

PROGRAMA FORMATIVO

CURSO DE ALEMÁN BÁSICO PARA HOSTELERÍA Y TURISMO. NIVEL A1-A2

Ref.: ONSEU150352-2001

Modalidad: online

60 horas

Objetivo:

Capacitar al alumnado para desenvolverse en lengua alemana en situaciones cotidianas que puedan presentarse en el mundo del turismo o en el mundo de la hostelería.

CONTENIDO:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Comunicación presencial
2. - Presentaciones, saludos y despedidas
3. - Fórmulas de cortesía
4. - Pedir y dar información
5. Atención telefónica
6. - Expresiones útiles
7. - Ofrecer y pedir ayuda
8. - Quejas y reclamaciones
9. Comunicación escrita
10. - Redacción de cartas e emails
11. - Disculpas y agradecimientos
12. Vocabulario
13. Repaso gramatical

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ALOJAMIENTOS

1. Gestionar una reserva
2. - Formalizar una reserva
3. - Cambiar o anular una reserva
4. Alojamientos
5. - Servicios al cliente
6. - Instalaciones hoteleras

7. Documentos y comunicaciones
8. - Tarifas y precios
9. - Facturación y cobro
10. Vocabulario
11. Repaso gramatical

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESTAURACIÓN

1. Situaciones habituales
2. - Solicitud de información, demandas y reservas
3. - Comandas, indicaciones y asesoramiento
4. Servicios de restauración
5. - Información sobre eventos
6. - Cartas y menús
7. Trato con el cliente
8. - Resolución de conflictos
9. - Tratamiento de reclamaciones
10. Vocabulario
11. Repaso gramatical

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TURISMO

1. Servicios turísticos
2. - Atención turística
3. - Actividades y recursos
4. - Dar indicaciones
5. Agencias de viajes
6. - Planificar un viaje
7. - Tarifas y documentación
8. Negociación con proveedores
9. Vocabulario
10. Repaso gramatical