



PROGRAMA FORMATIVO

Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración

Diciembre 2020

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN
Familia Profesional:	FORMACIÓN COMPLEMENTARIA
Área Profesional:	LENGUAS EXTRANJERAS
Código:	FCOE02
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Atender al cliente en inglés en el servicio de restauración.

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Atención al cliente en inglés en el servicio de restauración 40 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total: 40 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	No se requiere titulación para trabajadores ocupados. Desempleados sin experiencia laboral con un certificado de profesionalidad o ciclo formativo de la familia profesional.
Experiencia profesional	Trabajadores con experiencia profesional mínima de 3 meses (ocupados o desempleados) del sector Hostelería y Turismo de las siguientes ocupaciones: Ayudante de camarero/a, camarero/a, cocinero/a y ayudante de cocina.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa correspondiente o título de grado equivalente. Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: • Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua inglesa como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. Titulación universitaria cursada en un país de habla inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación.
-------------------------------	---

Experiencia profesional mínima requerida	Con titulación no se requiere experiencia profesional.
Competencia docente	Con titulación y sin experiencia profesional se requiere: 6 meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: • Máster del profesorado. • CAP • CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante

Espacios formativos	Equipamiento
Aula de gestión	- Equipos audiovisuales - Rotafolios - Mesa y silla para formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra para escribir con rotulador - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes. Un equipo por alumno. - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa: - 1 Proyector. - Reproductores y grabadores de sonido.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa.

Se dispondrá del fungible necesario para la realización de las prácticas.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénica sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 5000 Camareros y cocineros propietarios
- 5120 Camareros asalariados
- 5110 Cocineros asalariados
- 9310 Ayudantes de cocina

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1

ATENCIÓN AL CLIENTE EN INGLÉS EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

OBJETIVO

Atender al cliente en inglés en el servicio de restauración.

DURACIÓN: 40 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Atención al cliente en inglés 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.
- Producción de mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.
- Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Comunicarse eficazmente con sus superiores y compañeros, respetando los canales establecidos en la organización.
- Colaboración y participación activa con el equipo de trabajo.
- Cumplimiento de las instrucciones recibidas para la prestación del servicio.
- Muestra de una actitud de dedicación y motivación en el trabajo.
- Participación en la mejora de calidad durante todo el proceso

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.

Los/a alumnos/as realizarán una prueba teórico-práctica que verifique los resultados de aprendizaje descritos en el apartado correspondiente.

- Prueba teórica (conocimientos): Cuestionario de evaluación de diez ítems. La puntuación de apto se obtendrá a partir de 5 puntos, siendo el valor de cada ítem de un punto.
- Prueba práctica para evaluar los resultados de aprendizaje (destrezas cognitivas y prácticas):

Bajo un supuesto debidamente caracterizado por el docente, los/as alumnos/as realizarán (de forma individual o grupal, dependiendo del criterio establecido por el docente) una prueba práctica consistente en la realización de una RCP básica.

La calificación de la prueba será apto o no apto en la realización de la misma.

La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto. Para superar el módulo lo/as participantes deberán obtener apto en ambas pruebas.