

## INGLES PARA HOSTELERIA



**ONLINE**



**Duración:** 75 H

**Horas presenciales:** 0 H

**Horas online:** 75 H



**Familia:** IDIOMAS

**Área:** NO PRL



**Dirigido a:**

- Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.



**Objetivos:**

Objetivos generales: Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa. Proporcionar los conocimientos del idioma inglés necesarios para que los trabajadores se desarrollen su puesto de trabajo y les posibilite promocionarse dentro de su empresa. Facilitar a los participantes un conocimiento de la gramática inglesa y del vocabulario específico de la hostelería, que les permita la correcta utilización de este idioma en cualquier circunstancia que se pueda plantear en el ámbito comercial, y así conseguir maximizar la satisfacción del consumidor. Adaptar la cualificación de los trabajadores a los cambios que el nuevo marco de la unión europea establece, en el que el conocimiento del idioma inglés es fundamental como moneda de cambio en la comunicación entre países. Objetivos específicos: Dotar a los alumnos con el conocimiento del vocabulario específico del sector de hostelería y la gramática básica de la lengua inglesa, que les permitan resolver situaciones laborales en este idioma. Capacitar al trabajador para dar la bienvenida, situar a los clientes extranjeros, así como para realizar recomendaciones en idioma inglés y despedirles. Cualificar a los alumnos para la realización de menús, folletos y para la adecuada anotación de los pedidos que realicen los clientes. Formar a los alumnos para que den un adecuado trato al cliente en idioma inglés, para que puedan atender y solucionar sus posibles reclamaciones, y para que puedan pedir disculpas con las fórmulas adecuadas. Capacitar a los participantes

para la realización de reservas por vía telefónica en idioma inglés y facilitarles las fórmulas adecuadas para realizar gestiones de cobro y pago en este idioma.



**Metodología:**

Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.



**Contenidos:**

Useful expressions and vocabulary / Vocabulario y expresiones útiles  
 Grammar points / Puntos gramaticales  
 Practice in context / Práctica en su contexto  
 Explanatory videos/ Vídeos explicativos  
 UD1. Receiving clients, welcoming and seating / Recibir, dar la bienvenida y situar a nuestros clientes.  
 UD2. Presenting information, advising and recommending/ Presentar información, aconsejar y recomendar.  
 UD3. Explaining and instructing: explaining dishes and drinks / Explicaciones e instrucciones: preparación de platos y bebidas.  
 UD4. Taking orders / Tomar la comanda aperitifs / aperitivos.  
 UD5. Taking orders / Tomar la comanda starters / entradas.  
 UD6. Taking orders / Tomar la comanda main courses / platos principales.  
 UD7. Taking orders / Tomar la comanda desserts / postres.  
 UD8. Taking orders / Tomar la comanda table drinks / bebidas.  
 UD9. Money matters / El cobro y el pago.  
 UD10. Farewells-customers are leaving / despedidas.  
 UD11. Taking phone calls. Reservations / recibir llamadas telefónicas. Reservas.  
 UD12. Giving directions: indoors and outside. / direcciones: en el interior y en el exterior del establecimiento.  
 UD13. Menus, leaflets, letters and faxes / menús, folletos, cartas y faxes.  
 UD14. Complaints and apologies / Reclamaciones y disculpas.