НАРОДНА УКРАЇНСЬКА АКАДЕМІЯ

**МОВА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Навчальний посібник з іспанської мови ділового спілкування

для студентів 4 курсу, які навчаються за спеціальністю 035 - Філологія

Видавництво НУА

НАРОДНА УКРАЇНСЬКА АКАДЕМІЯ

**МОВА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Навчальне видання з іспанської мови ділового спілкування

для студентів 4 курсу, які навчаються за спеціальністю 035 - Філологія

Харків

Видавництво НУА

2024

УДК 811.134.2:174(075.8)

 М74

*Затверджено на засіданні кафедри*

 *германської та романської філології*

*Народної української академії.*

*Протокол № 8 від 04.03.2024*

У п о р я д н и к Є. М. Яріз

Р е ц е н з е н т С. О. Лембік



 



УДК 811.134.2:174(075.8)

INDICE

|  |  |
| --- | --- |
| Indice ………………………………………………………………………….. | 4 |
| Prefacio………………………………………………………………………… | 5 |
| Capítulo I Una llamada de trabajo ……………………………………………..  | 6 |
| Capítulo II Pedir cita para una entrevista……………………………………… | 7 |
| Capítulo III Cancelar la cita…………………………………………………… | 9 |
| Capítulo IV Entrevista con el orientador de trabaja…………………………… | 10 |
| Capítulo V Oferta de trabajo…………………………………………………... | 12 |
| Capítulo VI Conversación con el director……………………………………... | 13 |
| Capítulo VII Pedir información………………………………………………... | 15 |
| Capítulo VIII Conversación entre empresas…………………………………… | 17 |
| Capítulo IX Información sobre cursos………………………………………… | 18 |
| Capítulo X Cursos de idiomas…………………………………………………. | 20 |
| Capítulo XI El carnet de conducir……………………………………………... | 22 |
| Capítulo XII Hablar sobre los estudios………………………………………... | 24 |
| Capítulo XIII Homologación de títulos……………………………………….. | 25 |
| Capítulo XIV En la comisaría de extranjería………………………………….. | 28 |
| Capítulo XV En el banco………………………………………………………. | 29 |
| Capítulo XVI Los impuestos…………………………………………………... | 31 |
| Vocabulario español-inglés-ucraniano………………………………………… | 34 |
| Vocabulario ucraniano-español-inglés………………………………………… | 35 |
| Apéndice gramatical…………………………………………………………… | 37 |

**PREFACIO**

El espacio de comunicación moderno de una persona de negocios requiere el conocimiento de las especificidades y la complejidad del proceso de comunicación. Su dominio es la clave del éxito de una persona de negocios moderna en situaciones de interacción profesional. La formación de un especialista altamente cualificado tendrá lugar siempre que posea no sólo conocimientos, habilidades y destrezas profesionales, sino también competencia en comunicación empresarial. El conocimiento de la cultura de la comunicación empresarial ayuda a establecer relaciones de cooperación y asociación entre colegas, directivos y subordinados, socios y competidores, etc. La comunicación empresarial penetra hoy en todas las esferas de la vida social. Hay que recordar que la competencia en comunicación empresarial está directamente relacionada con el éxito o el fracaso en cualquier negocio: ciencia, arte, producción, comercio. La profesión de traductor presupone que posee los conocimientos básicos y las habilidades prácticas necesarias en comunicación empresarial. La competencia comunicativa de un traductor moderno es la parte más importante de su actividad profesional. Este manual pretende introducir a los estudiantes en situaciones prácticas de comunicación empresarial. El autor espera que el manual sea útil también a todos los profesionales cuyo trabajo esté relacionado con actividades comerciales, siempre que tengan conocimientos básicos de español.

ВСТУП

Сучасний комунікативний простір ділової людини вимагає знань специфіки й складності процесу комунікації. Успішне володіння нею є ключем до успіху ділової людини сьогодення в ситуаціях професійної взаємодії. Становлення фахівця високої кваліфікації відбудеться за умови його володіння не лише професійними знаннями, вміннями і навичками, але і при наявності його компетентності у діловому спілкуванні. Володіння культурою ділового спілкування сприяє встановленню відносин співробітництва і партнерства між колегами, керівниками і підлеглими, партнерами і конкурентами, тощо. Ділове спілкування сьогодні проникає в усі сфери суспільного життя. Слід пам’ятати що компетентність у сфері ділового спілкування безпосередньо пов’язана з успіхом або неуспіхом в будь-якій справі: науці, мистецтві, виробництві, торгівлі. Професія перекладача передбачає наявність у нього необхідних базових знань і практичних навичок ділового спілкування. Комунікативна компетентність сучасного перекладача є найважливішою частиною його професійної діяльності. Даний посібника має за мету познайомити студентів з практичними ситуаціями ділового спілкування. Автор сподівається, що посібник буде корисний також усім фахівцям, чия діяльність пов’язана з комерційною діяльністю за умови володіння іспанською мовою на базовому рівні.

CAPITULO I UNA LLAMADA DE TRABAJO

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Secretaria: Secretaría de “Madrid Moda”, buenos días, Me

llamo Elena Fernández, ¿en qué puedo ayudarle?

Carlos Molinero: Buenos días. Mi nombre es Carlos Molinero y me

 gustaría hablar con Don Fernando Torres por favor.

Secretaria: Sí, por supuesto, le paso con su despacho.... Perdone la espera, por desgracia en estos momentos el Señor Torres no puede atenderle porque no se encuentra en la oficina. Volverá por la tarde.

Carlos Molinero: ¿A qué hora vuelve por favor?

Secretaria: Por la tarde, estará en su oficina después de las 16.00 h.

Carlos Molinero: Vale. ¿Puedo llamar después de las 16?00 h.?

Secretaria: Sí, por supuesto, pero si quiere puede también dejar un mensaje.

Carlos Molinero: Sí, creo que será mejor. ¿Puede por favor decirle al Señor Torres que le ha llamado Carlos Molinero? Le llamo en relación a la oferta de trabajo en el departamento de Recursos Humanos.

Secretaria: Muy bien, dejo el mensaje al Señor Torres. ¿Puede darme su número de teléfono por favor?

Carlos Molinero: Es el 655.27.48.72.

Secretaria: Muchas gracias. Se lo repito, 655.27.48.73.

Carlos Molinero: No, es 655.27.48.72, el último número es 2, no 3.

Secretaria: Bien, gracias, se lo repito otra vez para estar segura:

 655.27.48.72.

Carlos Molinero: Sí, ahora está correcto.

Secretaria: ¿Podría deletrearme su apellido por favor?

Carlos Molinero: Es M-O-L-I-N-E-R-O.

Secretaria: Gracias. Le diré al Señor Torres que le ha llamado para el trabajo y que puede ponerse en contacto con usted en el 655.27.48.72.

Carlos Molinero: Sí, muy bien. Muchas gracias, es usted muy amable.

Secretaria: De nada, Adiós.

Carlos Molinero: Adiós.

Texto complementario

Preparación para la entrevista de trabajo.

Parte 1

Hoy en día es casi imposible que una empresa contrate a una persona sin someterla antes a una entrevista de trabajo. Si nos han llamado para vernos en persona, significa que hemos superado el primer filtro, el del currículum, lo cual debe darnos una cierta tranquilidad para afrontar la segunda fase Tenga en cuenta que la entrevista de trabajo es muy delicada y decisiva. Como en tantas otras ocasiones, pero aquí con más motivo, la primera impresión es fundamental a la hora de presentarse a una entrevista de trabajo.

Por eso hay que acudir vestido de manera impecable. Para los hombres se recomienda traje y corbata, y para las mujeres vestido sencillo o chaqueta y pantalón, evitando demasiados ornamentos y un maquillaje exagerado. Además del vestuario, la higiene debe ser escrupulosa, incluyendo el peinado, el afeitado, etc.

Por supuesto, a la entrevista debemos llegar puntuales, siendo conveniente calcular el desplazamiento de manera que nos quede un margen para los imprevistos y podamos adaptarnos al entorno en el que se va a desarrollar la cita. Si llega tarde, empezará con muy mal pie. En cuanto se encuentre de frente con el entrevistador, lo propio es darle un apretón de manos firme pero breve y mirándole siempre a los ojos.

 Recuerde 1o que decíamos cuando hablábamos de las impresiones que se reciben con un simple apretón. Trate de usted a la persona que le entreviste, salvo en el caso (raro) de que ella le pida que le tutee. Cuide el lenguaje corporal, sentándose de forma discreta y evitando aspavientos o movimientos bruscos o exagerados con el cuerpo о con las manos que denoten nerviosismo.

CAPITULO IIPEDIR CITA PARA UNA ENTREVISTA

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Secretaria: Bueno días, Secretaría del Centro de orientación laboral Maldonado, ¿en qué puedo ayudarle?
Carla: Buenos días, me llamo Carla Pedrosa y me gustaría pedir una cita con mi orientador laboral, por favor.
Secretaria: Un momento por favor, le paso con Manolo Serrano, su orientador laboral.
Carla: Muchas gracias.
Manolo: Buenos días.
Carla: Buenos días, me llamo Carla Pedrosa y llamo para pedir una cita.
Manolo: Sí, por supuesto, ¿cuándo le viene bien?
Carla: Puedo ir cualquier día entre las 8.00 h. y las 13.00 h. de la mañana.

 Mi hija va a la guardería a esa hora.
Manolo. ¿Le parece bien, pasado mañana a las 9:00 h.?
Carla: Sí, esa hora es perfecta.
Manolo: Bueno, pues nos vemos el jueves a las 9.00 h. El número de mi oficina es el 223, por favor, traiga toda su documentación, certificados, cartas de recomendación, etc.

Carla: Sí, traeré todo lo que tengo.

Manolo: Necesitaré también, un pequeño currículo vitae y su DNI.

Carla: Tengo ya mi currículo vitae. Una pregunta, ¿No tengo pasaporte, es

 suficiente con el DNI? ¿Necesita el DNI original o la fotocopia?
Manolo: Pues con el DNI original es más que suficiente.
Carla: Muy bien, traeré todos mis documentos. Muchísimas gracias por su

ayuda y nos vemos el jueves.

Manolo: De nada, hasta el jueves, Señora Pedrosa.
Carla: Adiós

Texto complementario

Preparación para la entrevista de trabajo.

Parte 2

Tenga cuidado con la forma de tratar a quien tiene enfrente. No sea demasiado familiar, aunque el entrevistador le dé confianza, ya que es muy posible que esté tanteándole para ver de qué pie cojea. No descuide el trato en ningún momento y manténgase alerta (y relajado), sin perder nunca el contacto ocular con la otra persona. No fume salvo que se lo permitan, si bien lo mejor es que no lo haga ni siquiera en este caso o que espere a que el otro fume. De todas formas, no da buena imagen pedir permiso para fumar en los momentos iniciales de la entrevista, pues eso querría decir que tenemos poco autocontrol y que nos ponemos nerviosos enseguida.

La primera parte de la entrevista suele ser un interrogatorio al que deberá responder con brevedad. La forma de las respuestas debe estar supeditada a la de las preguntas, de tal manera que una pregunta Sencilla y directa exige una respuesta idéntica, al tiempo que tras una pregunta abierta y amplia se espera una respuesta elaborada. Adaptarse a estos esquemas demuestra que el entrevistado ejerce un determinado control sobre sus emociones y tiene la claridad mental suficiente para salir al paso de las cuestiones más variadas. Tenga claro que, si el 90% de sus respuestas son monosílabos, el puesto se lo darán a otro.

No interrumpa nunca al entrevistador y conteste cuando éste haya acabado la pregunta. Hay preguntas que se repiten en todas las entrevistas, por lo que sería una inconsciencia no llevar preparadas las respuestas. Por ejemplo, si usted ha cambiado alguna vez de trabajo, dé por seguro que le preguntarán el motivo del cambio.

También le preguntarán en algún momento cuánto espera ganar o cuáles son sus puntos fuertes y sus puntos débiles. En cuanto a las preguntas sobre su currículo, trate de resaltar los aspectos positivos y de relegar los que le puedan perjudicar. Recuerde aquello de que una misma verdad se puede contar de mil maneras distintas sin por ello mentir.

CAPITULO III CANCELAR LA CITA

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Secretaria: Bueno días, Secretaría del Centro de orientación laboral

 Maldonado, ¿en qué puedo ayudarle?

Carla: Buenos días, me llamo Carla Pedrosa, ¿podría hablar con Manolo

 Serrano por favor?

Secretaria: Le paso, ¿puede esperar un momento por favor?

Carla: Gracias.

Manolo Serrano: Buenos días.

Carla: Buenos días, soy Carla Pedrosa, ¿se acuerda de mí? Le llamo

porque me ha surgido un problema.

Manolo Serrano: ¿Qué ocurre Señora Pedrosa?

Carla: Estoy enferma, tengo fiebre y no puedo moverme de la cama. No

 voy a poder ir mañana a la entrevista.

Manolo Serrano: Ah, bueno, no se preocupe, no es ningún problema. Podemos quedar

otro día. ¿Le parece bien la misma hora y el mismo día de la semana que viene?

 Carla: El próximo jueves me viene bien, pero tiene que ser más tarde de

las 9.00 h.: mi hija tiene cita con el pediatra a las 8.00 h. y no

llegaré a tiempo.

Manolo Serrano: Bueno, entonces quedamos a las 10.00 h. Cuídese Señora Pedrosa. Carla: Muchas gracias, nos vemos el próximo jueves a las 10.00 h.

Manolo Serrano: Hasta entonces, adiós.

Carla: Adiós.

Texto complementario

Preparación para la entrevista de trabajo.

Parte 3

Debe dejar las preguntas que desee formular sobre el puesto de trabajo, sobre la empresa o sobre cualquier otro asunto relacionado para el final de la entrevista, salvo que el entrevistador le sugiera que las haga antes. Reunir información sobre la empresa o sobre sus métodos de trabajo, y demostrar en la entrevista que se conocen ciertos detalles al respecto generará en usted seguridad y resultará muy útil, todo lo cual se reflejará a través de las preguntas antes mencionadas. Es lícito que se interese por el sueldo asociado a ese empleo o por las posibilidades de ascenso, pero nunca deberá replicar con expresiones de queja si la contestación obtenida no es de su agrado ni insistir en las preguntas si el entrevistador cambia de tema.

No critique nunca a sus jefes anteriores en una entrevista de trabajo, aunque fueran el mismísimo demonio. Nada causa peor impresión en el entrevistador, que seguramente pensará los siguientes en ser criticados serán ellos mismos. Para un empresario, la deslealtad es la peor de las traiciones. Por último, recuerde que quien pone fin a la entrevista es el entrevistador, no el entrevistado. Puede que usted considere que ya no tiene más que añadir, pero será facultad de la otra persona decidir si le pregunta algo más o si ya tiene suficiente. En cuanto le digan que se acabó, dé las gracias por el tiempo que le han dedicado, despídase con cortesía y brevedad, y retírese discretamente.

CAPITULO IV ENTREVISTA CON EL ORIENTADOR DE TRABAJO

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Manolo Serrano: Buenos días Carla.

Carla: Buenos días, sr Serrano. Aquí tiene, le traigo todos los

 documentos que me pidió.

Manolo Serrano: Gracias, entonces, usted es de Castilla la Mancha y tiene

un graduado en gestión hostelera.

Carla: Sí, terminé mis estudios hace 7 años y he vivido con mi

 marido y mi hija durante 3 años en Alemania. Mi hija, ha

 empezado la guardería en septiembre pasado y me gustaría

 volver a trabajar.

Manolo Serrano: Muy bien, ahora, me gustaría hacerle algunas preguntas importantes para preparar su demanda de empleo. ¿Quiere volver a trabajar en el campo de la hostelería o se imagina trabajando en otro sector?

Carla: Me encantaría conseguir un trabajo en un hotel o un restaurante. E incluso podría plantearme trabajar en un comercio o en unos grandes almacenes.

Manolo Serrano: Bien, en cuanto al tipo de jornada, ¿prefiere media jornada o

jornada completa?

Carla: Media jornada. Y tendría que ser por las mañanas. Como

sabe, mi hija estaría en la guardería mientras tanto.

Manolo Serrano: Y ¿cómo tiene los fines de semana? ¿Puede usted

 trabajar?

Carla: Ah, eso no es ningún problema, mi marido está en

 casa y puede ocuparse de nuestra hija.

Manolo Serrano: Bueno y ¿tiene usted el carné de conducir?

Carla: Si, lo tengo.

Manolo Serrano: ¿Y disponibilidad de coche?

Carla: Sí, también.

Manolo Serrano: Bien, ¿qué tal habla alemán? ¿Sabe algún idioma más?

Carla: El alemán bien, después de vivir tres años allí, lo domino

 bastante bien y luego también hablo inglés.

Manolo Serrano: ¿Qué experiencia tiene en el sector de la hostelería? Carla: Trabajé cuatro años en diferentes hoteles.

Manolo Serrano: Fenomenal, ya tengo toda la información actualizada en

nuestra base de datos. Si sale una oferta con su perfil la

avisaríamos de inmediato. ¿Tiene alguna pregunta Señora

 Pedrosa?

Carla: No, ninguna.

Manolo Serrano: Vale. Que tenga muy buen día.

Carla: Muchas gracias.

Manolo Serrano: Adiós.

Carla: Hasta pronto.

Texto complementario

Los primeros días en la oficina

Parte 1

Una vez que ha sido aceptado para cubrir un determinado puesto de trabajo, comienza un período de adaptación que para muchas personas puede resultar duro e incluso traumático. Aparte de que, por regla general, la empresa le tendrá a prueba durante unos meses fijados por la ley (lo cual ya es en sí una presión), la entrada en un nuevo entorno laboral, con nuevos hábitos de trabajo, nuevos compañeros, nuevos jefes y, en el mejor de los casos, nuevos subordinados, exigirá de su parte esfuerzos que no siempre darán los frutos deseados.

Los primeros días en un nuevo puesto de trabajo sirven para ganarse las simpatías o las antipatías de jefes, subordinados y compañeros. Aunque siempre hay tiempo para cambiar las primeras impresiones, resulta tremendamente difícil invertir la tendencia marcada en los momentos iniciales. Si a usted, por ejemplo, le ponen la etiqueta, con razón o sin ella, de presumido, le costará esfuerzos sobrehumanos borrar esa imagen de la mente de los demás. En determinados ambientes, basta con que le caiga mal a una persona para que el efecto marea arrastre al resto y acabe cayendo mal a todos.

Si acaba de llegar a un nuevo puesto de trabajo, deberá esforzarse por captar lo antes posible las relaciones de poder establecidas en ese lugar para adaptarse a ellas. No siempre los líderes del grupo son las personas que aparecen en los puestos más altos del escalafón, ni tampoco los más veteranos son necesariamente aquellos de quienes más se puede aprender, pues a su experiencia indudable suele unirse una cierta actitud acomodaticia, derivada de la rutina muy perniciosa. Por tanto, esté atento a su entorno.

CAPITULO V OFERTA DE TRABAJO

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Ring ring…

Carla: Sí, ¿dígame?

Manolo: Buenos días, ¿Carla Pedrosa, por favor? Soy Manolo Serrano. Carla: Buenos días, Manolo.

Manolo: Tengo buenas noticias para usted, el Hotel Mindanao ha publicado una oferta de trabajo de media jornada para la recepción. Su perfil encaja perfectamente con la oferta.

Carla: Claro que me interesa. ¿Cómo puedo participar en la selección?

Manolo: Puedo concertar una entrevista.

Carla: Muy bien. ¿Cuándo sería la entrevista?

Manolo: El martes de la semana que viene, a las 10.00 h.

Carla: Me viene bien, tengo una pregunta: ¿tengo que llevar alguna

cosa?

Manolo: Lleve con usted todos los documentos que me trajo el otro día

y su documento de identidad.

Carla: Genial, gracias. ¿Y dónde será la entrevista? ¿En la Oficina

de Empleo o en el hotel?

 Manolo: En el hotel, que está en la Calle Marconi, 5.

Carla: Estupendo, gracias.

Manolo: Durante la entrevista le dirán el resto de las condiciones del

 puesto de trabajo.

Carla: Gracias por la llamada, son muy buenas noticias.

Manolo: Buena suerte Señora Carla, ya me contará qué tal le va.

Carla: Adiós.

Manolo: Hasta pronto.

Texto complementario

Los primeros días en la oficina

Parte 2

Si le han contratado para ser jefe (de departamento de grupo, etc.) debe actuar con mucha mano izquierda. No pretenda cambiario todo desde el primer momento ni “sentar cátedra” en todas y cada una de sus aseveraciones Es probable que antes de llegar le hayan informado de cómo se funciona allí y de las personas que van a formar parte de su equipo Esa información le será útil para conocer el ambiente donde va a trabajar y aclimatarse a él, pero no tanto como la observación directa. Para implantar su estilo personal conviene que empiece poco a poco, pues las rupturas radicales, aparte de producir una rentabilidad dudosa, pueden resultar traumáticas.

 El respeto a las personas es fundamental, y más cuando esas personas trabajan a nuestras órdenes Ese respeto deberá extremarse con los empleados más veteranos, sobre todo si tienen más edad que nosotros. Procure no tomar partido por nadie y tratar a todos por igual. No eche la bronca ni desprecie a ninguno de sus empleados, sobre todo en público o delante de los demás trabajadores, y felicítelos si han hecho las cosas bien. Una buena regla, que funciona en todas las ocasiones, es no gritar, pues hacerlo resulta desagradable, suele ser improductivo y genera antipatías entre los empleados. Y otra regla para finalizar: el bajo rendimiento de una persona es un problema, pero no lo es la persona en sí.

Tradicionalmente, el trabajo se ha venido organizando en función de unas jerarquías encaminadas a dividir las tareas y mejorar la productividad. Siempre ha habido, y seguramente se habrá, jefes y subordinados, si bien es cierto que las relaciones jerárquicas son en la actualidad mucho menos rígidas que hace unos años. Se supone que el estilo de dirección y las propias jerarquías son ahora menos autoritarios, y se tiende a valorar las aportaciones de todos los empleados. No obstante, mientras exista el orden jerárquico, no quedará más remedio que respetarlo.

CAPITULO VI CONVERSACION CON EL DIRECTOR

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Ana García: Hola, buenos días, ¿puedo pasar?

Director: Si claro, Ana, pasa…. ¿qué tal? ¿Todo bien?

Ana García: Si, todo muy bien, me alegro de estar trabajando aquí.

Director: Me alegra saberlo Ana. Te he llamado porque tengo una propuesta de trabajo para ti.

Ana García: ¡Qué bien! ¿De qué se trata?

Director: Como sabrás, nuestra empresa se dedica también a organizar conferencias y otros eventos. El responsable del departamento de eventos ha dejado la empresa y yo estoy ocupado con otras actividades. Por eso, quería saber si te gustaría ayudarnos a llevar el departamento, además de tu trabajo habitual. Por supuesto que recibirás un incremento de tu sueldo por las tareas asumidas.

Ana García: Claro que me interesa, de hecho, creo que puedo aportar mucho en ese trabajo.

Director: Si, yo también lo creo. Sé que en tu antiguo trabajo organizabas

 eventos, ¿verdad?

Ana García: Si, trabajaba en una empresa que se dedicaba a organizar conferencias, ferias, conciertos para sus clientes, y la verdad es que me gustaba mucho y se me daba bien.

Director: ¡Muy bien! Podemos hacer lo siguiente: por las mañanas sigues llevando tus tareas habituales, y por las tardes empiezas a familiarizarte con el departamento de organización de eventos.

Ana García: Suena muy bien. Me interesa mucho su propuesta. Puedo empezar mañana mismo.

Director: Si quieres mañana vemos los detalles, y a partir del lunes empiezas.

Ana García: Vale. ¿A qué hora quedamos mañana?

Director: ¿Te parece bien a las 10.00 h. en mi despacho?

Ana García: Si, perfecto, mañana nos vemos entonces.

Director: Muy bien Ana, hasta mañana.

Ana García: Hasta mañana.

Texto complementario

Las relaciones jerárquicas

Parte 1

Siempre es difícil tratar con un jefe, pues, aunque nuestra relación con él sea absolutamente cordial y de plena confianza, no deja de ser nuestro jefe, aspecto éste que debe prevalecer sobre todos los demás. Como miembro de una empresa o centro de trabajo, tiene usted la obligación de conocer a la perfección y respetar la jerarquía existente. Recuerde que no es lo mismo tener plena confianza con un jefe que exceso de confianza con él, pues si lo primero es beneficioso para todos, lo segundo no sería más que engañarse y llevar la situación a extremos molestos también para todos. En la empresa cada uno debe saber qué lugar ocupa y qué papel y rendimiento se espera de él.

A partir de ahí, todos deben ejercer sus funciones en un ambiente agradable, con respeto y educación. Y respecto al trato, cada empresa es un mundo, lo correcto sería tratar al jefe de usted y llamarle por su apellido (“señor Martín”), mientras él no indique otra cosa diferente. Recuerde: más vale pasarse que quedarse corto. Si es usted el jefe, ya indicamos más atrás cuando hablamos de los recién llegados algunas pautas a seguir. Lo recomendable es que no sea ni autoritario ni paternalista con los que estén en su equipo (o bajo sus órdenes, si prefiere decirlo así), porque se le podrían “subir a las barbas”. Es tan sencillo como establecer una relación de respeto mutuo, lo mismo que en cualquier otra situación de la vida. El problema es que, salvo en muy contadas ocasiones, los jefes que no saben establecer esa relación de respeto con sus subordinados tampoco saben establecerla con su vecino, ni con el quiosquero, ni con su suegro... Se podría decir que son casos perdidos.

Un jefe debe aprender a motivar a sus empleados, y una buena forma de hacerlo es saber valorar su trabajo y felicitar y agradecer una tarea bien hecha. Eso sí, no debe utilizar esas felicitaciones a un empleado para humillar a otro u otros, pues eso supondría un doble problema: crearía un mal ambiente de trabajo y pondría al empleado felicitado en una situación difícil con respecto a sus compañeros.

CAPITULO VII PEDIR INFORMACION

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Empleado: Servicio Público de Empleo Madrid, Buenos días, ¿en qué puedo

ayudarle?

Ana García: Hola, buenos días, quería pedir información sobre los cursos de

formación profesional para trabajadores empleados.

Empleado: Claro, ¿qué curso le interesa exactamente?

Ana García: Quería apuntarme al curso de Organización de Congresos, Seminarios y Eventos.

Empleado: Vale, un momento por favor. Sí, todavía quedan plazas libres para

este curso.

Ana García: ¡Qué bien! ¿Me podría dar más información al respecto?

Empleado: Sí, claro. Este curso es impartido por una experta del sector que les enseñará a los alumnos los pasos fundamentales para la organización de todo tipo de eventos, además de abordar aspectos como el protocolo y ceremonial, financiación, etc.

Ana García: ¡Qué interesante! Trabajé en ese ámbito y me gustaría ponerme al

día, ya que me dedicaré a ello en mi empresa.

Empleado: Entonces le vendrá muy bien este curso. Además, se le entregará un certificado oficial al final del curso, éste le puede ser útil si decide montar su propia empresa.

Ana García: ¡Qué bien! ¿Y cuántas horas dura el curso?

Empleado: Pues este curso tiene una duración de 164 horas y una metodología

mixta.

Ana García: ¿Esto significa que el curso se impartirá de forma presencial y a distancia?

Empleado: Si, justo eso.

Ana García: ¿Y cuándo empezaría el curso?

Empleado: La convocatoria para matricularse estará abierta hasta finales de

mes. Luego, nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre el comienzo del curso. El horario de las clases presenciales es el lunes y miércoles de 16.00 h. a 19.00 h.

Ana García: Muy bien, entonces mañana por la mañana me pasaré para entregaros toda la documentación necesaria.

Empleado: De acuerdo. ¿Quería información sobre alguna cosa más?

Ana García: No, gracias, si tengo dudas, aprovecharé mañana por la mañana en vuestra oficina.

Empleado: Vale. Entonces gracias por haber llamado. Un saludo.

Ana García: Gracias a usted, hasta luego.

Texto complementario

Las relaciones jerárquicas

Parte 2

Como jefe, deberá usted entender que cada uno de sus empleados tiene ciertos derechos y, por supuesto, tendrá que respetarlos. Por ejemplo, cada trabajador dispone de su espacio, su mesa, sus cajones, su intimidad…Si necesita usar algún objeto de un empleado, no abuse, pídale permiso y luego dele las gracias. Por la misma razón, también debe entender que los trabajadores tienen opiniones y criterios propios, por lo que, sean éstos acertados o no, merecen un respeto. Escuche mucho y ponga mucha atención, pues nunca se sabe de quién y en qué momento se pueden aprender cosas muy valiosas. Si parte de la base de que siempre tiene razón, seguramente meterá la pata muchas más veces de las que se imagina.

Buena parte de las relaciones en el trabajo las mantenemos con los compañeros, personas que tienen un nivel laboral similar al nuestro y con las que no siempre es sencillo llevarse bien. Tenga en cuenta que la responsabilidad de crear un ambiente de trabajo agradable no solo depende de los jefes, por lo que hay que esforzarse para que el contacto del día al día sea satisfactorio y no provoque roces. La regla general es la de siempre: respeto y buena educación, o lo que es lo mismo, tratar a los demás como esperamos que nos traten a nosotros.

No hay razón para olvidar en la empresa las normas básicas de cortesía que observamos fuera de ella. Así, debemos saludar a todos, pedir las cosas por favor, dar las gracias, despedirnos al marcharnos, etc. En el entorno laboral, debido al gran número de horas que compartimos con los demás, hay que hacer un esfuerzo para minimizar los problemas que vayan surgiendo, que suelen ser frecuentes habida cuenta de las consecuencias que muchas veces genera el trabajo: estrés, tensión, prisas, enfados... El buen humor nos ayudará a afrontar las dificultades del día a día Y no olvide que la competitividad lógica en estos ambientes no debe derivar nunca en actitudes groseras o agresivas, pues si en nuestro afán por medrar pasamos por encima de alguien, tarde o temprano esta actitud se volverá en contra nosotros.

CAPITULO VIII CONVERSACION ENTRE EMPRESAS

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Ana García: Hola, buenos días, soy Ana García y le llamo de la empresa “High Plus”, del departamento de organización de eventos.

Olga Santos: Hola, buenos días, sí, estuvimos hablando con su director la semana pasada. Nos adelantó que nos iba a llamar en estos días.

Ana García: Sí, me he incorporado hoy a este departamento para echar un cable a mis compañeros.

Olga Santos: Muy bien. ¿En qué podemos ayudarle?

Ana García: Estamos trabajando para organizar un congreso el mes que viene, y quería pedirle un presupuesto para contratar un servicio de catering.

Olga Santos: ¿En qué tipo de catering había pensado exactamente?

Ana García: Había pensado en ofrecer un vino español y unos aperitivos, ya que los asistentes vienen de fuera.

Olga Santos: Muy bien. ¿Y qué tipo de aperitivos le gustaría servir?

Ana García: Mmmm… no lo sé, ¿me sugiere algo en particular?

Olga Santos: Solemos poner como aperitivos unos canapés variados, fríos y calientes, queso y embutidos. Si quiere añadir jamón ibérico, el precio del servicio es mayor.

Ana García: ¿Le parece bien enviarme el presupuesto por correo electrónico? Ya tenéis los datos fiscales de nuestra empresa, ¿verdad?

Olga Santos: Sí, le enviáremos el presupuesto. Necesitamos saber el número de personas previstas para el catering.

Ana García: Sí, claro, son unas 50 personas.

Olga Santos: Muy bien, Sra. García. Esta tarde enviaremos por correo electrónico el presupuesto, y ya dirá qué le parece.

Ana García: Perfecto. Muchas gracias Olga, hasta pronto.

Olga Santos: De nada, gracias a usted. Hasta luego.

Texto complementario

Las reuniones de trabajo

Otra de las actividades frecuentes en el entorno laboral son las reuniones de trabajo. Muchas de las decisiones que se toman en la empresa surgen de estos encuentros, en los que profesionales de muy diversos sectores y categorías intercambian puntos de vista y opiniones sobre temas concretos que exigen respuestas. Afortunadamente, en la actualidad se tiende a buscar el consenso por encima de las decisiones individuales, unilaterales y autoritarias, lo que deriva en un mejor ambiente de trabajo y, sobre todo, en la toma de posturas más provechosas para la empresa. Nadie discute la enorme utilidad de estas reuniones, que, sin embargo, presenten riesgos que pueden dar al traste con su propia filosofía.

Un exceso de reuniones provoca derroches de energía y de tiempo que resultan contraproducentes. Además, cuando las reuniones se organizan mal, sus efectos perniciosos se agravan. Por eso hay que tener muy claros los mecanismos de organización para conseguir que estas citas resulten provechosas.

En primer lugar, hay que fijar bien el número de personas que participarán en la reunión. Hay que convocar a todos los que deban estar, sin que falte ni sobre nadie. Según diversos analistas, el número ideal de asistentes se sitúa entre cinco y diez. Si son menos de cinco pesarán en exceso los "poderes personales” de alguno de ellos; si son más de diez, tenderán a fragmentarse se en grupos, lo que restaría efectividad a la reunión y complicaría su desarrollo. Si usted tiene que organizar la reunión, cite a quien considere que pueda aportar algo positivo al debate o a quien se vea afectado directamente por el tema a tratar, siempre que los participantes sean compatibles entre sí y su número no exceda los límites razonables.

CAPITULO IX INFORMACION SOBRE CURSOS

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Borja: Alfonso, quiero apuntarme a un curso de informática, ¿sabes

dónde puedo apuntarme? ¿Conoces alguna escuela en el centro

de Madrid?

Alfonso: Yo estoy apuntado a un curso de Ofimática en la Escuela de la Plaza de Cristo Rey.

Borja: ¿Qué cursos ofrecen allí?

Alfonso: Es una escuela muy grande y ofrece muchos cursos de muchos ámbitos.

Borja: ¡Qué bien!

Alfonso: Sí, la verdad. La oferta de cursos es muy amplia, pero la demanda es sobre todo de informática e idiomas: inglés, alemán, español, italiano, ruso y francés.

Borja: ¿Y qué tal el resto de los cursos que imparten?

Alfonso: Depende de la cantidad de solicitudes.

Borja: ¿Y también ofertan español para extranjeros?

Alfonso: Claro, en nuestra ciudad hay muchísimos extranjeros que quieren aprender español. Oye, si quieres saber más sobre los cursos, puedes venirte conmigo a la escuela y preguntar sobre los cursos que te interesan.

Borja: Vale, ¿cuándo tienes clase?

Alfonso: Mañana a las 17.00 h. de la tarde, ¿Te vienes?

Borja: Sí, ¿dónde te espero?

Alfonso: Espérame en frente de la biblioteca de la calle Cea Bermúdez a las 16.30 h., ¿vale? Te veo mañana.

Borja: ¡Vale, genial, gracias! ¡Nos vemos mañana!

Alfonso: Hasta mañana.

Texto complementario

Las comidas de trabajo

Llamaremos comidas de trabajo, en sentido amplio, a todas aquellas reuniones en las que un grupo de trabajadores de una misma empresa o de empresas diferentes se cita en torno a una mesa para tratar temas relacionados con su profesión, ya sea algún negocio pendiente, un asunto interno, etc. Por tanto, los motivos para celebrar una comida de estas características pueden ser diversos, igual que diversas pueden ser también las formas de celebrarla.

La mesa posee una serie de virtudes que la hacen muy útil en el mundo de los negocios. Por ejemplo, establece un vínculo especial entre los comensales, predispone de manera favorable a la negociación y al acuerdo, y facilita que la persona invitada pueda recibir impresiones positivas. Además, supone un ahorro de tiempo importante. Así pues, no dude en organizar una comida de trabajo para agradecer una invitación anterior, para cerrar una operación, para hallar una solución a algún problema, para homenajear a alguien que se lo merezca, para buscar nuevos clientes y para muchos motivos más.

Como ya hemos indicado, existen varias modalidades de comidas de trabajo. Una de ellas es el desayuno, en el que durante aproximadamente una hora varias personas organizan las tareas del día o revisan la problemática de la empresa. Si a usted le toca organizar una de estas reuniones, debe tener en cuenta la procedencia de los comensales, pues, por ejemplo, a un inglés o a un estadounidense no podremos ponerles café con leche y bollería, el llamado desayuno continental, sino que deberíamos incluir huevos, beicon, etc.

Sin duda, la comida de trabajo o de negocios por antonomasia es el almuerzo, que o bien responde a una invitación o bien ha sido acordado por iniciativa de uno de los asistentes. Se puede celebrar en un bar, en un restaurante, en un domicilio o en la empresa. Para citas muy formales, se pude optar por un restaurante representativa de la ciudad en la que se celebre la reunión.

CAPITULO X CURSOS DE IDIOMAS

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Fernando: Buenos días Don Carlos.

Profesor: Buenos días Fernando, ¿necesitas algo?

Fernando: Sí, ¿me puede explicar qué idiomas podemos elegir este año?

Profesor: Mira, aquí tienes un esquema de los créditos y de las clases de idiomas para éste curso. Si quieres, siéntate y lee tranquilo la oferta de las clases. Los cursos son públicos, están financiados por la Universidad Complutense de Madrid. Hay clases individuales o en grupo.

Fernando: Gracias voy a leer el catálogo.

(10 minutos después)

Profesor: ¿Has elegido algún curso?

Fernando: Sí, quiero apuntarme al curso de alemán, ¿dónde tengo que hacer la solicitud?

Profesor: Mira, en el departamento de idiomas de la primera planta. Puedes apuntarte de lunes a jueves de 10.00 h. a 18.00 h. y los viernes de 10.00 h. a 15.00 h. La matrícula es de 100 euros, tienes que rellenar la solicitud y luego la entregas en el departamento de idiomas o la puedes mandar por email.

Fernando: Aún no tengo Internet, rellenaré el formulario en el departamento y lo entregaré allí. ¿Cuándo empiezan los cursos?

Profesor: Los cursos de idiomas empiezan en octubre y duran todo el curso hasta junio, todos los lunes y los miércoles, de 9.00 h. a 13.00 h.

Fernando: Y ¿dónde se imparten las clases?

Profesor: Las clases se imparten en las clases de la planta de idiomas de la universidad. En la tercera planta del edificio.

Fernando: ¿Ofertan también cursos intensivos de inglés?

Profesor: Sí, los hay que duran cinco meses, van de septiembre a enero y de febrero a junio. Y también los hay de dos o tres semanas o incluso un mes. Puedes organizártelo como tú quieras.

Fernando: ¿Puedo apuntarme a un curso para nivel medio?

Profesor: Los cursos de idiomas tienen todos los niveles, básico, intermedio y avanzado.

Fernando: ¿Y tiene cursos para prepararse exámenes en el extranjero? Profesor: Sí, también disponemos de ese tipo de cursos.

Fernando: Y ¿me dan algún certificado del curso?

Profesor: Sí, por supuesto, cada alumno recibe un certificado al finalizar el curso. Ese certificado puede ser utilizado a la hora de buscar trabajo.

Fernando: ¿Cuál es el precio del curso de inglés para un año?

Profesor: Son 700 euros por cinco meses. Este es de septiembre a enero. Las clases son una vez a la semana y duran 90 minutos.

Fernando: Muchas gracias por su información profesor. Ahora mismo voy a por la solicitud.

Profesor: Hasta pronto.

Fernando: Gracias, adiós.

Texto complementario

Llamadas telefónicas.

Gran parte de la actividad profesional en una empresa se canaliza a través del teléfono, un aparato imprescindible que no será sustituido a medio plazo pese al enorme auge de otras tecnologías, como el correo electrónico o la videoconferencia. Pero recuerde: el teléfono tiene sus peligros, ya que sus peculiaridades (es un medio de comunicación exclusivamente oral) exigen extremar las medidas para transmitir una imagen positiva y elegante. Y en el mundo del trabajo, este aviso cobra una importancia especial, porque la imagen que proyectamos no es la nuestra, sin la de nuestra empresa, además de que la forma en que usemos el aparato jugará a favor o en contra de la propia productividad del trabajo.

En la mayoría de las ocasiones, el primer contacto que se tiene con una empresa es a través del teléfono. Quien llama espera de nosotros, que somos los que contestamos, una respuesta efectiva, rápida y profesional, no llama para entretenerse ni para perder el tiempo. Hay que cuidar esa primera impresión. En una empresa, conviene que la tarea de responder el teléfono la desempeñen personas con una voz clara (con buena vocalización) y agradable y, por supuesto, entrenadas para ese fin. Como primera medida, el teléfono debe descolgarse cuanto antes, normalmente antes del tercer tono, pues si no hay un buen motivo por medio, no se debe hacer esperar al que llama.

Para contestar la llamada, hay que dejar todo lo que se esté haciendo en ese momento. No causa buena impresión hablar por teléfono mientras a la vez se escribe en el ordenador o se clasifican documentos en un archivador. Por supuesto, tampoco se debe comer, beber, encender un pitillo o mascar chicle mientras se atiende una llamada. Si tiene la mala suerte de que la llamada le pilla tomando algo, conteste y pida de forma educada a su interlocutor que espere un momento.

CAPITULO XI EL CARNET DE CONDUCIR

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Paco: Hola, buenos días.

Secretaria: Hola, buenos días, ¿en qué puedo ayudarte?

Paco: El otro día cumplí 18 años y quiero sacarme el carnet de conducir.

Pero no sé qué debo hacer.

Secretaria: Ah, muy bien, te cuento. Para sacarte el carnet de conducir, tienes que hacer un examen teórico y un examen práctico. Primero tienes que estudiar la legislación y la normativa de circulación y pasar el examen. Si apruebas, comenzarías con las clases prácticas con el coche y el profesor.

Paco: ¡Genial! ¿Las clases teóricas cómo son?

Secretaria: Puedes venir a la autoescuela todo lo que quieras, puedes estudiar en casa y venir a nuestros ordenadores para hacer simulaciones de examen y así vas practicando.

Paco: ¿Y cuánto tiempo debo estudiar antes de presentarme?

Secretaria: Bueno, eso depende de ti, cada persona tiene un ritmo de estudio diferente. Además, es bueno hacer muchos exámenes de convocatorias anteriores, ya que las preguntas se suelen repetir cada año.

Paco: Y cuando apruebe el teórico, comienzo el práctico, ¿no? ¿Cuántas clases debo de dar? Yo ya sé conducir.

Secretaria: Pues, la media son 30 clases, puedes sacarte un bono de 30 y puedes comprar más clases si las necesitas.

Paco: Vale, genial y ¿me puede decir los precios?

Secretaria: Al ser Julio, tenemos ofertas de verano. Un pack de clases teóricas, libros para estudiar y 30 clases prácticas te sale por 275 euros. Con este precio puedes examinarte un máximo de tres veces del teórico y si no apruebas, tendrías que volver a pagar. Esta oferta es sin la matricula ya que te la regalamos.

Paco: Bueno, pues creo que me voy a apuntar. A ver si para antes de agosto me saco el teórico. ¿Necesita algún documento?

Secretaria: Sí, lo primero es tu DNI para poder confirmar tu mayoría de edad. Paco: Aquí lo tiene.

Secretaria: Gracias, necesito también tres fotos y estos documentos

rellenados.

Paco: Vale, los documentos los relleno ahora, pero las fotos se te las tengo que traer esta tarde, que no las tengo.

Secretaria: Muy bien, bueno, pues nada, bienvenido a la “Autoescuela El Volante”. ¿Me pagas ahora o esta tarde?

Paco: Esta tarde, que tengo que pedir el dinero a mis padres.

Secretaria: Vale, pues esta tarde te doy el material con los libros para que

 puedas empezar ya a estudiar.

Paco: Vale, gracias, hasta esta tarde.

Secretaria: Sí, hasta luego.

Texto complementario

La correspondencia comercial

Parte 1

Las cartas comerciales han perdido buena parte de su vigencia debido al empuje de las nuevas tecnologías, que han enterrado, por ejemplo, los acuses de recibo o las masivas de agradecimiento. No obstante, la correspondencia comercial siguiendo útil para muchas funciones. Lo que no ha perdido todavía es su carácter formal y su tono respetuoso hacia el destinatario, muy por encima, lamentablemente, de lo acostumbrado en otros métodos de comunicación.

El papel para las cartas comerciales debe ser blanco, de buena calidad pero sin necesidad de llegar al tipo cartón, difícil de doblar y de introducir en un sobre. Puede llevar membrete y logotipo, o sólo membrete, en el cual figurarán todos los datos de nuestra empresa: nombre, dirección, teléfonos, fax, correo electrónico y dirección de internet si se tiene. El tamaño más utilizado es el DIN A4. También se puede emplear el tamaño folio. Las cartas comerciales nunca se escriben a mano. Si no se dispone de ordenador (algo impensable pero posible), puede utilizar una máquina de escribir. Escriba con un tipo de letra de tamaño legible y de aspecto claro y elegante, no experimente con tipografías extravagantes.

Al escribir una carta comercial, debe poner cuidado para no cometer faltas de ortografía, pues, al igual que por teléfono, a través del papel transmitimos una imagen de nuestra empresa. Las hojas de ben ir escritas sólo por una cara y numeradas si son más de una. Entre párrafo y párrafo debemos dejar una línea en blanco, igual que es necesario dejar un espacio en ¡a primera línea de cada párrafo. Evite los tachones, las manchas, las arrugas. Más vale rehacer la carta las veces que sea necesario. Si puede, firme las cartas a mano.

CAPITULO XII HABLAR SOBRE LOS ESTUDIOS

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Ángela: Hola Esperanza.

Esperanza: Hola Ángela.

Esperanza: Hace mucho que no te veo, ¿cómo estás? ¿Dónde has estado?

Esperanza: He estado estudiando en Barcelona, vuelvo a Madrid sólo una vez al mes.

Ángela: ¿Y en qué universidad estudias?

Esperanza: En la Universidad Autónoma de Barcelona, en la facultad de Derecho.

Ángela: ¿Cuánto tiempo te queda?

Esperanza: Sólo me quedan tres años para terminar la carrera y luego me gustaría tener un máster y por eso haré un posgrado en Barcelona.

Ángela: Y ¿ya estás de exámenes?

Esperanza: No, aún no, hasta julio no tengo exámenes, tengo que examinarme de seis asignaturas. Y ¿tú qué? ¿Dónde estudias?

Ángela: Yo estudio en la Universidad Complutense de Madrid. Estudio la carrera de Psicología.

Esperanza: ¿En qué año estas?

Ángela: En el tercer curso y este verano espero hacer unas prácticas en la facultad.

Esperanza: Qué envidia, ya te queda menos que a mí. ¿Te gustaría, después de terminar, continuar con los estudios?

Ángela: No sé aún, no sé qué hacer. Puede que un máster en el extranjero. Esperanza: ¡Qué bueno! Y ¿ya has pensado dónde? ¿De qué tipo?

Ángela: Bueno, estoy pensando en Boston, que hay unas escuelas muy buenas.

Esperanza: Pues tienes que ir pensándolo ya, ya que hay que pedir plaza con mucho tiempo de antelación.

Ángela: Espero poder entrar en la escuela que quiero, pero tengo que empezar a mandar documentación.

Esperanza: Hazlo cuanto antes, ya verás que te aceptarán, tú siempre has sido muy buena estudiante.

Ángela: Lo haré, pero no será fácil entrar.

Esperanza: Bueno, mucha suerte con la carrera y en la escuela en Boston. Y a ver si nos vemos pronto.

Ángela: Muchas gracias, yo también te deseo suerte con los exámenes.

¡Quedamos otro día y nos contamos!

Esperanza: Muy bien, nos vemos.

Texto complementario

La correspondencia comercial

Parte 2

La carta comercial se divide en encabezamiento, cuerpo y pie o despedida. El encabezamiento comienza debajo del membrete. En él se consignarán, alineados con el margen derecho, el lugar y la fecha de emisión de la carta (el mes con letras); un poco más abajo, alineados con el margen izquierdo, aparecerán los datos del destinatario: nombre y apellidos (comenzando por “Sr. 0 “Sra.”), cargo, nombre de su empresa, dirección de ésta y localidad donde está ubicada; a continuación va la fórmula de saludo, que variará en función del mayor o Menor grado de formalidad de la carta o de conocimiento personal del destinatario, así como de su cargo o relevancia. En el saludo, los tratamientos «Señor”, “Señora”, etc., no podrán consignarse con abreviaturas. Si utiliza el “Don”, deberá ir seguido del nombre y del apellido del destinatario. Algunas formas de saludo son: “Estimado señor López”, “Muy señor mío”... El saludo finaliza con una coma, nunca con un punto o con dos puntos.

En el cuerpo expondremos el motivo de la carta de forma clara y sencilla. En caso de que sean varios los asuntos a tratar, expondremos cada uno de ellos en párrafos separados. El texto de la carta debe respetar unos márgenes, el de la izquierda mayor que el de la derecha y que el inferior y también se puede alinear el margen derecho.

En el pie se incluye la fórmula de despedida. Debe ir en consonancia con la utilizada en el saludo y consignarse unas líneas por debajo del final del texto y antes de la firma. Tiene que iniciarse con mayúscula y cerrarse con una coma (en espera de la firma). Despedida y firma han de aparecer en la misma hoja. Son acosejables tales expresiones como “Atentamente”, “Reciba un cordial saludo” o “A la espera de noticias suyas, le saluda atentamente”. Más abajo debe escribir su nombre y su firma, mejor si es de su puño y letra.

CAPITULO XIII HOMOLOGACION DE TITULOS

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Carlos Martínez: Hola, buenos días.

Funcionario: Hola. ¿Puedo ayudarle?

Carlos Martínez: Hola, sí, he terminado la carrera en Londres y me gustaría homologar mi diploma en España.

Funcionario: ¿En qué universidad estudió usted?

Carlos Martínez: En la facultad de económicas.

Funcionario: Bueno, debe pedir la convalidación de estudios en el Ministerio de Educación de Madrid.

Carlos Martínez: ¿Y qué es lo que tengo que hacer?

Funcionario: Primero, debe solicitar a través de los formularios correspondientes la convalidación en la tercera planta de este edificio. Le van a pedir una serie de documentos de los cuales tendrá que traer acompañados con una fotocopia, y tendrá que redactar un escrito con los motivos de su convalidación.

Carlos Martínez: ¿Qué pongo en la solicitud?

Funcionario: Su nombre, sus apellidos, lugar y fecha de nacimiento, la dirección dónde reside y dónde le mandarán toda la documentación.

Carlos Martínez: ¿Pongo la ciudad donde he estudiado?

Funcionario: Sí, por supuesto, debe poner el nombre de la universidad, la ciudad y la carrera.

Carlos Martínez: ¿Y qué documentos debo traer?

Funcionario: El original o una copia compulsada de su título de estudios y del certificado de notas en español, traducido por un traductor jurado.

Carlos Martínez: ¿Cuánto tiempo tardarán en contestar a mi solicitud?

Funcionario: A partir del momento que se entrega toda la documentación se calculan unos 30 días.

Carlos Martínez: ¿Y hay que pagar alguna tasa?

Funcionario: Sí, debe pagar unos 135 euros por el trámite.

Carlos Martínez: ¿Dónde la pago?

Funcionario: Puede pagar la tasa en la oficina bancaria del propio Ministerio y presentar el resguardo del pago con la documentación de la solicitud.

Carlos Martínez: ¿Quién decide si la solicitud es aceptada o no?

Funcionario: Hay un departamento del Ministerio que evalúa su solicitud.

Carlos Martínez: ¿Sabe por qué motivos pueden rechazar mi solicitud?

Funcionario: Si el contenido de las asignaturas y los créditos no coinciden con los españoles, eso podría suponer un problema. Pero no se preocupe, que desde la ley de Bolonia, hay obligación de igualar los créditos europeos para poder trabajar sin problemas en los distintos países de la Unión Europea.

Carlos Martínez: ¿Si mi solicitud es aceptada, qué documento recibiré?

Funcionario: Recibirá un certificado que convalida su título, pero tendrá que esperar unos meses hasta recibirlo.

Carlos Martínez: ¿Me mandarán el certificado desde el Ministerio o debo ir a recogerlo al departamento de convalidaciones?

Funcionario: Mandaremos todos los documentos y el certificado por correo a la persona.

Carlos Martínez: Gracias por toda la información, Adiós.

Funcionario: De nada, adiós y suerte.

Texto complementario

La correspondencia comercial

Parte 3

En cuanto a los sobres comerciales, diremos que el más utilizado es el conocido como de “ventana”, que dispone de una ventana transparente que permite ver la dirección del destinatario. Este sistema nos evita tener que añadir los datos del destinatario en el sobre. Éste debe llevar impresa la dirección de la empresa y opcionalmente su logotipo. Los datos del remitente en la correspondencia comercial se consignan en la parte delantera del sobre, y no detrás, como en las cartas personales.

El diseño más extendido en los sobres para la correspondencia comercial dispone el logotipo de la empresa en la parte inferior izquierda y debajo los demás datos, aunque en este caso no hay que consignar todos los que aparecen en el papel. Es suficiente poner el nombre de la empresa, su dirección, el código postal y la población. En algunos casos también aparecen los teléfonos. El sobre de 22 x11,5 cm es el más utilizado, porque en su interior cabe de forma perfecta un papel DIN A4 doblado en tres partes (que es la forma correcta de introducir las hojas en el sobre).

Vamos a incluir en este apartado de la correspondencia comercial otros tipos de escritos muy habituales en el ámbito empresarial. Hablamos de los informes y de los memorandos, que deben seguir las arte normas generales que aplicábamos a las cartas comerciales: limpieza, claridad, perfecta ortografía, respeto a las normas de puntuación, etc.

Los informes más habituales son los personales y los comerciales, aunque también nos podemos encontrar con informes técnicos y de mercado. Por regla general, son secretos y confidenciales, por lo que su obligación, si en algún momento los maneja, es mantener su confidencialidad. A la hora de elaborarlos, tenga en cuenta que deben llevar un título, un prólogo (descripción del tema a tratar), un cuerpo (desarrollo pormenorizado del tema, aportando datos y hechos) y unas conclusiones deductivas en función de los hechos y datos expuestos.

CAPITULO XIV EN LA COMISARIA DE EXTRANJERIA

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Adina: Hola, buenos días.

Funcionario: Hola, ¿en qué puedo ayudarle?

Adina: Quería saber qué necesito para obtener la residencia aquí en

Madrid.

Funcionario: Ante todo, ¿es usted de un país de la Unión Europea, o de un país tercero?

Adina: Soy de Rumanía.

Funcionario: Vale, entonces necesitará el certificado de registro de ciudadano de la Unión Europea.

Adina: ¿Me puede decir qué tipo de documentación hace falta para obtener ese certificado?

Funcionario: Sí, claro: deberá rellenar la Solicitud del Certificado de registro como residente comunitario, rellenar el Modelo de tasa 790, con el código 012 y presentar su DNI o pasaporte.

Adina: ¿Tendría una copia del modelo de solicitud del certificado?

Funcionario: Sí claro… aquí tiene. Y en cuanto al modelo de la tasa lo podrá coger en la oficina.

Adina: Vale, gracias. ¿Sabe cuánto hay que pagar?

Funcionario: Son 10 euros. Deberá presentar el modelo en cualquier banco, caja de Ahorro o cooperativa de Crédito, y luego presentar aquí el recibo del pago.

Adina: Vale, está todo muy claro.

Funcionario: Ah, se me olvidaba decirle que hace falta pedir cita previa para realizar los trámites, o por teléfono, o en nuestra página Web o en la misma ventanilla.

Adina: Lo haré en la página Web. ¿Me podría indicar la dirección de la página por favor?

Funcionario: Sí, la página es www.mpt.es.

Adina: ¡Perfecto! Muchas gracias, usted me ha sido de gran ayuda. Pronto volveré aquí con toda la documentación.

Funcionario: Muy bien. Hasta luego, señorita.

Adina: Hasta luego.

Texto complementario

Internet

Parte 1

El uso de Internet ha revolucionado no sólo el mundo del trabajo, sino también las comunicaciones Interpersonales. Sus innumerables ventajas contribuyen a hacernos la vida más fácil y apuntan mucho más alto, de tal manera que se puede pensar que su desarrollo no ha hecho más que comenzar y que en un futuro próximo esas ventajas se multiplicarán. Ahora bien, Internet también presenta inconvenientes. Entre ellos merece mencionar el hecho de que los usuarios no vean físicamente a sus interlocutores mientras se comunican con ellos. Esto origina faltas de respeto y actitudes de muy mala educación.

Es muy importante no olvidar que en el “ciberespacio” también existen reglas de buen comportamiento, que son una serie de normas no escritas ni obligatorias (por ley, se entiende) que ayudan a mejorar la comunicación entre los usuarios y a mantener cierta pureza en el canal. A este conjunto de reglas generales de comportamiento, consejos de uso y buenas costumbres se le llama “netiqueta”, un término acuñado del francés *netiqutte* y que resulta de combinar *net* (red) y *etiquette* (etiqueta).

Cuando establecemos una comunicación por ordenador, lo hacemos sentados en un sillón, relajados. El problema surge cuando eso deriva en pérdida del autocontrol. Entre otras cosas, no vemos a nuestro interlocutor, por lo que no percibimos la información que emana de sus gestos, sus mensajes gestuales. También sabemos que no nos ven, lo que nos lleva a un exceso de libertad, el mismo exceso que utiliza el otro. Por eso hay que extremar las medidas de etiqueta, ya que el crecimiento “sano” de Internet depende de los esfuerzos de todos sus usuarios.

CAPITULO XV EN EL BANCO

TAREAS A REAIZAR

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Empleado: Hola, buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?

Adina: Buenas tardes, quería abrir una cuenta en vuestra entidad, pero no sé qué opciones hay y qué documentación debo aportar.

Empleado: De acuerdo. Necesitaría saber antes si usted es residente aquí o no, porque si no lo es, tenemos que pedir a la policía un certificado de no residente.

Adina: Sí, soy residente aquí en Madrid, y soy de Rumanía.

Empleado: Bien. ¿Podría facilitarme su certificado de registro de ciudadano de la Unión, por favor?

Adina: Claro, aquí lo tiene.

Empleado: Gracias. ¿Qué tipo de cuenta quiere abrirse? ¿Una cuenta corriente, una cuenta vivienda o una cuenta de ahorro?

Adina: De momento, quiero abrirme una cuenta corriente. Más adelante, me gustaría abrirme otra.

Empleado: Muy bien. Entonces una cuenta corriente sin comisiones, con tarjeta de débito sin cuotas anuales. Además, si domicilia su nómina, tendrá un televisor LED de 22” de regalo, y podrá acumular puntos para luego canjear regalos.

Adina: ¡Qué bien! Justo necesitaba un televisor…

Empleado: Me alegro, justo a tiempo, la promoción está a punto de acabarse.

Entonces, ¿su domicilio es la Calle Cáceres, 26?

Adina: Sí, eso es.

Empleado: ¿Me puede facilitar un número de teléfono por favor?

Adina: Sí, claro, es el 637 898 654.

Empleado: Muy bien, gracias.

*(Unos minutos después)*

Empleado: Ahora necesito una firma aquí, otra aquí y otra última aquí.

Adina: Vale.

Empleado: Muy bien, para activar la cuenta tendrá que ingresar un mínimo de

100 euros.

Adina: De acuerdo. Aquí los tiene.

Empleado: Gracias. En un momento tendrá su cuenta abierta y activa. Ya está. Estos documentos son para usted y aquí tiene su tarjeta de crédito.

Adina: Perfecto. Muchas gracias. Hasta luego.

Empleado: De nada. Hasta luego.

Texto complementario

Los viajes de negocios

Parte 1

Debido a la conjunción de una serie de factores, cada vez es mayor el número de empresas que envían personas al extranjero en viajes de negocios. Este tipo de viajes poco tiene que ver con los viajes de placer, donde las reglas que se deben contemplar sirven sólo para aprovechar mejor el viaje y evitar situaciones embarazosas o peligrosas. En cambio, en los viajes de negocios, olvidar alguna de las reglas de obligado cumplimiento puede dar al traste con un negocio importante, o comprometer las relaciones futuras de nuestra empresa con socios extranjeros potenciales o reales.

Si su viaje de negocios es un vuelo de larga duración y habrá gente esperándole en el aeropuerto de destino, conviene que tenga material preparado para, antes de aterrizar, dar un repasito a su aspecto personal en los lavabos del avión. Por ejemplo, no estaría de más que viajara con un neceser de mano con lo necesario para peinarse, asearse, cepillarse los dientes, etc. Incluso puede llevar dispuesta ropa para cambiarse en función de la formalidad de la recepción. Recuerde la importancia de la primera Impresión, que es más relevante, si cabe, cuando viajamos a un país extranjero.

Si el viaje de negocios incluye etapas en ciudades diferentes, es necesario decidir el itinerario antes de partir en función de los medios de transporte disponibles para desplazarse de un sitio a otro, de las distancias que los separan, etc. Las rutas suelen estar condicionadas por las reuniones que se van a mantener, de tal manera que no siempre el orden que se podría considerar más lógico en un viaje de placer es el adecuado para un viaje de negocios. En cualquier caso, en este tipo de desplazamientos no debe dejarse ningún detalle a la improvisación, pues se corre el riesgo de que resulten un desastre.

CAPITULO XVI LOS IMPUESTOS

1. Escucha el fonograma del diálogo.

2. Arregla el texto del fonograma.

3. Aprende las palabras y expresiones del tema.

4. Contesta a las preguntas al contenido.

Funcionario: ¡Siguiente por favor!

Ciudadano: Hola buenos días, ¿puede ayudarme por favor? Tengo unas preguntas y necesito información.

Funcionario: Buenos días, ¿qué necesita saber Don…?

Ciudadano: Mi nombre es Ramón Roncero.

Funcionario: Muy bien Ramón Roncero, dígame ¿qué puedo hacer por usted?

Ciudadano: Mi mujer va a dejar la clínica en la que trabaja para abrir en unos meses su propia clínica dental y necesito que me informe sobre el sistema de impuestos que le afecta a ella.

Funcionario: Ha dicho que su mujer va a montar su propio negocio ¿verdad? Ciudadano: Sí, así es.

Funcionario: ¿Lo hará sola o con algún socio?

Ciudadano: Pues lo hará con su padre, que él también es dentista y van a abrir la clínica juntos.

Funcionario: Lo primero que tienen que hacer es montar una sociedad juntos y luego darse de alta como autónomos. Y también tener todas las licencias en orden.

Ciudadano: Sí, ya son autónomos. Creo que eso implica pagar unos 270 euros

cada tres meses ¿verdad? Y tienen que declarar el IRPF a Hacienda.

Funcionario: Exacto, es así. Deben tener en cuenta que ser autónomo en España es una situación dura, ya que pagan muchos impuestos pero no tienen los beneficios de un trabajador a la hora de bajas laborales, bajas por maternidad o desempleo.

Ciudadano: Sí, no es fácil ser autónomo hoy en día pero ellos prefieren serlo.

Han montado una sociedad civil, ¿qué opina usted?

Funcionario: Es una muy buena opción, ya que el capital inicial para montar la sociedad es mínimo y pueden disolver la sociedad en cualquier momento. Sin ningún tipo de problema o de pagos extras.

Ciudadano: Muy bien. Entonces, el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas – IRPF y ¿qué pasa con la seguridad social?

Funcionario: Ellos deben decidir cuánto desean pagar y también pueden desgravar el IVA, a la hora de hacer la declaración de la renta.

Ciudadano: Ah…..vale.

Funcionario: De todas formas, espere un momento que la persona encargada de los autónomos termina con un cliente y ella le puede explicar todo al detalle. Tome asiento un momento.

Ciudadano: Perfecto, muchas gracias. ¿Puedo esperar aquí?

Funcionario: Sí, ahora, le aviso, suerte y hasta luego.

Ciudadano: Gracias. Adiós.

Texto complementario

Los viajes de negocios

Parte 2

Al viajar debe contemplar aspectos prácticos relacionados con el lugar de destino que le pueden ahorrar muchos imprevistos. Por ejemplo, tenga en cuenta la diferencia horaria con respecto a su punto de origen, el clima que se va a encontrar 0 las fiestas laborales vigentes en el destino: no sería agradable Que, por desconocimiento, perdiera usted un día entero de trabajo. Si va a participar en una reunión importante, conviene que llegue con un día de antelación, pues en caso contrario le costará aclimatarse al lugar y no descansará lo suficiente como para afrontar la cita con garantías.

A la hora de hacer el equipaje, debe tener en cuenta las actividades en las que va a participar, pues es posible que alguna de ellas requiera cierto grado de etiqueta. Debe tener claro el plan de actividades programadas y los requisitos imprescindibles para acudir a ellas. Pero no hay que olvidar tampoco los imprevistos: lleve ropa suficiente para que nada le pille desprevenido. Las arrugas son inevitables en las maletas, por lo que no estaría de más que viajara con una plancha de viaje, con independencia de que el hotel en el que se aloje tenga servicio de lavandería. Incluya en la maleta un despertador y recuerde que los aparatos eléctricos tienen que poder adaptarse a la tensión que se utilice en el lugar. Tampoco está de más llevar regalos para los anfitriones, pues es muy agradecido iniciar una cita con la entrega de un obsequio.

La tarjeta de visita es un elemento de comunicación indispensable en los viajes de negocios. Debemos entregarla en el momento en que nos presenten a alguien. Si viajamos a países cuyo alfabeto es distinto al nuestro (por ejemplo, China, Japón, Grecia o Rusia), resulta muy cortés imprimir las tarjetas por ambas caras, reservando una de ellas para consignar nuestros datos en el alfabeto del país que nos recibe. Hay que ser previsores y llevar más tarjetas de visita de las que, en principio, pudieran parecer necesarias. Las oportunidades surgen cuando menos nos esperamos y, en caso de no contar con Tarjetas de sobra, resultaría de muy mal gusto tener que escribir nuestros datos profesionales en un folio o servilleta.

Es de vital importancia conocer los usos, costumbres y tradiciones del país al que viajemos. Es muy posible que tengamos que hacer frente a una reunión de trabajo en un lugar en donde lo que para nosotros resulta de buena educación es considerado una descortesía. Todo comienza por la comunicación no verbal. Hay que tener cuidado con los gestos (saludos, apretones de manos, despedidas, miradas...), pues su significado varía de un país a otro. Es habitual, o por lo menos Muy recomendable, que las empresas instruyan a sus “embajadores” para que no se equivoquen en estas cuestiones.

**VOCABULARIO ESPAÑOL-INGLES-UCRANIANO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Español* | *Inglés* | *Ucraniano* |
| **empresa** | company | компанія |
| **oficina** | office | офіс |
| **jefe** | head | керівник |
| **director** | director | директор |
| **reunión** | meeting | зустріч |
| **negocios** | business | бізнес |
| **contrato laboral** | employment contract | трудовий договір |
| **mercado** | market | ринок |
| **entrevista de trabajo** | job interview | співбесіда |
| **empleado** | employee | працівник |
| **empleador** | employer | роботодавець |
| **emprendedor** | entrepreneur | підприємець |
| **gerente** | manager | менеджер |
| **estar contratado** | being employed | працевлаштування |
| **contrato fijo** | permanent contract | постійний контракт |
| **contrato temporal** | temporary contract | тимчасовий контракт |
| **prácticas** | internship | стажування |
| **jornada completa** | full time | повний робочий день |
| **jornada parcial** | part-time | неповний робочий день |
| **presupuesto** | budget | бюджет |
| **plan de negocios** | business plan | бізнес-план |
| **estrategia de negocios** | business strategy | бізнес-стратегія |
| **inversión** | investment | інвестиція |
| **póliza de seguros** | insurance policy | страховий поліс |
| **gerencia** | management | управління |
| **planificación** | planning | планування |
| **socio** | partner | партнер |
| **impuesto** | tax | податковий |
| **correo electrónico** | e-mail | електронна пошта |
| **vacante** | vacancy | вакансія |
| **comercio** | trade | торгівля |
| **beneficio** | profit | прибуток |
| **dinero** | money | гроші |
| **fabricante** | manufacturer | виробник |
| **demanda** | demand | попит |
| **ahorros** | savings | заощадження |
| **comercialización** | marketing | маркетинг |
| **logotipo** | logo | логотип |
| **eslogan** | slogan | слоган |
| **marca****distribución** | branddistribution | бренддистрибуція |
| **competencia** | competition | конкуренція |
| **análisis de Mercado** | market analysis | аналіз ринку |
| **investigación de Mercado** | market research | дослідження ринку |
| **tarjeta comercial** | business card | візитка |
| **anuncio publicitario** | advertisement | реклама |
| **producto** | product | продукт |
| **factura** | invoice | рахунок-фактура |
| **relaciones públicas** | public relations | зв'язки з громадськістю |
| **colega** | colleague | колега |
| **colaborador** | partner | партнер |
| **balance** | balance | баланс |
| **acuerdo** | agreement | угода |
| **campaña** | campaign | кампанія |
| **capital** | capital | капітал |
| **recursos humanos** | human resources | людські ресурси |
| **proceso** | process | процес |
| **venta** | sale | продаж |
| **compra** | purchase | купівля |
| **cliente** | customer | клієнт |
| **asistente** | assistant | асистент |
| **cuota de Mercado** | market share | частка ринку |
| **pérdidas** | losses | втрати |
| **despedir** | dismiss | звільнити |
| **fotocopiadora** | photocopier | ксерокс |
| **secretaría** | secretariat | секретаріат |
| **impresora** | printer | принтер |

**VOCABULARIO UCRANIANO-ESPAÑOL-INGLES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Ucraniano*  | *Español*  | *Inglés* |
| **компанія** | empresa | company |
| **офіс** | oficina | office |
| **керівник** | jefe | head |
| **директор** | director | director |
| **зустріч** | reunión | meeting |
| **бізнес** | negocios | business |
| **трудовий договір** | contrato laboral | employment contract |
| **ринок** | mercado | market |
| **співбесіда** | entrevista de trabajo | job interview |
| **працівник** | empleado | employee |
| **роботодавець** | empleador | employer |
| **підприємець** | emprendedor | entrepreneur |
| **менеджер** | gerente | manager |
| **працевлаштування** | estar contratado | being employed |
| **постійний контракт** | contrato fijo | permanent contract |
| **тимчасовий контракт** | contrato temporal | temporary contract |
| **стажування** | prácticas | internship |
| **повний робочий день** | jornada completa | full time |
| **неповний робочий день** | jornada parcial | part-time |
| **бюджет** | presupuesto | budget |
| **бізнес-план** | plan de negocios | business plan |
| **бізнес-стратегія** | estrategia de negocios | business strategy |
| **інвестиція** | inversión | investment |
| **страховий поліс** | póliza de seguros | insurance policy |
| **управління** | gerencia | management |
| **планування** | planificación | planning |
| **партнер** | socio | partner |
| **податковий** | impuesto | tax |
| **електронна пошта** | correo electrónico | e-mail |
| **вакансія** | vacante | vacancy |
| **торгівля** | comercio | trade |
| **прибуток** | beneficio | profit |
| **гроші** | dinero | money |
| **виробник** | fabricante | manufacturer |
| **попит** | demanda | demand |
| **заощадження** | ahorros | savings |
| **маркетинг** | comercialización | marketing |
| **логотип** | logotipo | logo |
| **слоган** | eslogan | slogan |
| **бренд** | marca | brand |
| **дистрибуція** | distribución | distribution |
| **конкуренція** | competencia | competition |
| **аналіз ринку** | análisis de Mercado | market analysis |
| **дослідження ринку** | investigación de Mercado | market research |
| **візитка** | tarjeta comercial | business card |
| **реклама** | anuncio publicitario | advertisement |
| **продукт** | producto | product |
| **рахунок-фактура** | factura | invoice |
| **зв'язки з громадськістю** | relaciones públicas | public relations |
| **колега** | colega | colleague |
| **партнер** | colaborador | partner |
| **баланс** | balance | balance |
| **угода** | acuerdo | agreement |
| **кампанія** | campaña | campaign |
| **капітал** | capital | capital |
| **людські ресурси** | recursos humanos | human resources |
| **процес** | proceso | process |
| **продаж** | venta | sale |
| **купівля** | compra | purchase |
| **клієнт** | cliente | customer |
| **асистент** | asistente | assistant |
| **частка ринку** | cuota de Mercado | market share |
| **втрати** | pérdidas | losses |
| **звільнити** | despedir | dismiss |
| **ксерокс** | fotocopiadora | photocopier |
| **секретаріат** | secretaría | secretariat |
| **принтер** | impresora | printer |

APENDICE GRAMATICAL

TABLA 1

GRUPOS DE VERBOS INDIVIDUALES

|  |
| --- |
| **I grupo** (e – **ie** ) |
| emp**e**zar – починати |
| yo | tú | él, ella, usted |
| emp**ie**zo | emp**ie**zas | emp**ie**za |
| empezamos | empezáis | emp**ie**zan |
| c**e**rrar – закривати |
| c**ie**rro | c**ie**rras | c**ie**rra |
| cerramos | cerráis | c**ie**rran |
| desp**e**rtarse – прокидатися |
| me desp**ie**rto | te desp**ie**rtas | se desp**ie**rta |
| nos despertamos | os despertáis | se desp**ie**rtan |
| p**e**nsar – думати |
| p**ie**nso | p**ie**nsas | p**ie**nsa |
| pensamos | pensáis | p**ie**nsan |
| s**e**ntarse – сідати |
| me s**ie**nto | te s**ie**ntas | se s**ie**nta |
| nos sentamos | os sentáis | se s**ie**ntan |
| s**e**ntir – відчувати |
| s**ie**nto | s**ie**ntes | s**ie**nte |
| sentimos | sentís | s**ie**nten |
| pref**e**rir – віддавати перевагу |
| pref**ie**ro | pref**ie**res | pref**ie**re |
| preferimos | preferís | pref**ie**ren |
| conv**e**rtirse – перетворитися/стати |
| me conv**ie**rto | te conv**ie**rtes | se conv**ie**rte |
| nos convertimos | os convertís | se conv**ie**rten |
| div**e**rtirse – розважатися |
| me div**ie**rto | te div**ie**rtes | se div**ie**rte |
| nos divertimos | os divertís | se div**ie**rten |
| m**e**ntir – брехати |
| m**ie**nto | m**ie**ntes | m**ie**nte |
| mentimos | mentís | m**ie**nten |
| qu**e**rer – хотіти |
| qu**ie**ro | qu**ie**res | qu**ie**re |
| queremos | queréis | qu**ie**ren |
| **II grupo** (o,u – **ue**) |
| v**o**lver – повернутися |
| v**ue**lvo | v**ue**lves | v**ue**lve |
| volvemos | volvéis | v**ue**lven |
| ac**o**starse – лягати |
| me ac**ue**sto | te ac**ue**stas | se ac**ue**sta |
| nos acostamos | os acostáis | se ac**ue**stan |
| enc**o**ntrar – знайти |
| enc**ue**ntro | enc**ue**ntras | enc**ue**ntra |
| encontramos | encontráis | enc**ue**ntran |
| c**o**ntar – рахувати |
| c**ue**nto | c**ue**ntas | c**ue**nta |
| contamos | contáis | c**ue**ntan |
| m**o**strar – показати |
| m**ue**stro | m**ue**stras | m**ue**stra |
| mostramos | mostráis | m**ue**stran |
| rec**o**rdar – пам’ятати  |
| rec**ue**rdo | rec**ue**rdas | rec**ue**rda |
| recordamos | recordáis | rec**ue**rdan |
| r**o**gar – благати |
| r**ue**go | r**ue**gas | r**ue**ga |
| rogamos | rogáis | r**ue**gan |
| s**o**ñar – мріяти |
| s**ue**ño | s**ue**ñas | s**ue**ña |
| soñamos | soñáis | s**ue**ñan |
| s**o**ler – зазвичай робити |
| s**ue**lo | s**ue**les | s**ue**le |
| solemos | soléis | s**ue**len |
| j**u**gar – грати |
| j**ue**go | j**ue**gas | j**ue**ga |
| jugamos | jugáis | j**ue**gan |
| d**o**rmir – спати |
| d**ue**rmo | d**ue**rmes | d**ue**rme |
| dormimos | dormís | d**ue**rmen |
| m**o**rir – вмирати |
| m**ue**ro | m**ue**res | m**ue**re |
| morimos | morís | m**ue**ren |
| p**o**der – могти |
| p**ue**do | p**ue**des | p**ue**de |
| podemos | podéis | p**ue**den |
| **III grupo** (e – **i**) |
| p**e**dir – просити |
| p**i**do | p**i**des | p**i**de |
| pedimos | pedís | p**i**den |
| s**e**guir – продовжити |
| s**i**go | s**i**gues | s**i**gue |
| seguimos | seguís | s**i**guen |
| cons**e**guir – отримати |
| cons**i**go | cons**i**gues | cons**i**gue |
| conseguimos | conseguís | cons**i**guen |
| rep**e**tir – повторити |
| rep**i**to | rep**i**tes | rep**i**te |
| repetimos | repetís | rep**i**ten |
| s**e**rvir – служити |
| s**i**rvo | s**i**rves | s**i**rve |
| servimos | servís | s**i**rven |
| v**e**stirse – одягатися |
| me v**i**sto | te v**i**stes | se v**i**ste |
| nos vestimos | os vestís | se v**i**sten |
| **IV grupo** (cer, cir – **zco**) |
| agrade**cer** – дякувати |
| agrade**zco** | agradeces | agradece |
| agradecemos | agradecéis | agradecen |
| apare**cer** – з’явитися  |
| apare**zco** | apareces | aparece |
| aparecemos | aparecéis | aparecen |
| care**cer** – бракувати |
| care**zco** | careces | carece |
| carecemos | carecéis | carecen |
| cre**cer** – рости |
| cre**zco** | creces | crece |
| crecemos | crecéis | crecen |
| cono**cer** – бути знайомим |
| cono**zco** | conoces | conoce |
| conocemos | conocéis | conocen |
| condu**cir** – водити |
| condu**zco** | conduces | conduce |
| conducimos | conducís | conducen |
| desapare**cer** – зникати |
| desapare**zco** | desapareces | desaparece |
| desaparecemos | desaparecéis | desaparecen |
| parec**er** – здаватися |
| pare**zco** | pareces | parece |
| parecemos | parecéis | parecen |
| pertene**cer** – належати |
| pertene**zco** | perteneces | pertenece |
| pertenecemos | pertenecéis | pertenecen |
| recono**cer** – впізнати |
| recono**zco** | reconoces | reconoce |
| reconocemos | reconocéis | reconocen |
| tradu**cir** – перекласти |
| tradu**zco** | traduces | traduce |
| traducimos | traducís | traducen |
| reprodu**cir** – розводити |
| reprodu**zco** | reproduces | reproduce |
| reproducimos | reproducís | reproducen |
| mere**cer** – заслуговувати |
| mere**zco** | mereces | merece |
| merecemos | merecéis | merecen |

**V grupo** (u**i**r – **y** )

|  |
| --- |
| hu**i**r – втікати |
| hu**y**o | hu**y**es | hu**y**e |
| huimos | huis | hu**y**en |
| inclu**i**r – включити |
| inclu**y**o | inclu**y**es | inclu**y**e |
| incluimos | incluís | incluyen |
| exclu**i**r – виключити |
| exclu**y**o | exclu**y**es | exclu**y**e |
| excluimos | excluís | exclu**y**en |
| influ**i**r – впливати |
| influ**y**o | influ**y**es | influ**y**e |
| influimos | influís | influ**y**en |
| constru**i**r – будувати |
| constru**y**o | constru**y**es | constru**y**e |
| construimos | construís | constru**y**en |
| destru**i**r – знищити |
| destru**y**o | destru**y**es | destru**y**e |
| destruimos | destruís | destru**y**en |
| env**i**ar – надіслати |
| env**í**o | env**í**as | env**í**a |
| enviamos | enviáis | env**í**an |
| cr**i**ar – вирощувати |
| cr**í**o | cr**í**as | cr**í**a |
| criamos | criais | cr**í**an |
| var**i**ar – змінювати |
| var**í**o | var**í**as | var**í**a |
| variamos | variáis | var**í**an |

**VI grupo** **(uar** – **ú** )

|  |
| --- |
| act**u**ar – діяти |
| act**ú**o | act**ú**as | act**ú**a |
| actuamos | actuáis | act**ú**an |
| conf**i**ar – покладатися |
| conf**í**o | conf**í**as | conf**í**a |
| confiamos  | confináis | conf**í**an |
| desconf**i**ar – недовіряти  |
| desconf**í**o | desconf**í**as | desconf**í**a |
| desconfiamos | desconfiáis | desconf**í**an |
| contin**u**ar – продовжити |
| contin**ú**o | contin**ú**as | contin**ú**a |
| continuamos | continuáis | contin**ú**an |
| insin**u**ar – натякати |
| insin**ú**o | insin**ú**as | insin**ú**a |
| insinuamos | insinuáis | insin**ú**an |
| **VII grupo** (g-j, g-gu, c-z)  |
| co**g**er – брати |
| co**j**o | coges | coge |
| cogemos | cogéis | cogen |
| corre**g**ir – виправляти |
| corr**ij**o | corriges | corrige |
| corregimos | corregís | corrigen |
| distin**gu**ir – розрізняти |
| distingo | distin**gu**es | distin**gu**e |
| distin**gu**imos | distin**gu**ís | distin**gu**en |
| diri**g**ir – направляти |
| diri**j**o | diriges | dirige |
| dirigimos | dirigís | dirigen |
| ven**c**er – перемагати |
| ven**z**o | vences | vence |
| vencemos | vencéis | vencen |
| conven**c**er – переконати |
| conven**z**o | convences | convence |
| convencemos | convencéis | convencen |

*Навчальне видання*

**МОВА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Навчальний посібник з іспанської мови ділового спілкування

для студентів 4 курсу, які навчаються за спеціальністю 035- Філологія

У п о р я д н и к ЯРІЗ Євген Михайлович

В авторській редакції

Комп’ютерний набір *Є.М. Яріз*

Підписано до друку 03.06.2024. Формат 6084/16.

Папір офсетний. Гарнітура «Таймс».

Ум. друк. арк. 4,88. Обл.-вид. арк. 2,94.

Тираж 3 пр. Зам. №

Видавництво

Народної української академії

Свідоцтво № 1153 від 16.12.2002.

Надруковано у видавництві

Народної української академії

Україна, 61000, Харків, МСП, вул. Лермонтовська, 27.