

MÓDULO FORMATIVO

Denominación: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Código: MF1111_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1111_2: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en los servicios de restauración.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar mensajes orales sencillos en lengua extranjera, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.

CE1.1 Interpretar el significado global de mensajes orales emitidos en lengua extranjera pronunciados lenta y claramente y reconocer el propósito del mensaje en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida del cliente.
- Petición de información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.
- Comunicación de una queja o reclamación.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE1.2 Interpretar de forma global, mensajes orales emitidos en lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.
- Elementos no verbales.

C2: Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en lengua extranjera, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.

CE2.1 Interpretar el significado global de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en lengua extranjera y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios de la actividad de restauración.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Petición de información, reservas y pedidos.

CE2.2 Interpretar mensajes sencillos escritos en lengua extranjera, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.

C3: Producir mensajes orales sencillos en lengua extranjera, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE3.1 Expresar verbalmente en lengua extranjera, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo, acomodo y despedida de clientes.
- Información de la oferta gastronómica.
- Servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación y cobro.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Información variada sobre el entorno.

CE3.2 Expresar verbalmente en lengua extranjera mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de restauración.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en lengua extranjera documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.

CE4.1 Producir en lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales, tales como:

- Redacción de comandas.
- Redacción de documentos sencillos de promoción del establecimiento o de la oferta gastronómica.
- Redacción de información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.

CE4.2 Producir en lengua extranjera mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.
- Nivel de iluminación para la lectura del mensaje.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en lengua extranjera, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en lengua extranjera, en situaciones profesionales, tales como:

- Saludo y despedida.
- Información sobre la oferta gastronómica.
- Petición de la oferta gastronómica.
- Prestación del servicio de alimentos y bebidas.
- Facturación e información de sistemas de cobro.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Petición de información variada sobre el entorno.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en lengua extranjera, bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

Contenidos

1. Prestación de información gastronómica y documental en lengua extranjera

- Interpretación y traducción de menús, cartas y recetas.
- Elaboración de listas distribución de comensales en un evento o servicio especial de restauración.
- Confección de horarios del establecimiento.
- Información básica sobre eventos en restauración, como fecha, lugar y precio.
- Atención de demandas de información sobre la oferta gastronómica, bebidas y precios de las mismas.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para la gestión y promoción del establecimiento.
- Redacción de documentos y comunicaciones sencillas para las comandas, indicaciones y horarios.
- Consulta de un manual sencillo de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de restauración y de aplicación informática.

2. Atención al cliente en lengua extranjera en el servicio de restauración

- Terminología específica en las relaciones con los clientes.
- Presentación personal (dar información de uno mismo).
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente o consumidor: saludos, presentaciones, fórmulas de cortesía, despedida.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente en el restaurante y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
- Asesoramiento sobre bebidas y armonía con los platos.
- Información de sistemas de facturación y cobro. Las cuentas.
- Atención de solicitudes de información, reservas y pedidos.
- Atención de demandas de información variada sobre el entorno.

3. Expresión oral y escrita de la terminología específica del Restaurante

- Manejo de la terminología de las principales bebidas en lengua extranjera.
- Uso y manejo de las expresiones más frecuentes en restauración.
- Conocimiento y utilización de las principales bebidas en lengua extranjera.
- Elaboración de listados y diálogos sobre los principales pescados, mariscos y carnes en lengua extranjera.
- Conocimiento y utilización de las principales verduras, legumbres y frutas en lengua extranjera.
- Elaboración de listados y diálogos en lengua extranjera de las especias y frutos secos principales.
- Elaboración de listados y diálogos en lengua extranjera con los elementos del menaje y utensilios de restauración.
- Interpretación de las medidas y pesos en lengua extranjera.
- Elaboración y uso en diálogos en lengua extranjera de los profesionales que integran la rama y sus departamentos.