

4.3. Objetivos generales relacionados.

Los objetivos de la Cualificación Profesional “Gestión de procesos de servicio en restauración” (HOT334_3), Modulo Formativo denominado “Inglés Profesional para servicios de restauración” (MF1051_2):

- a. Interpretar mensajes orales en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.
- b. Interpretar mensajes y documentos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.
- c. Producir mensajes orales en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.
- d. Redactar en inglés documentos escritos, 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 inglés, expresando e interpretando mensajes de complejidad media, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

4.4. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Cualificación Profesional: Gestión de procesos de servicio en restauración:
HOT334_3

Código Modulo Formativo: MF1051_2

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>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 inglesa.</p>	<ul style="list-style-type: none">a. Se han identificado los significados globales de los mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconociendo el propósito del mensaje en situaciones profesionales.b. Se han identificado de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, 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 inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales.d. Se han identificado los mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación.e. Se han identificado verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional. <p><i>(continúa en la página siguiente)</i></p>

(viene de la página anterior)

- f. Se han identificado verbalmente en inglés 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 inglés 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 inglés 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 inglés en situaciones profesionales.
- j. Se han identificado situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación.

4.5. Análisis de los contenidos.

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