el español es una lengua romance (en alusión a Roma, que tenía como idioma oficial el latín); pero, ¿cuál es el origen del inglés? Según la genealogía lingüística, una lengua surge a partir de otra, esto es, una lengua engendra diacrónicamente a otra, ello se observa en el origen del inglés:

Indoeuropeo eslavo germánico sajón anglosajón inglés.

www.linguisticaysociedad.blogspot.com.es



Las vocales: Algunas vocales se pronuncian de diversas formas y otras se agrupan en parejas. Hay que distinguir entre vocales largas y cortas.

VOCALES			contiene	Excepciones	
a:	a	a:	Father, pass, car, heart, Clerk, clam, aunt, reservoir	A+doble consonante, a ,ar, ear,er,al,au,oir	
I	I	I	sit		
I	i	i	City,sit, pretty, la-dies, village	Y,i,e,ie,y,a	
				Sunday, Build, Women, meaning, England, business	
i:	i	i:	See, feel, tree, be, thief, seize, key, machine	Ee,e,ie,ey,ei,i	
e	e	e	Bed, set, dead, many[]	E,ea,a	
				Says, said, bury, again	
ɔ:	ɔ-	ɔ:	Bird, serve, ear-th, her, turn, purr, Word, journey	Ir, er,err,ear,ur,urr,or,our	
æ	æ	æ	lad, cat, ran, sat, plait[]	A, ai, monosílabos acabados en -a	
ɑ:	ɑ	ɑ:	arm		
ʌ	ʌ	a	run, enough, son, come, country, bood, does	U,o, ou, oo, oe	
ɒ	ə	ɔ	hot, wasp, dog, walls, ough,because	O,a,ou,au,	
ɔ:	ɔ	o:	law, caught, cord, floor, raw, bought, daughter, all before, board, four[]	Or,aw,ou,au,a,ore,oar, our	
ʊ	ʊ	ʊ	put, wood, woman, could, good	U, o,oo,ou	
u:	u	u:	soon, food, do, rude, group, though, chew, blue, juice, schoe	Oo,o,u,ou,ew,ue,ui,oe	
ə	ə	ə	about	Vocal no acentuada	
ə	ə-	ə	winner		