

01.- Organizaciones participantes. -

- Recursos Futuros Unipessoal, Lda

Equipo responsable. -

- Rui Temudo – Director
- Ana Canhoto – Gestora de la Formación
- Manuela Mora – Profesora de inglés

02.- Introducción / Justificación. -

El sector de la hostelería y el turismo en Portugal sigue creciendo. Todos los días abren nuevas unidades hoteleras que necesitan de colaboradores que hablen la lengua inglesa (entre otras, claro, pero el principal es el inglés, pues es considerada la "lengua universal").

Al estar conscientes de este requisito y teniendo en cuenta que somos una empresa de Formación con principal foco en el sector de Hostelería y Turismo, hemos creado un curso de Inglés Técnico para Hostelería, que abarca las principales funciones: Recepción y Housekeeping.

03.- Objetivo. -

El curso de Inglés Técnico para Hostelería tiene como objetivo:

- Garantizar una comunicación eficaz en lengua inglesa en el contexto hotelero;
- Utilizar vocabulario específico de la lengua inglesa en el desarrollo de actividades en hostelería;

Al final de este curso los alumnos deberán ser capaces de:

- Identificar las principales nociones de inglés en situaciones de conversación habituales en el contexto profesional de hostelería;
- Adaptar correctamente el vocabulario y la gramática en la atención de huéspedes y en la gestión de reservas;

- Establecer una conversación eficaz en inglés en la fase de Check In y de seguimiento del cliente;
- Establecer una conversación eficaz en inglés, basándose en situaciones de reclamaciones, pedidos y asistencia médica;
- Utilizar apropiadamente la lengua inglesa en momentos de Housekeeping y Room Service;
- Adaptar correctamente el vocabulario y la gramática en la conversación en el ámbito del Guest Services y Check Out.

04.- Personas destinatarias

Los destinatarios de este curso son todos los activos empleados o desempleados, poseedores de conocimientos básicos de lengua inglesa, que necesitan perfeccionar / profundizar su vocabulario de lengua inglesa asociado al área de la hostelería;

05.- Descripción

El curso de Inglés Técnico para Hostelería se imparte en 30 horas, con el método activo, en el sentido de permitir a los alumnos la práctica del vocabulario inherente a la lengua inglesa, en particular a través de juegos de rol y trabajos de grupo. Se utilizarán textos y ejercicios de apoyo y discusión de los mismos. El método expositivo e interrogativo se utilizará, complementariamente, cuando se trata de la presentación de vocabulario y sistematización de reglas de gramática.

En cuanto a la evaluación de los conocimientos, la misma incluye dos dimensiones:

- Evaluación formativa, realizada a lo largo del curso, a través del acompañamiento y feedback del proceso de aprendizaje del formando en el plano de los saberes y capacidades desarrolladas. Esta evaluación se realizará a través de ejercicios prácticos, ejercicios de escucha y análisis, ejercicio de escritura, role-plays relativos al contexto profesional en el ámbito de la hostelería y el turismo.
- Evaluación sumativa: se realizará a través de una prueba final que engloba el componente escrito y de conversación. A efectos de

aprovechamiento en el curso, el formando tiene que alcanzar la nota mínima del 50% (en una escala de 0 a 100%) en la prueba realizada.

A efectos de aprovechamiento, los alumnos tendrán que registrar una asiduidad mínima del 90%.

06.- Resultados. -

Cualquier proyecto educativo que se realice en este momento no puede olvidar que vivimos inmersos en una sociedad tecnológica y eso hizo que las unidades didácticas se desarrollas en diferentes formatos. Así, el curso de Inglés Técnico para Hostelería está compuesto por:

1.- Material impreso que consta de tres publicaciones diferentes:

- Manual del alumno - libro didáctico estructurado en torno a los seis módulos, que incluye el desarrollo de contenido y actividades de diferentes tipos: interacción individual y grupal, para entender, leer, hablar y escribir ...
- Guía didáctica - dirigida al cuerpo docente, con los objetivos perseguidos, los contenidos y la propuesta metodológica que explica el proceso o procesos a seguir para desarrollar en el aula en cada una de las unidades didácticas.
- Un conjunto de hojas variadas que son complementarias al manual de los alumnos y que se utilizan para proyectar y apoyar las explicaciones del profesor, como actividades de extensión, como un recurso para actividades lúdicas, interacción grupal ...

2.- Material audiovisual, constituido por dos tipos de materiales:

- Un conjunto de grabaciones (audio) necesarias para realizar las actividades de comprensión oral, pronunciación y escucha activa, que se proponen en el manual del alumno.
- Un conjunto de vídeos con situaciones cotidianas de una recepción y de la limpieza. Estos vídeos también se vinculan con el material

impreso, ya que son necesarios para realizar algunas actividades y se pueden utilizar de forma independiente.

Las unidades didácticas

El manual del estudiante está dividido en 6 módulos:

Módulos / Contenidos Programáticos	Duración
Módulo 0 - Conceptos básicos de inglés	4 horas
Módulo 1 - Atención y Reservas	3 horas
Módulo 2 - Check In y Seguimiento	5 horas
Módulo 3 - Reclamaciones, Pedidos y Asistencia Médica	5 horas
Módulo 4 - Housekeeping y Room Service	5 horas
Módulo 5 - Guest Services y Check Out	5 horas
Módulo 6 - Resumen	3 horas
TOTAL	30 horas