

2.3 Objetivos generales relacionados.

- a. Interpretar mensajes orales sencillos en francés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.
- b. Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en francés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.
- c. Producir mensajes orales sencillos en francés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.
- d. Redactar en francés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.
- e. Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.
- f. Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en francés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

2.4 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
Desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del bar-cafetería, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua francesa.	<ul style="list-style-type: none">a. Se han identificado los significados globales de los mensajes orales emitidos en francés pronunciados lenta y claramente y reconociendo el propósito del mensaje en situaciones profesionales.b. Se han identificado de forma global, mensajes orales emitidos en francés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación.c. Se han identificado los significados globales de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en francés y se ha reconocido su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales.d. Se han identificado los mensajes sencillos escritos en francés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación.e. Se han identificado verbalmente en francés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional.

(continúa en la página siguiente)

(viene de la página anterior)

- f. Se han identificado verbalmente en francés 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.
- g. Se han identificado en francés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales.
- h. Se han identificado en francés 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.
- i. Se han identificado situaciones de interacción con uno o varios interlocutores en francés en situaciones profesionales.
- j. Se han identificado situaciones de interacción en francés, bajo condiciones que afectan a la comunicación.

2.5 Análisis de los contenidos.

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de utilizar el idioma francés para comunicarse con los clientes extranjeros. Conocimientos de fonética, abecedario, gramática práctica, verbos y expresiones comunes. - Necesidad de utilizar el idioma francés para comunicarse con los clientes extranjeros durante el proceso de prestación del servicio: saludo, acomodo, servicio, facturación y despedida. - Necesidad de atender quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes. - Necesidad de comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de frases y expresiones más usuales. - Uso y aplicación de tiempos verbales y construcciones gramaticales sencillas. - Proceso de atención al cliente en restauración y procedimientos de saludo, acomodo y despedida del cliente en idioma francés. - Procedimiento de atención telefónica al cliente. - Realización de diálogos sobre atención al cliente durante la prestación del servicio. - Realización de conversaciones telefónicas para atender demandas de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concienciación de la necesidad de comunicarse eficazmente con los clientes en lengua francesa para mejorar su satisfacción y la calidad global del servicio prestado. - Concienciación de la necesidad de comunicarse con los clientes con cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás. - Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.