



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

INGLÉS PARA HOSTELERÍA

Código: 1912004

OBJETIVOS:

El objetivo principal de este curso es que el alumno desarrolle las habilidades pertinentes (recepción oral y escrita, producción oral y escrita e interacción oral y escrita) para lograr una competencia comunicativa satisfactoria y entablar conversaciones con los clientes, realizando un buen servicio.

Al finalizar esta formación, el alumno será capaz de:

- Solicitar información en inglés mediante la formulación de preguntas.
- Dar información básica a los clientes en inglés, mediante respuestas cortas.
- Conjuguar los principales tiempos verbales necesarios para relacionarse en el entorno laboral.
- Formular preguntas y sugerencias a los clientes.
- Realizar reservas vía telefónica.
- Saber gestionar las quejas y reclamaciones de los clientes en inglés.

CONTENIDOS:

UNIDAD 1. RECEIVING CLIENTS, WELCOMING AND SEATING

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

1.1 Personal Staff and some parts of a restaurant

1.1.1. Expressions

1.2 Some parts of a restaurant

1.3 Verb to be



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

1.4 Modal verbs: can, could and may

1.4.1. Archivo multimedia: los verbos modales

1.5 Demonstrative Pronouns

1.6 Courtesy questions

Resumen

UNIDAD 2. EXPLAINING DISHES AND DRINKS

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

2.1. The present simple

2.1.1. Affirmative

2.1.2. Interrogative

2.1.3. Negative

2.2. To have

2.3. The past participle

2.4. The indefinite article

2.5. Some and any

2.6. Vocabulary: the equipment

Resumen

UNIDAD 3. CUSTOMER SERVICE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

3.1. There is and there are

3.2. Object Pronouns

3.3. Question words





Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

3.4. Expressions with too

3.5. Expressions with it

Resumen

UNIDAD 4. TAKING RESERVATIONS BY TELEPHONE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

4.1. Telephone language

4.2. The time

4.3. Time expressions

4.4. Useful vocabulary

4.5. Dialogue example

Resumen

UNIDAD 5. COMPLAINTS AND APOLOGIES

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

5.1. Verb to be (past tense)

5.2. Regular and irregular verbs

5.3. Complaints expressions

5.4. Deal with a disgruntled customer

5.5. Expressions of apology

5.6. Archivo multimedia: cómo afrontar quejas en un restaurante

Resumen

UNIDAD 6. PROCESS PAYMENTS AND GUESTS' DEPARTURE

Introducción





Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

Mapa conceptual

Contenido

6.1. Expressions to pay the bill

6.2. Numbers

6.3. The future simple

6.4. Useful expressions for wait

6.5. Modal verbs: may and have to

6.6. Useful Expressions

Resumen

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO

METODOLOGÍA Y DURACION:

Formación en modalidad Teleformación de 60 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios que incorporan se realizará a través del aula virtual, accediendo con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno. Así mismo, las tutorías por parte del docente se realizan a través de la misma.

Durante esta fase, el docente/tutor dinamizará la formación, resolviendo todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promoviendo la participación de los alumnos y velando por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con unas tutorías cercanas y personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el alumno/a deberá acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través



Consultoría de Recursos Humanos especializada en el sector del Comercio.

de la plataforma y realizar todas la/s prueba/s de evaluación propuestas. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, por lo que como mínimo será del 30% del total de horas del curso. Se entregará diploma acreditativo una vez se superados los requisitos del curso.

