



**Empower Her:
empoderamiento de las
mujeres refugiadas
para que alcancen el
éxito en sus carreras en
el sector hotelero**

Plan de estudios



Co-funded by
the European Union



Financiado por la Unión Europea. No obstante, las opiniones y puntos de vista expresados son exclusivamente de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellos.

Contenido

Introducción.....	4
Antecedentes del proyecto EmpowerHer	4
Descripción del plan de formación	4
Objetivos generales	5
Resultados previstos	5
Grupos destinatarios	5
Metodología.....	6
Materiales necesarios	6
Resumen del plan de estudios	6
Estructura	6
Progresión de niveles del MCER	7
1. El plan de estudios de recepción	11
2. El plan de estudios de gestión de existencias.....	51
Nivel A0 – Básico (principiantes absolutos)	51
Nivel A1 – Usuario básico (elemental)	63
Nivel A2 – Preintermedio	72
Nivel B1 – Usuario independiente.....	77
Tareas domésticas.....	83
3. Limpieza	84
A0 - Nivel básico (principiante absoluto)	85
A1 - Nivel básico (elemental).....	91
A2 - Nivel de usuario intermedio (preintermedio).....	105
B1 - Nivel de usuario independiente (Intermedio)	110
3. Métodos que se utilizarán	115
4. Calendario orientativo por semana.....	115
5. Plan de clases diario sugerido	116
6. Ejercicios adicionales	116
7. Recursos y herramientas adicionales	116
8. Desglose de los módulos por nivel	117
4. Plan de formación del personal de cocina	121
1. OBJETIVO DEL CURSO	122
2. NIVELES A ALCANZAR	122
A0 - NIVEL BÁSICO (PRINCIPIANTE ABSOLUTO)	123

A1 - NIVEL DE USUARIO BÁSICO (ELEMENTAL).....	129
A2 - NIVEL DE USUARIO INTERMEDIO (PREINTERMEDIO).....	130
B1 - NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (INTERMEDIO).....	131
3. MÉTODOS QUE SE UTILIZARÁN	132
4. CALENDARIO ORIENTATIVO POR SEMANA.....	132
5. PLAN DE LECCIÓN DIARIO SUGERIDO	133
6. EJERCICIOS ADICIONALES.....	133
7. RECURSOS/HERRAMIENTAS ADICIONALES	133
8. DESGLOSE DEL MÓDULO POR NIVEL	134
5. Metodología de evaluación.....	138
Kit de herramientas de evaluación.....	139
A0 – Nivel básico (principiantes absolutos)	139
Prueba previa (nivel básico).....	139
Prueba final (evaluación del progreso)	139
A1 – Nivel de usuario básico (elemental)	139
Prueba previa (Habilidades iniciales)	139
Prueba posterior (evaluación del progreso)	139
A2 – Nivel de usuario preintermedio.....	139
Prueba previa (nivel básico).....	139
Prueba posterior (evaluación del progreso)	139
B1 – Nivel de usuario independiente (intermedio).....	140
Prueba previa (Habilidades básicas)	140
Prueba posterior (evaluación del progreso)	140
Lista de verificación de observación del formador.....	141
Formulario de comentarios del alumno (caritas sonrientes).....	142
Hoja de reflexión del formador	143

Introducción

Antecedentes del proyecto EmpowerHer

EmpowerHer es una iniciativa colaborativa de Erasmus+ que reúne a organizaciones de Alemania, Austria, Grecia y España. El proyecto tiene como objetivo apoyar a las mujeres refugiadas en su camino hacia la integración social y profesional mediante formación profesional personalizada, enseñanza de idiomas y programas de tutoría. Al centrarse en el sector de la hostelería, EmpowerHer aborda tanto las carencias lingüísticas como las de competencias profesionales que a menudo dificultan la inclusión de las mujeres refugiadas en el mercado laboral.

El proyecto combina metodologías basadas en la investigación, planes de estudios lingüísticos específicos para cada profesión y modelos innovadores de aprendizaje entre pares para crear soluciones sostenibles y replicables que empoderen a las mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización.

Descripción del plan de estudios de formación

El plan de estudios está diseñado como un programa integral de 74 horas que combina el aprendizaje de idiomas específico para cada profesión con la formación profesional basada en funciones. En lugar de enseñar el idioma de forma aislada, lo integra en contextos de hostelería para que las alumnas adquieran simultáneamente confianza lingüística y preparación para el trabajo. El programa se articula en torno a cuatro funciones clave de la hostelería —limpieza, asistencia en cocina, gestión de existencias y operaciones de recepción—, ya que estas abarcan tanto puestos de

y de cara al público, lo que ofrece múltiples puntos de entrada para mujeres con diferentes niveles de confianza y capacidad de comunicación.

La formación no se imparte de manera tradicional en un aula. En su lugar, se basa en tareas prácticas, juegos de rol, simulaciones digitales y colaboración entre compañeros. Este enfoque reduce la ansiedad, garantiza la aplicabilidad inmediata y hace que el aprendizaje sea accesible incluso para participantes con escasa formación previa. La alfabetización digital se integra mediante el uso de vídeos de realidad virtual y herramientas digitales sencillas, tanto para mejorar el aprendizaje como para preparar a las mujeres para lugares de trabajo donde la tecnología está cada vez más presente.

Objetivos generales

El objetivo principal de EmpowerHer es convertir a las mujeres refugiadas con baja cualificación en trabajadoras del sector hotelero aptas para el mercado laboral, seguras de sí mismas y resilientes. Para lograrlo, el plan de estudios persigue varios objetivos interrelacionados: desarrollar la competencia lingüística desde el nivel A0 hasta el B1, reforzar las habilidades profesionales mediante la práctica, fomentar la comunicación intercultural, promover la resiliencia emocional y crear vías de acceso a un empleo real. Más allá de las alumnas, el plan de estudios también tiene como objetivo mejorar las competencias de los formadores profesionales, proporcionándoles estrategias de enseñanza sensibles a las diferencias culturales, informadas sobre el trauma y respaldadas por la tecnología.

Resultados previstos

El resultado esperado para los participantes es un progreso tangible en sus habilidades lingüísticas —pasando de un nivel nulo o muy básico a un nivel B1 funcional— y el dominio del vocabulario y las expresiones necesarias en el sector hotelero. Los alumnos serán capaces de realizar tareas prácticas en el lugar de trabajo, como preparar una habitación, ayudar en la cocina, gestionar el stock o registrar a un huésped. También ganarán confianza a la hora de interactuar con compañeros y clientes, incluso en situaciones potencialmente estresantes. A un nivel más profundo, desarrollarán la autoestima, la resiliencia y un sentido de pertenencia a sus nuevas comunidades.

Para los formadores de FP, el plan de estudios les permitirá mejorar su capacidad para impartir una formación inclusiva. Al finalizar el proyecto, los formadores contarán con nuevas herramientas, como el kit de herramientas EmpowerHer, una serie de vídeos de realidad virtual inmersiva y una metodología que podrá reproducirse con otros grupos desfavorecidos. A nivel sistémico, el proyecto tiene como objetivo reforzar los vínculos entre los centros educativos y el sector hotelero, garantizando una transición más fluida de la formación al empleo.

Grupos destinatarios

Las beneficiarias directas son mujeres refugiadas y migrantes con poca o ninguna cualificación y con pocos o ningún conocimiento del idioma del país de acogida. A menudo se encuentran marginadas tanto social como económicamente.

, pero representan un grupo con un potencial sin explotar. El grupo secundario está formado por profesionales de la formación profesional —profesores, formadores, tutores— que necesitan nuevas estrategias para apoyar eficazmente a estas alumnas. Al formar tanto a los formadores como a las alumnas, el proyecto garantiza la sostenibilidad y un mayor impacto.

Metodología

La pedagogía en la que se basa EmpowerHer está deliberadamente orientada a la práctica y es inclusiva. En lugar de comenzar con la gramática abstracta, presenta a los alumnos palabras, acciones y situaciones concretas que pueden aplicar de inmediato en la vida real. Las lecciones giran en torno a tareas —limpiar una habitación, recibir a un invitado, comprobar las fechas de caducidad de las existencias— y el lenguaje necesario se construye en torno a estas tareas. Los juegos de rol y las simulaciones permiten a los alumnos ensayar situaciones realistas en un entorno seguro, mientras que los métodos basados en juegos, como el bingo o el Pictionary, crean oportunidades sin presión para repetir y retener el vocabulario.

La realidad virtual desempeña un papel especialmente innovador. Dieciséis vídeos de realidad virtual recrean situaciones laborales para los cuatro puestos a los que va dirigido el programa, lo que brinda a las alumnas la oportunidad de observar, practicar y repetir tareas como si ya estuvieran trabajando. Esto no solo acelera el aprendizaje, sino que también reduce la ansiedad al familiarizar a las mujeres con los entornos a los que se enfrentarán más adelante. El aprendizaje entre iguales refuerza aún más el método, creando una comunidad de apoyo mutuo en la que las alumnas con más experiencia orientan a las recién llegadas y se fomenta el intercambio cultural.

Materiales necesarios

El plan de estudios combina recursos tradicionales y digitales. Los folletos, las fichas de trabajo y los glosarios ilustrados ofrecen puntos de partida accesibles para los alumnos con bajo nivel de alfabetización. Se utilizan elementos como menús, facturas, productos de limpieza y formularios de reserva para actividades de juego de roles, lo que permite anclar el aprendizaje en objetos tangibles. Los componentes digitales incluyen aplicaciones de aprendizaje móvil y vídeos de realidad virtual, que permiten a los alumnos practicar tareas de hostelería en entornos inmersivos. Para los formadores, un kit de herramientas ofrece orientación, listas de verificación para la observación y planes de clase adaptables.

Resumen del plan de estudios

El curso comienza con una fase de orientación destinada a fomentar la confianza y presentar los objetivos del proyecto. A continuación, avanza a través de tres etapas de adquisición del idioma: fundamentos (A0-A1), lenguaje laboral (A1-A2) y comunicación intermedia (A2-B1). Una vez que los alumnos han adquirido esta base, pasan a los cuatro módulos de hostelería específicos para cada puesto, en los que se combinan las habilidades lingüísticas y profesionales. Las sesiones digitales y con realidad virtual refuerzan estas habilidades, mientras que los talleres entre compañeros fomentan el aprendizaje mutuo y el intercambio cultural. Por último, el programa concluye con una evaluación y una reflexión, en las que se mide el progreso no solo en cuanto a dominio del idioma, sino también en confianza y preparación para el trabajo.

Estructura

Los planes de estudios de EmpowerHer para profesiones del sector hotelero (recepción, limpieza, ayuda de cocina y gestión de existencias) están diseñados para proporcionar **formación lingüística específica para cada profesión**

y **competencias profesionales** para mujeres refugiadas con poca o ninguna formación previa. Los planes de estudios se ajustan al **Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)**, lo que garantiza una progresión estructurada desde **el nivel de principiante absoluto (A0)** hasta **el de usuario independiente (B1)**.

Cada plan de estudios sigue la misma estructura:

1. **Módulos semanales:** cada semana se basa progresivamente en la anterior, combinando el aprendizaje de idiomas, las competencias profesionales y las habilidades sociales relevantes para la profesión de la hostelería.
2. **Planes de sesión:** cada sesión incluye:
 - Vínculo con el MCER (nivel de referencia lingüística)
 - Objetivos (lingüísticos + profesionales)
 - Vocabulario y frases clave
 - Plan detallado de actividades (90 minutos)
 - Criterios de evaluación
3. **Aprendizaje integrado:** cada semana concluye con una **sesión de repaso y juegos de rol**, en la que los alumnos simulan situaciones reales del ámbito laboral.
4. **Evaluación:** la evaluación formativa se integra en cada sesión a través de la observación, cuestionarios, juegos de rol y comentarios de los compañeros. La evaluación sumativa al final del nivel B1 garantiza que los alumnos puedan gestionar de forma independiente la comunicación en el lugar de trabajo.

Progresión de niveles del MCER

Los planes de estudios se ajustan cuidadosamente a los niveles del MCER, con adaptaciones para los alumnos refugiados (que a menudo comienzan con A0/pre-A1).

A0 – Fundamentos / Pre-A1

- **Enfoque:** Principiantes absolutos. Reconocer palabras, responder a órdenes sencillas y nombrar objetos.
- **Habilidades:**
 - Vocabulario: entre 10 y 20 objetos del lugar de trabajo.
 - Funciones: saludos, seguir instrucciones, utilizar frases de seguridad.
 - Gramática: palabras sueltas y frases sencillas (p. ej., «Esto es una caja»).
- **Ejemplo de evaluación:** Identificar 8 de 10 artículos del almacén; responder correctamente a 5 órdenes.

A1 – Usuario básico

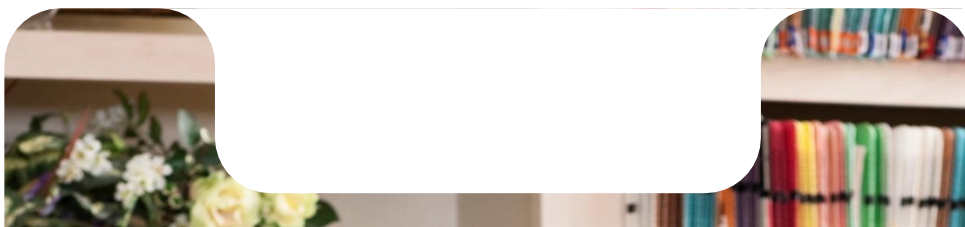
- **Enfoque:** Desarrollar la comunicación básica en el lugar de trabajo para tareas rutinarias.
- **Habilidades:**
 - Vocabulario: 100–150 palabras específicas de la profesión.
 - Funciones: hacer y responder preguntas, informar de problemas, describir cantidades.
 - Gramática: presente simple, formas básicas de pregunta, respuestas de sí/no.
- **Ejemplo de evaluación:** Gestionar una entrega comprobando los artículos con una lista y notificar cualquier artículo que falte o esté dañado.

A2 – Usuario preintermedio

- **Enfoque:** Comunicarse con cierta independencia en contextos laborales familiares.
- **Habilidades:**
 - Vocabulario: 250–300 palabras específicas de la profesión.
 - Funciones: informar de faltas de stock, tramitar pedidos, explicar problemas de stock, coordinarse con compañeros.
 - Gramática: pasado simple, sustantivos contables/incontables, comparativos.
- **Ejemplo de evaluación:** Presentar un informe de existencias, explicar la falta de existencias y sugerir soluciones sencillas.

B1 – Usuario independiente

- **Enfoque:** Comunicación con seguridad en situaciones rutinarias y en algunas situaciones inesperadas del lugar de trabajo.
- **Habilidades:**
 - Vocabulario: más de 400 términos específicos del ámbito profesional.
 - Funciones: resolución de problemas, priorización de tareas, gestión de emergencias, propuesta de mejoras.
 - Gramática: condicionales («Si el envío se retrasa, haremos...»), secuenciación, modales de cortesía.
- **Ejemplo de evaluación:** coordinar tareas de inventario con compañeros, gestionar múltiples solicitudes, proponer mejoras en los procesos de inventario.



© of the author(s) only
Education and Culture
Responsible for them.

Recepción

El **plan de estudios para la recepción** se ha diseñado como parte del proyecto EmpowerHer con el fin de dotar a las mujeres refugiadas de las **habilidades lingüísticas, comunicativas y profesionales** necesarias para trabajar con eficacia en las recepciones de los hoteles y en los puntos de atención al cliente del sector hotelero. Trabajar en la recepción requiere no solo un dominio sólido del **vocabulario y las expresiones específicas del puesto**, sino también la capacidad de interactuar con los huéspedes de **forma educada, segura y profesional**. Este plan de estudios ayuda a las alumnas a desarrollar esas habilidades paso a paso.

La formación se ajusta al **Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)** y ofrece un itinerario estructurado desde **el nivel A0 (principiante absoluto)** hasta **el B1 (usuario independiente)**. Cada nivel introduce de forma gradual el vocabulario, las expresiones y las competencias profesionales esenciales para las tareas de recepción.

El plan de estudios se estructura en **7 semanas de formación**, con **3-4 sesiones por semana**, cada una de 90 minutos de duración. Cada sesión incluye:

- **Vínculo con el MCER:** la competencia lingüística a la que se dirige.
- **Objetivos:** metas de aprendizaje específicas que combinan habilidades lingüísticas y profesionales.
- **Vocabulario clave y frases objetivo:** palabras y expresiones prácticas utilizadas en la recepción.
- **Plan detallado de actividades:** métodos interactivos como juegos de rol, simulaciones y resolución de problemas.
- **Evaluación:** pequeñas pruebas para comprobar que los alumnos alcanzan los objetivos y ganan confianza.

Cada semana termina con un **juego de roles integrado** en el que los alumnos simulan situaciones reales de recepción, como dar la bienvenida a los huéspedes, comprobar reservas, gestionar pagos o resolver problemas. Esto garantiza que los nuevos conocimientos se apliquen en contexto.

Niveles del MCER en el plan de estudios de recepción A0 – Nivel básico (Pre-A1)

En este nivel, se introduce a los alumnos en el **entorno de recepción y en expresiones básicas**. Aprenden a identificar objetos (p. ej., llave, tarjeta, DNI, ordenador), a seguir instrucciones y a utilizar saludos esenciales como «*Hola*» o «*Buenos días*».

A1 – Usuario básico

Los alumnos comienzan a **desenvolverse en interacciones sencillas**. Son capaces de formular y responder preguntas rutinarias (por ejemplo, «*¿Tiene reserva?*»), comprobar la identificación de los huéspedes y utilizar expresiones de cortesía como «*Por favor, firme aquí*». En cuanto a la gramática, se centra en el **tiempo presente** y en la formación de **preguntas básicas**.

A2 – Usuario preintermedio

Los alumnos pueden **manejar interacciones estructuradas con los huéspedes**. Aprenden a confirmar reservas, dar indicaciones, gestionar los registros de entrada y salida, y responder a peticiones y quejas sencillas de los huéspedes. El vocabulario se amplía para incluir detalles de la reserva, tipos de habitaciones y condiciones de pago.

B1 – Usuario independiente

En esta etapa, los alumnos son capaces de **interactuar con seguridad y flexibilidad** en la mayoría de las situaciones propias de la recepción. Saben gestionar las quejas, explicar los servicios del hotel, hacer sugerencias de forma educada y coordinarse con sus compañeros. La gramática se amplía para incluir **los verbos modales de cortesía** (*could, would*), expresiones de secuencia y oraciones condicionales (*«Si su habitación aún no está lista, puede esperar en el vestíbulo»*).

1. El plan de estudios de recepción

SEMANA 1 – Nivel básico A0

Enfoque: Adquirir el vocabulario esencial de recepción, saludos, expresiones de cortesía y normas de etiqueta y seguridad en el lugar de trabajo.

Sesión 1: Introducción a las herramientas y el equipamiento de recepción

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de reconocer y nombrar objetos comunes del lugar de trabajo.

Objetivos:

- Identificar y nombrar más de 10 elementos de recepción.
- Comprender su función en términos sencillos.

Vocabulario clave: teléfono, ordenador, tarjeta magnética, formulario de reserva, bolígrafo, bloc de notas, huésped, recepción, mostrador, timbre, impresora.

Frases clave: «Esto es un [teléfono]». / «Esto lo usamos para [imprimir]».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. Calentamiento y rompehielos (10 min)

- El formador saluda a los alumnos y presenta el tema: «Hoy aprenderemos los nombres de las cosas que se ven en la recepción de un hotel».

- Breve debate: «¿Alguna vez se han alojado en un hotel? ¿Qué vieron en la recepción?» (Permita a los alumnos hablar en su propio idioma si es necesario; el formador repite en inglés).
2. **Presentación de vocabulario con tarjetas didácticas (15 min)**
 - Muestre las tarjetas didácticas u objetos reales uno por uno.
 - Diga la palabra con claridad, haga que los alumnos la repitan al unísono y luego individualmente.
 - Señala cada objeto en orden aleatorio y pide a los alumnos que digan el nombre en voz alta.
 3. **Práctica guiada: emparejamiento de imágenes y palabras (15 min)**
 - Reparte una hoja de ejercicios con imágenes de objetos de recepción y un banco de palabras.
 - Los alumnos emparejan las imágenes con la palabra correcta.
 - El formador recorre el aula para ayudar con la pronunciación y la ortografía.
 4. **Actividad práctica de etiquetado (15 min)**
 - Prepare un mostrador de recepción simulado o una mesa con objetos reales (u objetos o fotos impresas si no se dispone de objetos reales).
 - Los alumnos colocan etiquetas con palabras plastificadas junto a los objetos correctos.
 - Intercambien las etiquetas entre los grupos y repitan la actividad.
 5. **Juego de simulación – «Busca y muéstrame» (20 min)**
 - El formador dice: «Busca y muéstrame el [objeto]». Los alumnos localizan el objeto rápidamente.
 - Convierte la actividad en una competición: se otorgan puntos por respuestas correctas y rápidas.
 - Ampliación: Pide a los alumnos que digan una frase sencilla sobre el objeto («Esto es una campana»).
 6. **Resumen y mini-evaluación (15 min)**
 - Prueba oral rápida: muestra un objeto y pregunta «¿Qué es esto?».
 - Sugerencia para los deberes: dibuja 5 objetos de hoy y escribe sus nombres.

Materiales: Fichas didácticas, etiquetas plastificadas, lista de vocabulario impresa, objetos reales o impresos.

Evaluación: Nombrar correctamente al menos 8 de 10 elementos.

Sesión 2: Saludos básicos y frases de atención al cliente

Enlace al MCER: A0 – Es capaz de saludar y utilizar frases sencillas de cortesía.

Objetivos:

- Utilizar más de 5 saludos y expresiones de cortesía.
- Responder adecuadamente a la llegada de los huéspedes.

Vocabulario clave: hola, buenos días, buenas tardes, buenas noches, adiós, por favor, gracias, perdón.

Frases clave: «Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?» / «De nada».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: repaso rápido de objetos (10 min)**
 - Carrera de tarjetas didácticas de la sesión 1 para reactivar el vocabulario.
2. **Presentación: saludos y expresiones de cortesía (15 min)**
 - Utilizar una demostración mediante juego de roles con un voluntario: el formador hace de recepcionista y el voluntario de invitado.
 - Mostrar la diferencia entre los saludos de la mañana, la tarde y la noche.
 - Escribir frases en la pizarra con pistas fonéticas.
3. **Repetición en coro e individual (10 min)**
 - Practicar cada frase en grupo y luego individualmente.
 - Céntrese en la entonación cortés.
4. **Práctica guiada: diálogos para rellenar los huecos (15 min)**
 - Hoja de ejercicios con palabras que faltan en los saludos.
 - Ejemplo: «_____Buenos días. ¿Cómo puedo _____?»
5. **Juego de roles en parejas (15 min)**
 - Por parejas: un alumno hace de invitado y el otro de recepcionista.
 - Practica los saludos y las expresiones de cortesía a partir de una ficha de roles impresa.
 - Intercambiad los papeles después de 3 minutos.
6. **Simulación de una situación: llega un huésped (20 min)**
 - El formador proporciona el contexto: «Estás en la recepción. Llega un huésped por la mañana».
 - Los alumnos deben saludar y ofrecer ayuda utilizando las frases correctas.
 - Ve turnando los papeles para que todos sean recepcionistas al menos dos veces.
7. **Resumen y comentarios (5 min)**
 - El formador elogia la buena pronunciación y la cortesía.

Recursos: Tarjetas de roles impresas, hojas de trabajo, tarjetas didácticas.

Evaluación: Uso correcto de los saludos y las frases de cortesía en el juego de roles.

Sesión 3: Etiqueta y seguridad en recepción

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de seguir normas básicas de seguridad y servicio en el lugar de trabajo.

Objetivos:

- Reconocer al menos tres normas de seguridad.
- Seguir los procedimientos correctos de recepción.

Vocabulario clave: seguridad, limpio, ordenado, huésped, documento de identidad, perdido, normas, emergencia.

Frases clave: «Por favor, espere aquí.» / «¿Puedo ver su documento de identidad, por favor?»

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento – Ejercicio de saludos (10 min)**
 - Intercambio rápido de saludos por parejas.
2. **Presentación: seguridad y etiqueta (15 min)**
 - Mostrar fotos de comportamientos correctos e incorrectos en la recepción.
 - Debate: «¿Es esto seguro?» / «¿Es esto educado?»
3. **Práctica guiada – Emparejar la norma con la imagen (15 min)**
 - Los alumnos emparejan una lista de normas de seguridad con las fotos.
 - Ejemplo: «Mantén siempre ordenada la recepción» → Imagen de un escritorio limpio.
4. **Juego de roles: objeto perdido (15 min)**
 - El formador es un cliente: «He perdido la cartera».
 - Los alumnos deben responder con frases corteses adecuadas y procedimientos de seguridad.
5. **Reto de situación: ¿correcto o incorrecto? (20 min)**
 - Mostrar una miniescena (foto o representada por el formador) sobre el comportamiento en recepción.
 - Los alumnos levantan las tarjetas de «Correcto» o «Incorrecto» y explican por qué.
6. **Resumen: póster en grupo (15 min)**
 - Los grupos elaboran un cartel con las «5 reglas principales de la recepción», utilizando dibujos y palabras.
 - Exponerlo en el aula.

Recursos: normas de seguridad del hotel impresas, fotos, tarjetas de colores.

Evaluación: Identificación correcta de las normas de seguridad y respuestas educadas.

Sesión 4 – Repaso y práctica integrada

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de utilizar vocabulario y fórmulas de saludo en conversaciones breves.

Objetivos:

- Repasar todo el vocabulario, los saludos y los puntos de seguridad de las sesiones 1 a 3.
- Utilizarlos en una interacción simulada en recepción.

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Juego de calentamiento: «Simón dice», versión recepción (15 min)**
 - Órdenes con el vocabulario: «Coge el teléfono», «Dale la tarjeta de acceso al huésped».
2. **Práctica con hojas de ejercicios mixtas (20 min)**
 - Etiqueta los objetos, empareja los saludos, elige las normas de seguridad correctas.
3. **Juego de roles – Primer día en recepción (20 min)**
 - Situación: Saluda a un huésped, utiliza al menos 2 objetos, sigue 1 norma de seguridad.
 - Los compañeros observan y dan comentarios positivos.
4. **Carrera de relevos con situaciones (25 min)**
 - Los equipos realizan un pequeño control por orden: saludar, entregar el objeto, seguir la regla.
 - Gana la secuencia correcta más rápida.
5. **Resumen y evaluación (10 min)**
 - El formador anota los puntos fuertes y las áreas a mejorar.
 - Tarea: Practicar los saludos en casa.

Recursos: tarjetas didácticas, tarjetas con situaciones, objetos reales.

Evaluación: Interacción con un invitado de 1-2 minutos utilizando las herramientas correctas y expresiones de cortesía.

SEMANA 2 – Transición de A0 a A1

Enfoque: Consolidar los fundamentos de A0 e introducir las habilidades de A1: gestionar registros de entrada sencillos, reservas e interacciones básicas con los huéspedes.

Sesión 5: Cómo llevar a cabo interacciones sencillas (Parte 1)

Referencia al MCER: A1 – Es capaz de formular y responder preguntas sencillas sobre datos personales.

Objetivos:

- Comprender y seguir los pasos de un registro de entrada básico.
- Solicitar y registrar la información clave del huésped (nombre, pasaporte, número de reserva).

Vocabulario clave: nombre, apellidos, pasaporte, reserva, habitación, tarjeta de acceso, firma, formulario.

Frases clave:

- «¿Me puede dar su pasaporte, por favor?»
- «Aquí tiene la llave de su habitación».
- «Por favor, firme aquí».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: saludos y repaso de vocabulario (10 min)**
 - Juego de roles por parejas: saludar a los invitados e identificar dos objetos de recepción.
2. **Presentación: pasos del registro de entrada (15 min)**
 - El formador muestra una foto o un diagrama paso a paso del proceso de registro (confirmación de la reserva → comprobación de la identificación → formulario → llave).
 - Lean juntos los pasos.
3. **Práctica guiada – Rellenar el diálogo (15 min)**
 - Los alumnos completan un breve diálogo de registro con palabras que faltan.
 - Ejemplo: «Buenos días. ¿Me puede dar su _____, por favor?»
4. **Simulación práctica: práctica con formularios reales (15 min)**
 - Entregue a los alumnos un formulario impreso de registro de visitantes.
 - El formador hace de huésped y proporciona información verbalmente; los alumnos rellenan el formulario.
5. **Juego de roles: registro sencillo (20 min)**
 - Por parejas, los alumnos se turnan para hacer de huésped y de recepcionista utilizando tarjetas de roles con los datos de los huéspedes.
 - Anime a utilizar frases de cortesía.

6. Resumen y comentarios (15 min)

- Debate en grupo: «¿Qué salió bien?» y «¿Qué resultó difícil?».
- Tarea: Aprender de memoria 5 frases de registro.

Recursos: diagrama paso a paso del registro, formularios de inscripción, tarjetas de roles.

Evaluación: Simulación satisfactoria del registro de entrada con las frases clave correctas.

Sesión 6 – Atención a las peticiones de los huéspedes (Parte 1)

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de responder a peticiones sencillas y pedir aclaraciones.

Objetivos:

- Comprender y responder a más de 5 peticiones habituales de los huéspedes.
- Utilizar respuestas breves y educadas cuando no sea posible satisfacer una solicitud.

Vocabulario clave: toalla extra, wifi, almohada, taxi, desayuno, restaurante, salida tardía.

Frases clave:

- «Por supuesto, se la llevaré a su habitación».
- «Lo siento, no disponemos de eso».
- «El desayuno es de 7 a 10».

Plan detallado de actividades (90 min)

1. Calentamiento – Resumen del registro de llegada (10 min)

- Breve prueba oral: ¿Cuáles son los 4 pasos principales del registro de entrada?

2. Presentación: peticiones habituales de los huéspedes (15 min)

- Muestra tarjetas con imágenes de las peticiones; los alumnos adivinan en inglés.
- Escriba las frases en la pizarra y practique la pronunciación.

3. Práctica guiada – Juego de emparejamiento (15 min)

- Los alumnos emparejan las tarjetas de peticiones con las respuestas correctas.

4. Práctica de comprensión auditiva – Audio de peticiones de los huéspedes (15 min)

- Reproduce las grabaciones de las peticiones de los invitados (con diferentes acentos).
- Los alumnos eligen la respuesta escrita correcta.

5. Juego de roles: atender solicitudes (20 min)

- Las parejas representan situaciones de solicitud. Un alumno hace de huésped y otro de recepcionista.
- Incluye situaciones tanto en las que «se puede hacer» como en las que «no se puede hacer».

6. Resumen y reflexión (15 min)

- Discutir estrategias para mantener la cortesía incluso al decir «no».

Recursos: tarjetas con imágenes, hojas para emparejar peticiones y respuestas, clips de audio.

Evaluación: 80 % de acierto al emparejar peticiones con respuestas.

Sesión 7: Comunicación básica en el lugar de trabajo con los compañeros

Referencia al MCER: A1 – Es capaz de intercambiar información sencilla en el ámbito laboral.

Objetivos:

- Utilizar frases sencillas para pedir ayuda a los compañeros.
- Comprender instrucciones breves de un supervisor.

Vocabulario clave: limpieza, mantenimiento, habitación de huéspedes, arreglar, limpiar, urgente, por favor, ahora, más tarde.

Frases clave:

- «¿Me puedes ayudar con...?»
- «Limpieza en la habitación 302, por favor».
- «Necesitamos a mantenimiento en el vestíbulo».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego de roles sobre cómo hacer peticiones (10 min)**
 - Repasa las frases de solicitud de los huéspedes de la sesión 6.
2. **Presentación: cómo hablar con los compañeros (15 min)**
 - El formador simula breves conversaciones con un voluntario que hace de «compañero».
 - Destaca el tono cortés y las instrucciones claras.
3. **Práctica guiada – Reordenación de diálogos (15 min)**
 - Los alumnos ordenan frases recortadas para formar conversaciones correctas en el ámbito laboral.
4. **Tarea de comprensión auditiva – Instrucciones del supervisor (15 min)**
 - El formador o el audio dan instrucciones breves; los alumnos señalan la tarjeta de acción correcta.
5. **Trabajo en parejas: resolución de problemas (20 min)**
 - Situación: un huésped solicita una almohada extra. El recepcionista debe llamar al servicio de limpieza.
 - Intercambiad los papeles y repetid el ejercicio con otros problemas.

6. Resumen y prueba rápida (15 min)

- Empareja las 5 instrucciones con el departamento correspondiente (limpieza, mantenimiento, cocina).

Recursos: tiras de diálogo recortadas, audio con instrucciones, tarjetas de departamentos.

Evaluación: Envío correcto de 4 de 5 solicitudes de servicio al departamento adecuado.

Sesión 8 – Repaso y juego de roles integrado (A0–A1)

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de mantener una interacción breve y sencilla en recepción.

Objetivos:

- Combinar saludos, vocabulario de objetos, registro de llegada y solicitudes en una sola interacción.
 - Utiliza expresiones adecuadas tanto con los clientes como con los compañeros de trabajo.
-

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. Calentamiento: relevo de vocabulario (15 min)

- Los equipos compiten para emparejar las tarjetas de vocabulario con las categorías correctas: objetos / peticiones / departamentos.

2. Repaso de habilidades mixtas (20 min)

- Hoja de ejercicios con etiquetado, emparejamiento, diálogo para rellenar los huecos y selección de normas de seguridad.

3. Juego de roles integrado – «Mañana en recepción» (30 min)

- Situación: gestionar el registro de entrada, responder a una solicitud, contactar con un compañero.
- Rotar los roles para que todos los alumnos sean recepcionistas al menos una vez.

4. Comentarios entre compañeros (15 min)

- Los alumnos hacen un comentario positivo y una sugerencia de mejora a su compañero.

5. Resumen y deberes (10 min)

- Repaso de las «10 frases más importantes aprendidas» hasta ahora.
- Tarea: grábate saludando a un huésped y respondiendo a una solicitud.

Recursos: Tarjetas de situaciones, atrezzo para el mostrador de recepción, formularios de comentarios entre compañeros.

Evaluación: Interacción completa que incluya saludo, registro y solicitud con un 80 % de precisión en las frases.

SEMANA 3 – Nivel A1: Usuario básico

Objetivo: Mejorar la capacidad para gestionar las entradas y salidas de los huéspedes, responder a las solicitudes de servicio y comunicarse con compañeros y superiores.

Sesión 9 – Gestión de los registros de entrada de huéspedes (Parte 2)

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de comprender y utilizar expresiones familiares relacionadas con datos personales y preparativos de viaje.

Objetivos:

- Realizar un registro de entrada de principio a fin utilizando un lenguaje claro y educado.
- Hacer y responder preguntas sobre los detalles de la reserva y las preferencias.

Vocabulario clave: número de reserva, habitación individual/doble, desayuno incluido, pago, efectivo, tarjeta de crédito, recibo.

Frases clave:

- «¿Tiene una reserva con nosotros?»
 - «¿Es una habitación individual o doble?»
 - «¿Cómo desea pagar?»
 - «Aquí tiene su recibo.»
-

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: ejercicio de registro rápido (10 min)**
 - Por parejas, los alumnos practican únicamente el saludo y la solicitud de identificación de la semana 2.
2. **Presentación – Diálogo ampliado de registro (15 min)**
 - El formador lee lentamente un diálogo completo de registro, y los alumnos lo siguen en el papel.
 - Destaca el vocabulario relacionado con el pago y la confirmación de la reserva.

3. **Práctica guiada – Ejercicio de rellenar huecos (15 min)**
 - Los alumnos completan las palabras que faltan en el guion de presentación.
4. **Práctica práctica con formularios y pagos (15 min)**
 - Utilizando formularios de reserva y recibos ficticios, los alumnos procesan un pago simulado (en efectivo o con tarjeta).
5. **Juego de roles: registro completo (20 min)**
 - Las tarjetas de roles incluyen el tipo de huésped, los detalles de la reserva y el método de pago.
 - Los alumnos realizan el registro completo, incluyendo el pago y la entrega de las tarjetas de acceso.
6. **Resumen y comentarios (15 min)**
 - El formador anota los errores más comunes y muestra cómo hacerlo correctamente.
 - Tarea: escribe todos los pasos del proceso de registro de entrada en orden.

Recursos: Diálogos impresos, tarjetas de roles, formularios de reserva, recibos falsos, tarjetas de acceso de utilería.

Evaluación: Realizar el registro de entrada siguiendo la secuencia correcta y utilizando un lenguaje educado.

Sesión 10 – Gestión de las salidas de los huéspedes

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de mantener interacciones breves cuando los huéspedes se marchan, incluyendo la facturación sencilla y las despedidas corteses.

Objetivos:

- Seguir los 3 pasos principales para la salida de los huéspedes.
- Utilizar un lenguaje cortés para confirmar los cargos y despedirse.

Vocabulario clave: factura, cargo, minibar, noche extra, recibo, reembolso.

Frases clave:

- «¿Has cogido algo del minibar?»
- «Aquí tienes la factura final».
- «Esperamos volver a verte».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego de repaso del check-in (10 min)**

- Los equipos ordenan los pasos del registro de entrada, que están mezclados, en el orden correcto.
- 2. **Presentación: procedimiento de salida (15 min)**
 - El formador explica la secuencia: revisar la factura → confirmar el pago → dar las gracias al huésped.
 - Mostrar un ejemplo de factura en el proyector o en una copia impresa.
- 3. **Práctica guiada: revisión de facturas (15 min)**
 - Los alumnos emparejan los conceptos (habitación, desayuno, minibar) con su significado.
- 4. **Ejercicio de comprensión auditiva – Conversación de salida (15 min)**
 - Los alumnos escuchan una grabación de una salida del hotel y toman nota de los pasos que se siguen.
- 5. **Juego de roles – Salida del hotel (20 min)**
 - Las tarjetas de roles incluyen cargos que se deben discutir (p. ej., minibar, salida tardía).
 - El recepcionista debe gestionar el pago y la despedida de forma educada.
- 6. **Resumen y evaluación entre compañeros (15 min)**
 - Los alumnos dan su opinión sobre la cortesía y la claridad de su compañero.

Materiales: Facturas de muestra impresas, grabaciones de audio, tarjetas de roles.

Evaluación: Realizar correctamente el proceso de salida, incluyendo la revisión de la factura y una despedida cortés.

Sesión 11 – Atención a las peticiones de los huéspedes (Parte 2 – Servicios del hotel)

Vínculo con el MCER: A1 – Puede dar y pedir información sencilla sobre los servicios del hotel.

Objetivos:

- Proporcionar información sobre los servicios del hotel (restaurante, spa, lavandería, etc.).
- Dirigir a los huéspedes a los departamentos correspondientes.

Vocabulario clave: recepción, servicio de limpieza, servicio de lavandería, restaurante, spa, gimnasio, horario de apertura, cerrado.

Frases clave:

- «El restaurante está en la planta baja.»
- «El spa está abierto de 9 a 8.»
- «Le pediré al servicio de limpieza que te lo traiga.»

Plan detallado de actividades (90 min)

1. **Calentamiento: búsqueda del mapa del hotel (10 min)**
 - El formador da pistas («Encuentra el gimnasio») y los alumnos señalan en un mapa.
2. **Presentación: vocabulario de servicios (15 min)**
 - Mostrar iconos para cada servicio, practicar la pronunciación y el significado.
3. **Práctica guiada – Emparejamiento de información (15 min)**
 - Los alumnos emparejan la pregunta de un huésped con la información correcta sobre el servicio.
4. **Práctica de comprensión auditiva y expresión oral (15 min)**
 - Reproduzca un audio en el que un huésped pregunta por los servicios; los alumnos responden utilizando las frases clave.
5. **Juego de roles: solicitud de servicios por parte de un cliente (20 min)**
 - El cliente pregunta por dos servicios; el recepcionista le indica cómo llegar y los horarios.
6. **Resumen: tarea «Directorio de servicios» (15 min)**
 - Los alumnos crean un mini folleto con imágenes y descripciones básicas en inglés de los servicios.

Recursos: plano de la planta del hotel, iconos de servicios, hojas informativas impresas sobre los servicios, fragmentos de audio.

Evaluación: Responder correctamente a 4 de las 5 preguntas sobre atención al cliente.

Sesión 12 – Comunicación con compañeros y supervisores (Parte 2)

Enlace con el MCER: A1 – Es capaz de comprender y transmitir mensajes sencillos en el ámbito laboral.

Objetivos:

- Transmitir con claridad las peticiones de los huéspedes al resto del personal.
- Comprender instrucciones breves de los supervisores.

Vocabulario clave: urgente, reparar, entregar, sustituir, solicitud del huésped, mensaje, nota.

Frases clave:

- «Por favor, envíe a mantenimiento a la habitación 204».
 - «Limpieza, ¿pueden traer dos toallas a la habitación 305?»
-

Plan detallado de actividades (90 min)

1. **Calentamiento: juego de distribución de servicios (10 min)**
 - El formador formula una solicitud y los alumnos deciden cuál es el departamento adecuado (limpieza, mantenimiento, recepción).
2. **Presentación: Lenguaje de los mensajes en el lugar de trabajo (15 min)**
 - Mostrar ejemplos de notas o mensajes breves.
 - Practicar solicitudes corteses a los compañeros.
3. **Práctica guiada: redacción de mensajes (15 min)**
 - Los alumnos escriben notas breves para 3 situaciones (p. ej., un huésped necesita una almohada extra).
4. **Comprensión auditiva – Instrucciones del supervisor (15 min)**
 - Los alumnos escuchan instrucciones breves y anotan las palabras clave.
5. **Juego de roles: transmitir la petición (20 min)**
 - El cliente pide algo; el recepcionista llama o habla con un compañero para transmitirle un mensaje.
6. **Resumen y reflexión (15 min)**
 - Comenta por qué es importante que los mensajes sean claros en un hotel.

Recursos: Plantillas de mensajes, tarjetas de roles, instrucciones de audio.

Evaluación: Transmitir la solicitud con precisión al departamento correcto en un juego de roles.

SEMANA 4 – Nivel A2 (intermedio)

Enfoque: Gestionar reservas, gestionar cambios en las reservas y atender de forma profesional las quejas de los huéspedes.

Sesión 13 – Introducción a la gestión de reservas

Referencia al MCER: A2 – Es capaz de comprender los puntos principales de mensajes breves y claros sobre reservas.

Objetivos:

- Comprender la estructura de una reserva de hotel.

- Identificar y confirmar los datos esenciales de la reserva con los huéspedes.

Vocabulario clave: reserva, fecha de llegada, fecha de salida, número de confirmación, habitación doble/individual, solicitud especial.

Frases clave:

- «¿Puedo confirmar su reserva para el [fecha]?»
- «¿Tiene una reserva con nosotros?»
- «Su número de confirmación es...»

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego «Encuentra el error» (10 min)**
 - El formador da tres datos de una reserva, uno de ellos es incorrecto; los alumnos deben adivinar cuál es el error.
2. **Presentación: estructura de la reserva (15 min)**
 - Muestra un ejemplo de formulario de reserva en la pantalla o la pizarra.
 - Comenta el significado de cada sección.
3. **Práctica guiada: emparejamiento de datos de reserva (15 min)**
 - Empareja los términos de la reserva con sus definiciones.
4. **Comprensión auditiva – Llamada de confirmación de reserva (15 min)**
 - Los alumnos escuchan a un huésped que confirma los detalles de la reserva y los comparan con un formulario impreso.
5. **Juego de roles: Confirmación de una reserva (20 min)**
 - Por parejas: uno hace de huésped y el otro de recepcionista; confirmad la fecha, el tipo de habitación y las peticiones especiales.
6. **Resumen y deberes (15 min)**
 - Tarea: rellenar un formulario de reserva en blanco con datos inventados de un huésped.

Recursos: formularios de reserva impresos, tarjetas de roles, confirmaciones de reserva en audio.

Evaluación: Confirmar con precisión al menos 4 de los 5 datos de la reserva en el juego de roles.

Sesión 14 – Modificar y cancelar reservas

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de comunicar cambios sencillos en los planes de viaje.

Objetivos:

- Plantea y responde preguntas sobre cómo modificar las fechas o los detalles de una reserva.
- Tramitar cancelaciones sencillas y proporcionar la confirmación.

Vocabulario clave: cambiar, cancelar, reprogramar, disponible, completo, confirmación, política de reembolso.

Frases clave:

- «¿Le gustaría cambiar la fecha de su reserva?»
- «Lo siento, estamos completos para esa fecha».
- «Su reserva ha sido cancelada».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: repaso de los pasos de la reserva (10 min)**
 - Los alumnos ordenan los pasos de la reserva, que están mezclados, en el orden correcto.
2. **Presentación: vocabulario sobre cambios y cancelaciones (15 min)**
 - El formador presenta los términos con ejemplos.
3. **Práctica guiada – Actividad «Encuentra la nueva fecha» (15 min)**
 - Los alumnos utilizan un cuadro de disponibilidad para encontrar fechas alternativas para los huéspedes.
4. **Comprensión auditiva – Llamada para solicitar un cambio (15 min)**
 - Escucha a un huésped que solicita una nueva fecha; los alumnos anotan los detalles.
5. **Juego de roles: modificación de una reserva (20 min)**
 - Tarjetas de situaciones: cambiar el tipo de habitación, la fecha o cancelar. El recepcionista responde educadamente.
6. **Resumen – Mini prueba (15 min)**
 - Cuestionario de opción múltiple sobre políticas de reembolso y frases de disponibilidad.

Recursos: Tablas de disponibilidad, ejemplo de política de cancelación, tarjetas de roles, llamadas de audio.

Evaluación: Gestionar un cambio de reserva en un juego de roles con la fecha correcta y la explicación de la política.

Sesión 15 – Introducción a las quejas de los huéspedes

Enlace al MCER: A2 – Es capaz de comprender los puntos principales de quejas sencillas.

Objetivos:

- Identificar la naturaleza de una queja de un huésped.
- Responder de forma educada y profesional mostrando empatía.

Vocabulario clave: ruidoso, estropeado, sucio, problema, queja, disculparse, solución, arreglar.

Frases clave:

- «Siento mucho oír eso».
- «Déjeme ver qué puedo hacer por usted.»
- «Arreglaremos el problema inmediatamente».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego «Adivina el problema» (10 min)**
 - El formador representa con mímica un problema de un huésped; los alumnos adivinan («El aire acondicionado no funciona»).
2. **Presentación: vocabulario y frases para quejas (15 min)**
 - Mostrar ejemplos de quejas y las respuestas educadas correspondientes.
3. **Práctica guiada: emparejar el problema con la respuesta (15 min)**
 - Los alumnos emparejan las tarjetas con las quejas de los huéspedes con la respuesta más adecuada de la recepcionista.
4. **Comprensión auditiva – Diálogo sobre una queja (15 min)**
 - Los alumnos identifican el problema y la solución a partir de una conversación grabada.
5. **Juego de roles – Primera respuesta a una queja (20 min)**
 - El recepcionista debe reconocer el problema y ofrecer el primer paso para solucionarlo.
6. **Resumen – Reflexión (15 min)**
 - Debatir por qué la empatía es importante en el servicio al cliente.

Recursos: Tarjetas de reclamaciones, diálogos de audio sobre reclamaciones, frases de respuesta impresas.

Evaluación: Emparejar correctamente y utilizar una respuesta educada para al menos 4 de los 5 tipos de quejas.

Sesión 16 – Gestionar las quejas de forma profesional

Enlace con el MCER: A2 – Es capaz de gestionar quejas sencillas de forma independiente con ayuda limitada.

Objetivos:

- Utilizar el enfoque «Escuchar–Disculparse–Ofrecer una solución».
- Gestionar una queja desde el inicio hasta su resolución.

Vocabulario clave: urgente, inmediatamente, alternativa, traslado, reparación, compensación, vale.

Frases clave:

- «Podemos ofrecerle otra habitación».
- «¿Le apetece una cena gratis?»
- «El equipo de reparación está de camino.»

Plan detallado de actividades (90 min)

1. **Calentamiento: «¿Respuesta buena o mala?» (10 min)**
 - El formador lee una respuesta de una recepcionista; los alumnos deciden si es profesional o no.
2. **Presentación: método de gestión de quejas en tres pasos (15 min)**
 - Escuchar → Pedir disculpas → Ofrecer una solución. Mostrar ejemplos de cada uno.
3. **Práctica guiada – Guiones de quejas (15 min)**
 - Los alumnos completan los pasos que faltan en los diálogos de ejemplo sobre reclamaciones.
4. **Simulación de situación: resolución completa de una queja (25 min)**
 - El huésped tiene un problema; el recepcionista sigue un método de tres pasos para resolverlo.
5. **Comentarios entre compañeros (15 min)**
 - Los compañeros anotan si se siguieron los tres pasos y si el lenguaje fue educado.
6. **Resumen y deberes (10 min)**
 - Tarea: escribe tu propia queja y la respuesta completa de un recepcionista.

Recursos: guiones de quejas, tarjetas de roles, formularios de retroalimentación entre compañeros.

Evaluación: Seguir con precisión el método de 3 pasos en el juego de roles utilizando un lenguaje adecuado.

SEMANA 5 – Nivel A2 (Usuario intermedio)

Enfoque: Gestionar situaciones de reclamación más complejas y establecer una comunicación clara y eficaz con otros departamentos del hotel.

Sesión 17 – Gestión de situaciones difíciles: sobreventas y cambios de habitación

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de mantener breves conversaciones sobre cambios inesperados en los planes.

Objetivos:

- Explicar cortésmente a un huésped un overbooking o un cambio de habitación.
- Ofrecer soluciones alternativas.

Vocabulario clave: sobreventa, mejora de categoría, rebaja de categoría, habitación alternativa, de cortesía, inconveniente.

Frases clave:

- «Lo siento mucho, pero su habitación original no está disponible».
- «Podemos ofrecerle una habitación de categoría superior sin coste adicional».
- «Como compensación, le ofrecemos...»

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento – «¿Cuál es el problema?» Ronda rápida (10 min)**
 - El formador describe una situación (p. ej., la habitación no está lista); los alumnos adivinan una solución.
2. **Presentación: lenguaje para sobreventa/cambio de sala (15 min)**
 - Explicar la estructura: Disculpa → Motivo → Solución → Compensación (si la hay).
3. **Práctica guiada – Elaboración de respuestas (15 min)**
 - Los alumnos eligen las frases correctas para cada fase de la conversación.
4. **Tarea de comprensión auditiva: diálogo sobre el cambio de sala (15 min)**
 - Escucha e identifica: el problema, la solución ofrecida y la reacción del huésped.
5. **Juego de roles – Situación de sobreventa (25 min)**

- Las tarjetas de roles incluyen el tipo de huésped, el problema y las soluciones aceptables.

6. Resumen y comentarios (10 min)

- Destaca el lenguaje eficaz para transmitir empatía y tranquilidad.

Recursos: Tarjetas de escenarios, banco de frases, grabaciones de audio.

Evaluación: Ofrecer una explicación completa y educada con una solución adecuada en el juego de roles.

Sesión 18 – Gestión de reclamaciones: fallos en el servicio

Vínculo con el MCER: A2 – Puede hablar de cuestiones relacionadas con los servicios y ofrecer soluciones básicas.

Objetivos:

- Disculparse y asumir la responsabilidad por fallos en el servicio (limpieza tardía, servicio de habitaciones lento).
- Sugerir medidas correctivas.

Vocabulario clave: retraso, inconveniente, servicio, queja, prioridad, rectificar, mejorar.

Frases clave:

- «Pedimos disculpas por el retraso».
- «Esto será nuestra prioridad».
- «El problema se solucionará de inmediato».

Plan detallado de la actividad (90 min)

- 1. Calentamiento: juego de la cadena de quejas (10 min)**
 - Un alumno se queja, luego propone una solución y, a continuación, da las gracias.
- 2. Presentación: ejemplos de fallos en el servicio (15 min)**
 - Mostrar fotos de situaciones de «buen» y «mal» servicio.
- 3. Práctica guiada: emparejar la queja con la solución (15 min)**
 - Ejemplo: «El desayuno llega tarde» → «Le reembolsaremos el coste del desayuno».
- 4. Tarea de comprensión auditiva: Diálogo sobre fallos en el servicio (15 min)**
 - Los alumnos identifican el tipo de problema y la solución ofrecida.

5. Juego de roles: resolución de quejas (25 min)

- Los clientes suelen tener uno de estos cinco problemas habituales relacionados con el servicio; los recepcionistas deben resolverlos con amabilidad.

6. Resumen – Debate (10 min)

- ¿Cómo pueden los pequeños gestos mejorar la satisfacción de los huéspedes?

Recursos: hojas de correspondencia entre quejas y soluciones, fotos de servicio, diálogos de audio.

Evaluación: Ofrecer una solución lógica y educada en al menos 4 de los 5 escenarios.

Sesión 19 – Coordinación con otros departamentos del hotel (Parte 1)

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de transmitir peticiones detalladas de los huéspedes a otros miembros del personal y confirmar que se han entendido.

Objetivos:

- Averigua qué departamento se encarga de las solicitudes concretas.
- Transmite las solicitudes de los huéspedes con claridad y confirme las medidas tomadas.

Vocabulario clave: limpieza, mantenimiento, cocina, recepción, spa, confirmar, solicitud, urgente.

Frases clave:

- «Por favor, envíe al servicio de limpieza a la habitación 210».
- «El huésped de la habitación 305 necesita que le reparen el aire acondicionado.»
- «¿Puede confirmar cuándo se hará esto?»

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. Calentamiento: juego de clasificación por departamentos (10 min)

- Los alumnos clasifican las tarjetas de solicitud en las pilas correspondientes a cada departamento.

2. Presentación: Flujo de comunicación en un hotel (15 min)

- Diagrama que muestra la recepción como punto de contacto principal.

3. Práctica guiada – Reformulación de peticiones (15 min)

- Los alumnos reformulan peticiones informales utilizando un lenguaje profesional.

4. **Comprensión auditiva – Transmitir una solicitud (15 min)**

- Escuchar al recepcionista llamando a un departamento; los alumnos marcan los detalles que escuchan.

5. **Juego de roles – Transmisión de una solicitud (25 min)**

- Visitante → Recepcionista → Departamento. Practica la precisión y la claridad.

6. **Resumen – Reflexión (10 min)**

- Comenta la importancia de confirmar las medidas con el departamento.

Recursos: Tarjetas de solicitud, diagrama de flujo de comunicación, grabaciones de audio.

Evaluación: Transmitir la solicitud con precisión y todos los detalles en el juego de roles.

Sesión 20 – Coordinación con otros departamentos del hotel (Parte 2)

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de supervisar y dar seguimiento a las solicitudes de los huéspedes entre departamentos.

Objetivos:

- Confirmar la finalización de una tarea con otro departamento.
- Informar a los huéspedes del progreso o la finalización de la tarea.

Vocabulario clave: seguimiento, finalizado, en curso, confirmar, informar, actualizar.

Frases clave:

- «He confirmado con el servicio de limpieza que las toallas están de camino».
 - «El servicio de mantenimiento ha solucionado el problema.»
 - «Tu solicitud está completada».
-

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego de «¿Quién lo dijo?» (10 min)**

- El formador lee una frase; los alumnos dicen si se trata de un huésped, un recepcionista o un empleado del departamento.

2. **Presentación: frases de seguimiento (15 min)**

- Mostrar formas educadas de preguntar por el progreso e informar a los visitantes.

3. **Práctica guiada: asignación de estados (15 min)**
 - Los alumnos emparejan el tipo de solicitud con la frase de respuesta adecuada.
4. **Comprensión auditiva – Llamada de finalización de tarea (15 min)**
 - Los alumnos escuchan a un departamento que informa a una recepcionista y repiten lo oído.
5. **Juego de roles – Cadena completa de seguimiento (25 min)**
 - El cliente realiza una solicitud → La recepcionista la transmite al departamento → Comprueba el estado → Informa al cliente.
6. **Resumen – Minievaluación (10 min)**
 - Cada alumno realiza un juego de roles de seguimiento delante del grupo.

Materiales: Fichas de estado de las solicitudes, grabaciones de audio, fichas de roles.

Evaluación: Confirmar con precisión la finalización de la tarea e informar al huésped utilizando un lenguaje cortés.

SEMANA 6 – Nivel B1: Usuario independiente

Enfoque: Resolver problemas comunes y complejos en recepción, gestionar múltiples tareas y establecer prioridades de manera eficaz.

Sesión 21 – Introducción a la resolución de problemas en recepción

Enlace al MCER: B1 – Es capaz de comprender y responder a problemas más complejos de los huéspedes utilizando un lenguaje claro, educado y estructurado.

Objetivos:

- Identificar diferentes tipos de problemas en recepción.
- Aplica un enfoque paso a paso para resolverlos.

Vocabulario clave: urgente, problema, escalar, supervisor, resolver, ayudar, acción inmediata, alternativa.

Frases clave:

- «Entiendo el problema y me ocuparé de él inmediatamente».
- «Déjeme buscar una solución alternativa para usted.»
- «Informaré a mi supervisor».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: cuestionario «¿Es un problema o no?» (10 min)**
 - El formador lee los casos; los alumnos deciden si requieren una intervención inmediata de recepción.
2. **Presentación: Marco para la resolución de problemas (15 min)**
 - 4 pasos: Escuchar → Confirmar los detalles → Ofrecer una solución → Hacer un seguimiento.
3. **Práctica guiada: clasificación de situaciones (15 min)**
 - Los alumnos agrupan los problemas en categorías (habitación, reserva, pago, seguridad).
4. **Comprensión auditiva – Informe de problemas (15 min)**
 - Audio de un huésped explicando un problema; los alumnos identifican los detalles clave.
5. **Juego de roles – Aplicación del método de 4 pasos (25 min)**
 - Grupos pequeños representan diferentes situaciones problemáticas con la respuesta de los recepcionistas.
6. **Resumen y deberes (10 min)**
 - Tarea: Escribe un breve diálogo en el que se resuelva un problema de un huésped.

Materiales: Tarjetas con situaciones, grabaciones de audio, tabla de resolución de problemas en cuatro pasos.

Evaluación: Uso correcto de los 4 pasos en el juego de roles con un lenguaje adecuado.

Sesión 22 – Situaciones de emergencia

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de actuar de forma adecuada y comunicarse con claridad en situaciones de emergencia.

Objetivos:

- Responder a emergencias que afecten a los huéspedes o a las instalaciones.
- Dar instrucciones claras y mantener la calma.

Vocabulario clave: alarma de incendios, evacuación, emergencia médica, niño perdido, seguridad, servicios de emergencia.

Frases clave:

- «Por favor, mantengan la calma y síganme».
- «Vamos a llamar ahora mismo a los servicios de emergencia».
- «Esta zona está cerrada por motivos de seguridad».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento – Debate «¿Qué harías?» (10 min)**
 - El formador pregunta: «¿Qué harías si...?» para provocar respuestas rápidas.
2. **Presentación: tipos de emergencias y frases (15 min)**
 - Explica las principales situaciones de emergencia y las frases de respuesta adecuadas.
3. **Práctica guiada: diagramas de flujo de emergencias (15 min)**
 - Los alumnos relacionan las emergencias con los pasos de actuación correctos.
4. **Comprensión auditiva – Anuncio de emergencia (15 min)**
 - Los alumnos escuchan un aviso de alarma de incendio e identifican las instrucciones.
5. **Juego de roles: respuesta ante emergencias (25 min)**
 - Los grupos representan situaciones de emergencia: evacuación, lesión de un huésped, pérdida de pasaporte.
6. **Resumen: reflexión sobre la seguridad (10 min)**
 - Se debate cómo la elección del lenguaje influye en la tranquilidad de los huéspedes.

Recursos: diagramas de flujo de emergencias, anuncios de audio, tarjetas de roles.

Evaluación: Dar instrucciones claras y correctas para al menos dos situaciones de emergencia.

Sesión 23 – Introducción a la gestión del tiempo en recepción

Referencia al MCER: B1 – Es capaz de organizar y priorizar tareas laborales en un entorno ajetreado.

Objetivos:

- Identificar las tareas de alta prioridad en recepción.
- Planificar un turno para gestionar varias solicitudes de manera eficiente.

Vocabulario clave: urgente, prioridad, plazo, multitarea, horario, horas punta, delegar.

Frases clave:

- «Me ocuparé de eso inmediatamente».
- «¿Puede esperar esto hasta más tarde?»
- «Por favor, ocúpate de esto mientras termino con el cliente».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego «¿Qué primero?» (10 min)**
 - El formador enumera las tareas; los alumnos deciden cuál se realiza primero y por qué.
2. **Presentación: Reglas para priorizar tareas (15 min)**
 - Explique la diferencia entre urgente e importante, con ejemplos específicos de la recepción.
3. **Práctica guiada: clasificación de tareas (15 min)**
 - Los alumnos clasifican 12 tareas de recepción en prioridad alta, media y baja.
4. **Comprensión auditiva – Instrucciones del supervisor (15 min)**
 - Los alumnos crean una lista de prioridades a partir de instrucciones orales.
5. **Juego de roles: turno ajetreado (25 min)**
 - Los equipos gestionan cinco tareas que llegan al mismo tiempo y explican el orden en que las llevarán a cabo.
6. **Resumen – Reflexión (10 min)**
 - Debatir estrategias para mantener la calma durante los periodos de mayor actividad.

Recursos: Tarjetas de tareas, hojas de trabajo para ordenar por prioridad, instrucciones de audio.

Evaluación: Priorizar correctamente al menos el 80 % de las tareas en la simulación.

Sesión 24 – Gestión de múltiples solicitudes de los huéspedes

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de gestionar varias interacciones con los huéspedes sin perder precisión ni cortesía.

Objetivos:

- Responder a múltiples solicitudes de los huéspedes de forma secuencial.
- Utiliza frases de cortesía para atender a los clientes que esperan.

Vocabulario clave: un momento, de uno en uno, mientras tanto, tan pronto como sea posible, déjeme terminar.

Frases clave:

- «Estaré con usted en un momento».
- «Por favor, tome asiento mientras termino aquí».
- «Le atenderé tan pronto como pueda».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento – «¿Es educado o no?» (10 min)**
 - Los alumnos deciden si las frases de espera que se les presentan son educadas.
2. **Presentación: gestión de varias solicitudes (15 min)**
 - Realice una demostración con 2 o 3 alumnos que hagan de clientes que se acercan a la vez.
3. **Práctica guiada – Ejercicio de expresiones corteses (15 min)**
 - Los alumnos transforman frases directas en expresiones de espera corteses.
4. **Comprensión auditiva – Escenario de recepción ajetreada (15 min)**
 - Los alumnos toman nota del orden en el que la recepcionista atiende las solicitudes.
5. **Juego de roles – Simulación de hora punta (25 min)**
 - Los recepcionistas gestionan tres solicitudes de huéspedes simultáneas y una llamada telefónica.
6. **Resumen – Comentarios (10 min)**
 - Comentarios del formador sobre la cortesía, el establecimiento de prioridades y el control del estrés.

Recursos: Tarjetas con situaciones, grabaciones de audio, lista de frases de cortesía.

Evaluación: Mantener un lenguaje cortés y preciso al gestionar tres o más solicitudes.

SEMANA 7 – Nivel B1 (Usuario independiente)

Enfoque: Consolidar las habilidades de gestión del tiempo, desarrollar técnicas de comunicación avanzadas y desarrollar habilidades de liderazgo en el servicio al cliente.

Sesión 25 – Reto de gestión del tiempo: Horas punta

Enlace al MCER: B1 – Es capaz de gestionar de forma eficiente una gran carga de trabajo en un entorno de recepción ajetreado.

Objetivos:

- Aplicar reglas de priorización bajo presión de tiempo.
- Comunicarse con eficacia mientras se realizan varias tareas a la vez.

Vocabulario clave: horas punta, una tras otra, cola, interrupción, solicitud urgente.

Frases clave:

- «Gracias por esperar, le atenderé en cuanto pueda».
- «Déjeme terminar esta tarea y enseguida me ocuparé de usted».
- «¿Podría pedirle que espere un momento, por favor?»

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego de ordenación de tareas «Carrera contra el reloj» (10 min)**
 - Los grupos ordenan 6 tareas de urgencia variada en el orden correcto en menos de 2 minutos.
2. **Presentación: Estrategias para las horas punta (15 min)**
 - El formador muestra cómo utilizar frases de espera corteses y cambiar de tarea de forma eficaz.
3. **Práctica guiada – Ejercicio de rotación de tareas (15 min)**
 - Los alumnos rotan entre tres minitareas en cinco minutos, utilizando un lenguaje cortés para gestionar el tiempo.

4. Comprensión auditiva – Audio de recepción ajetreada (15 min)

- Los alumnos observan cómo la recepcionista pasa de una tarea a otra y mantiene informados a los huéspedes.

5. Juego de roles – Simulación de hora punta (25 min)

- Los alumnos gestionan entre 4 y 5 solicitudes de los huéspedes, 1 llamada telefónica y 1 indicación del supervisor en un plazo de 10 minutos.

6. Resumen y comentarios (10 min)

- El formador toma nota del buen uso de frases de cortesía para mantener a la persona en espera y de la capacidad de establecer prioridades.

Recursos: Tarjetas de tareas, guiones de situaciones, grabaciones de audio.

Evaluación: Realizar un juego de roles en hora punta con un 80 % de priorización correcta y lenguaje cortés.

Sesión 26 – Mejora de la eficiencia en recepción

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de optimizar los procesos para mejorar el servicio al huésped.

Objetivos:

- Identificar las causas habituales de los retrasos en recepción.
- Proponer y aplicar medidas para mejorar la eficiencia.

Vocabulario clave: cuello de botella, retraso, optimizar, eficiencia, proceso, mejora.

Frases clave:

- «Intentemos hacer esto de una forma más rápida».
- «Esto ahorrará tiempo tanto al cliente como al personal.»
- «Podemos preparar esto con antelación».

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. Calentamiento – «¿Qué nos está ralentizando?» Lluvia de ideas (10 min)

- Los alumnos sugieren cosas que ralentizan el trabajo de recepción.

2. Presentación: consejos de eficiencia (15 min)

- El formador comparte ejemplos: formularios preparados de antemano, señalización clara, delegación de tareas.

3. **Práctica guiada: emparejamiento de problemas y soluciones (15 min)**
 - Los alumnos emparejan problemas comunes de recepción con soluciones eficaces.
4. **Comprensión auditiva – Repaso del proceso de recepción (15 min)**
 - Escucha al supervisor mientras sugiere mejoras de eficiencia y toma notas.
5. **Juego de roles – Implementación de medidas de eficiencia (25 min)**
 - Los alumnos simulan presentar un nuevo proceso (por ejemplo, un registro más rápido) a sus compañeros.
6. **Resumen: reflexión (10 min)**
 - Debate cómo la eficiencia afecta a la satisfacción de los huéspedes.

Recursos: Tarjetas de problemas y soluciones, grabaciones de audio, lista de verificación de eficiencia.

Evaluación: Sugerir y explicar una mejora de la eficiencia en el juego de roles.

Sesión 27: Habilidades avanzadas de comunicación con los huéspedes

Enlace con el MCER: B1 – Es capaz de adaptar el lenguaje y el tono a los diferentes tipos de huéspedes y situaciones.

Objetivos:

- Adaptar el estilo de comunicación a situaciones formales e informales.
- Utilizar un lenguaje positivo para aliviar la tensión.

Vocabulario clave: formal, informal, educado, expresiones positivas, tranquilidad, empatía.

Frases clave:

- «Entiendo perfectamente su preocupación».
 - «Nos aseguraremos de que esto se resuelva por usted.»
 - «Estaré encantado de ayudarte con eso».
-

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Actividad de calentamiento: cuestionario «¿Cortés o directo?» (10 min)**
 - Los alumnos deciden si una frase es adecuada para interactuar con un invitado.

2. **Presentación: lenguaje formal frente a informal (15 min)**
 - Compara ejemplos y debate cuándo usar cada uno.
3. **Práctica guiada: conversión de lenguaje positivo (15 min)**
 - Los alumnos reescriben frases negativas en forma positiva.
4. **Comprensión auditiva: dos versiones de la misma conversación (15 min)**
 - Compara las reacciones de los huéspedes ante el lenguaje cortés frente al directo.
5. **Juego de roles: interacción difícil con un huésped (25 min)**
 - Practica cómo modular el tono y utilizar expresiones positivas para tranquilizar a un cliente.
6. **Resumen: comentarios entre compañeros (10 min)**
 - Los compañeros se dan retroalimentación sobre el tono, la forma de expresarse y la empatía.

Recursos: Lista de frases corteses frente a directas, hojas de trabajo de conversión, grabaciones de audio.

Evaluación: Mantener un tono cortés y positivo en dos situaciones de interacción con clientes.

Sesión 28 – Habilidades de liderazgo para la recepción

Enlace al MCER: B1 – Es capaz de tomar la iniciativa y orientar a los compañeros durante los periodos de mayor actividad.

Objetivos:

- Dar instrucciones claras a los compañeros.
- Supervisar las tareas y ofrecer comentarios constructivos.

Vocabulario clave: delegar, supervisar, ayudar, orientar, comprobar el progreso, comentarios.

Frases clave:

- «Por favor, encárgate de esta tarea mientras yo...»
- «¿Me puedes avisar cuando lo hayas terminado?»
- «Gracias por terminarlo tan rápido.»

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: debate sobre modelos de liderazgo (10 min)**
 - Los alumnos debaten sobre las cualidades de un buen líder de equipo.
2. **Presentación: dar instrucciones claras (15 min)**
 - Da ejemplo utilizando instrucciones breves, educadas y específicas.
3. **Práctica guiada: prueba de claridad de las instrucciones (15 min)**
 - Los alumnos reformulan instrucciones imprecisas para que sean claras.
4. **Comprensión auditiva – Delegación de tareas por parte del supervisor (15 min)**
 - Los alumnos toman nota de las instrucciones y las repiten con sus propias palabras.
5. **Juego de roles: actuar como jefe de turno (25 min)**
 - Un alumno dirige un pequeño «equipo» durante un turno ajetreado, asignando tareas y comprobando su finalización.
6. **Resumen: autorreflexión (10 min)**
 - Los alumnos escriben dos puntos fuertes de liderazgo y un objetivo de mejora.

Recursos: tarjetas de instrucciones, guiones para la delegación de tareas, grabaciones de audio.

Evaluación: Da instrucciones claras, educadas y concretas en el simulacro de situación.

SEMANA 8 – Evaluaciones finales y certificación

Enfoque: Consolidar todo el vocabulario, las estructuras y las habilidades profesionales; demostrar competencia en operaciones realistas de recepción.

Sesión 29 – Simulación de turno completo de mañana

Enlace con el MCER: B1 – Es capaz de gestionar las tareas de recepción de forma independiente con un apoyo mínimo.

Objetivos:

- Realizar un turno completo de mañana con registros de entrada, salidas y solicitudes de los huéspedes.
- Aplicar las estrategias de gestión del tiempo y resolución de problemas aprendidas en el curso.

Vocabulario clave: *Todo el vocabulario de las sesiones anteriores* (objetos, saludos, reservas, peticiones, quejas, departamentos, emergencias, liderazgo).

Frases clave: *Gama completa de los niveles A0–B1.*

Plan detallado de la actividad (90 min)

- 1. Calentamiento – Rápida ronda de vocabulario (10 min)**
 - Los equipos compiten para dar las palabras correctas según las indicaciones del formador (p. ej., «objeto que se utiliza para abrir una habitación»).
- 2. Sesión informativa sobre la simulación (10 min)**
 - El formador explica que los alumnos llevarán a cabo un «turno de mañana» de 7:00 a 11:00, condensado en 60 minutos.
 - Asignación de roles: recepcionista(s), huéspedes, compañeros de trabajo, supervisor.
- 3. Simulación: turno de mañana (50 min)**
 - Los huéspedes llegan para registrarse.
 - Otros se marchan con facturas pendientes de pago.
 - Surgen peticiones y quejas de los huéspedes.
 - Los departamentos necesitan coordinación.
 - Se incluye una pequeña situación de «emergencia».
- 4. Ronda de comentarios entre compañeros (15 min)**
 - Los observadores anotan los puntos fuertes y las áreas de mejora utilizando formularios de retroalimentación.
- 5. Resumen y comentarios del formador (5 min)**

Recursos: Tarjetas de situaciones, formularios de reserva, recibos, atrezzo para el mostrador de recepción, hojas de comentarios entre compañeros.

Evaluación: El alumno demuestra un manejo preciso, educado y eficiente de las tareas.

Sesión 30 – Simulación de turno completo de tarde

Referencia al MCER: Nivel B1 – Es capaz de adaptarse a las tareas propias de una recepción nocturna y gestionar eficazmente las relaciones con los invitados.

Objetivos:

- Gestionar las prioridades del turno de noche (llegadas de huéspedes, gestión de reservas para el día siguiente, gestión de las solicitudes de ocio de los huéspedes).
- Responder adecuadamente a imprevistos que surjan por la noche.

Vocabulario clave: *Gama completa de vocabulario del curso.*

Frases clave: *Gama completa de expresiones de cortesía y frases de liderazgo del curso.*

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: Lluvia de ideas sobre «Necesidades de los huéspedes por la noche» (10 min)**
 - Los alumnos enumeran situaciones típicas que pueden surgir por la noche (reserva en un restaurante, taxi, llegada tardía al hotel).
2. **Instrucciones para la simulación (10 min)**
 - Escenario: turno de tarde de 18:00 a 22:00 condensado en 60 minutos.
3. **Simulación: turno de noche (50 min)**
 - Los huéspedes solicitan reservas para cenar y servicios de ocio.
 - Llegan huéspedes que se registran tarde.
 - Quejas sobre el servicio de habitaciones.
 - El supervisor pide que se prioricen las tareas.
4. **Comentarios de los compañeros (15 min)**
 - Centrarse en las necesidades específicas de la noche y en la calidad del servicio al huésped.
5. **Resumen (5 min)**

Recursos: Tarjetas de escenarios, menús de restaurantes, folletos de atracciones locales, atrezzo.

Evaluación: El alumno gestiona varias solicitudes específicas de la tarde estableciendo correctamente las prioridades y mostrando cortesía.

Sesión 31 – Simulaciones de roles de evaluación individual

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de realizar de forma autónoma las tareas de recepción en plazos realistas.

Objetivos:

- Demostrar dominio de la comunicación en recepción en diversos escenarios.
 - Demostrar capacidad para resolver problemas y coordinarse con los compañeros sin necesidad de indicaciones.
-

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento – Repaso de las «10 frases principales» (10 min)**
 - Los alumnos recuerdan las frases de cortesía clave del curso.
2. **Evaluaciones individuales mediante juegos de rol (65 min)**
 - A cada alumno se le asignan 3 situaciones seleccionadas al azar (de un conjunto de 12).
 - Debe gestionar los tres con un inglés correcto, profesionalidad y cumplimiento de las tareas.
 - Los escenarios abarcan: registro de entrada, registro de salida, peticiones de los huéspedes, gestión de quejas, coordinación con otros departamentos y situaciones de emergencia.
3. **Observación entre compañeros y toma de notas (15 min)**
 - Los observadores rellenan hojas de comentarios durante los juegos de rol de sus compañeros.

Recursos: banco de situaciones, formularios de comentarios, material de apoyo.

Evaluación: El formador puntúa cada escenario en función de la precisión, la cortesía y la eficiencia.

Sesión 32: Repaso del curso, comentarios y certificación

Enlace al MCER: B1 – Es capaz de reflexionar sobre su rendimiento e identificar áreas de mejora.

Objetivos:

- Repasar las habilidades y el vocabulario clave del curso.
 - Dar y recibir comentarios constructivos.
 - Celebrar los logros y clausurar oficialmente el curso.
-

Plan detallado de la actividad (90 min)

1. **Calentamiento: juego «Cadena de recuerdos del curso» (10 min)**

- Cada alumno dice una cosa que haya aprendido; el siguiente alumno repite todo lo anterior antes de añadir lo suyo.
2. **Cuestionario de repaso del curso (20 min)**
 - Concurso por equipos con preguntas de todos los módulos (vocabulario, procedimientos, resolución de problemas).
 3. **Autoevaluación y reflexión (20 min)**
 - Los alumnos completan una lista de verificación en la que evalúan sus habilidades de principio a fin.
 4. **Sesión de comentarios del formador (20 min)**
 - El formador ofrece comentarios verbales individuales basados en las evaluaciones de la semana 8.
 5. **Ceremonia de certificación (20 min)**
 - Entrega de certificados.
 - Foto de grupo y palabras de clausura.

Recursos: hojas de cuestionarios de repaso, listas de verificación de autoevaluación, certificados.

Evaluación: Participación en la revisión y la reflexión; realización de la autoevaluación.



Material Gestión

El plan de estudios sobre gestión de existencias se ha desarrollado en el marco del proyecto EmpowerHer con el fin de dotar a las mujeres refugiadas de las **competencias lingüísticas, comunicativas y profesionales** necesarias para desempeñar funciones de logística y gestión de almacenes en el sector hotelero. Una gestión eficaz de las existencias requiere la capacidad de **identificar y registrar productos, seguir los procedimientos de entrega, reponer los estantes, informar de faltas de stock o artículos dañados, y comunicarse con claridad con los supervisores y compañeros de trabajo**. Este plan de estudios ayuda a las alumnas a adquirir tanto el **vocabulario especializado** como las **habilidades prácticas de interacción** esenciales para estas tareas.

La formación se ajusta al **Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)**, y guía a los alumnos desde el **nivel A0 (principiante absoluto)** hasta el **B1 (usuario independiente)**. Ofrece un **itinerario paso a paso** que garantiza que los alumnos pasen gradualmente de nombrar objetos y seguir instrucciones a gestionar entregas, procesar informes de existencias y coordinarse con otros departamentos.

El plan de estudios se organiza en **7 semanas de formación**, con **3-4 sesiones por semana**, cada una de 90 minutos de duración. Cada sesión incluye:

- **Vínculo con el MCER:** el nivel lingüístico específico al que se dirige.
- **Objetivos:** metas lingüísticas y profesionales relacionadas con la gestión de existencias.
- **Vocabulario y frases clave:** términos y expresiones específicos de la profesión.
- **Plan detallado de actividades:** aprendizaje interactivo a través de juegos de rol, simulaciones y resolución de problemas.
- **Evaluación:** pequeñas pruebas prácticas para comprobar el progreso de los alumnos.

Al final de cada semana, los alumnos realizan un **juego de roles** que integra lo aprendido durante la semana, como **recibir un pedido, actualizar el inventario, reponer estanterías o informar de faltas de stock**.

Niveles del MCER en el plan de estudios de gestión de

existencias A0 – Nivel básico (Pre-A1)

Se presenta a los alumnos el **entorno del almacén y las órdenes esenciales**. Aprenden a identificar y nombrar los elementos del almacén (p. ej., caja, estantería, carrito, etiqueta) y a seguir instrucciones de seguridad sencillas («*Levanta con cuidado*», «*Pon la caja en la estantería*»).

A1 – Usuario básico

En este nivel, los alumnos son capaces de realizar **tareas sencillas y rutinarias relacionadas con el almacén**. Aprenden a contar y registrar artículos, a comprobar etiquetas y fechas de caducidad, y a gestionar interacciones básicas relacionadas con las entregas. El vocabulario incluye números, tipos de productos y condiciones de entrega, mientras que la gramática se centra en **el presente y en preguntas sencillas**.

A2 – Usuario preintermedio

Los alumnos pueden **gestionar operaciones rutinarias de almacén** con cierta independencia. Practican la redacción de informes de stock sencillos, el procesamiento de pedidos, la gestión de mercancías dañadas o extraviadas y la coordinación con compañeros de otros departamentos. La gramática se amplía al **pasado, los comparativos y las peticiones corteses**.

B1 – Usuario autónomo

En esta etapa, los alumnos pueden **realizar con confianza tareas de gestión de existencias**. Son capaces de informar de faltas de stock, proponer soluciones, gestionar emergencias (por ejemplo, derrames, accidentes), gestionar múltiples tareas y sugerir mejoras de eficiencia. La gramática se centra en **los modales, las secuencias y los condicionales**, lo que permite a los alumnos explicar procesos y proponer cambios («*Si el stock se retrasa, podemos...*»).

Nivel	Temas de las lecciones	Objetivos cuantificables
A0	Identificar artículos en stock, comprender las etiquetas de almacenamiento, tareas básicas de inventario.	Identificar más de 10 artículos en stock, leer y comprender más de 5 etiquetas de almacenamiento, seguir más de 3 instrucciones básicas de manipulación de stock.
A1	Organización del stock, recuento y registro del inventario, gestión de entregas.	Organizar el stock en al menos tres categorías, contar y registrar con precisión al menos 20 artículos de inventario, comprobar y registrar una entrega de al menos 5 artículos.
A2	Gestionar solicitudes de suministro, realizar un seguimiento de los niveles de existencias e informar de artículos faltantes o dañados.	Tramitar más de 3 solicitudes de suministro, actualizar los registros de inventario de más de 10 artículos en stock, informar de más de 2 casos de artículos faltantes o dañados utilizando la terminología correcta.
B1	Comunicación avanzada en la gestión de existencias, resolución de problemas en discrepancias de inventario y coordinación con otros departamentos.	Resolver más de 2 discrepancias de inventario, comunicar un pedido grande (más de 20 artículos) a los proveedores, ayudar en la gestión de existencias durante un turno completo.

Cada nivel del MCER se divide en **módulos** (temas) y, a su vez, en **sesiones** (32 en total).

☐ A0 – Nivel básico (Sesiones 1–8)

- Módulo 1: Herramientas y equipos para la gestión de existencias (S1–2)
- Módulo 2: Órdenes básicas y procedimientos de seguridad (S3–4)
- Módulo 3: Organización e higiene del almacén (S5–6)

- Módulo 4: Repaso y práctica (S7–8)

☐ **A1 – Nivel básico de usuario (Sesiones 9–16)**

- Módulo 5: Listas de control y procedimientos de inventario (S9–10)
- Módulo 6: Gestión de entregas y rotación de existencias (S11–12)
- Módulo 7: Comunicación en el lugar de trabajo (Sesiones 13–14)
- Módulo 8: Juegos de rol y repaso (Sesiones 15–16)

☐ **A2 – Preintermedio (Sesiones 17–24)**

- Módulo 9: Control y precisión del inventario (S17–18)
- Módulo 10: Gestión de problemas de stock y devoluciones (S19–20)
- Módulo 11: Coordinación de proveedores y entregas (S21–22)
- Módulo 12: Sistemas digitales y reuniones de almacén (S23–24)

☐ **B1 – Usuario independiente (Sesiones 25–32)**

- Módulo 13: Resolución de problemas y discrepancias (S25–26)
- Módulo 14: Gestión del tiempo y eficiencia (S27–28)
- Módulo 15: Comunicación avanzada y liderazgo (S29–30)
- Módulo 16: Proyectos finales y evaluación (S31–32)

2. Plan de estudios de gestión de existencias

Nivel A0 – Fundamentos (principiantes absolutos)

Sesión 1: Introducción al almacén

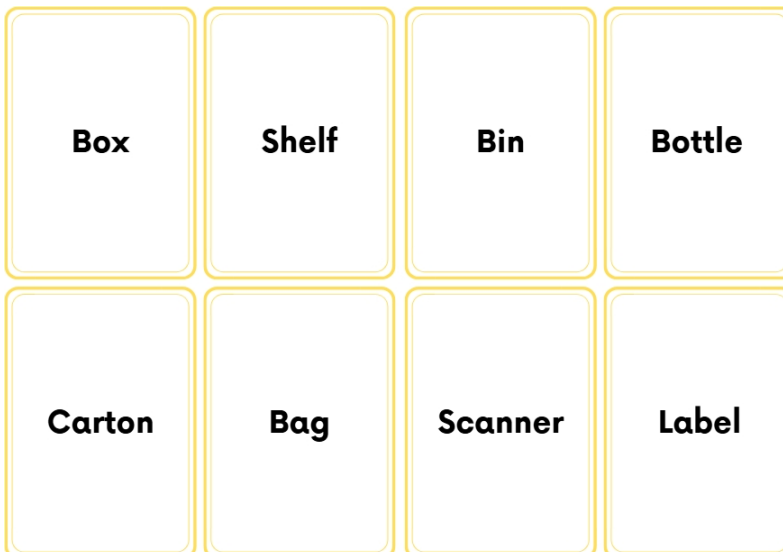
Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de reconocer y nombrar elementos básicos del lugar de trabajo.

Objetivos:

- Identificar más de 10 objetos comunes del almacén.
- Utilizar frases sencillas para describir objetos («Esto es una caja»).

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Rompehielos (10 min)**
 - Los alumnos cuentan si han visto o utilizado antes objetos del almacén.
2. **Presentación de vocabulario (20 min)**
 - El formador presenta 10 artículos con tarjetas didácticas y objetos reales.





- Los alumnos repiten las palabras en voz alta.

3. **Práctica guiada – Emparejamiento de tarjetas didácticas (15 min)**

- Los alumnos emparejan imágenes con palabras.

4. **Etiquetado práctico (20 min)**

- Los alumnos colocan etiquetas con palabras en los artículos de un almacén simulado.



5. **Actividad de RV: visita al almacén (20 min)**

- **Vídeo de RV 1: presentación de la sala de inventario.**
- El formador hace una pausa para destacar los objetos.

6. Repaso y conclusión (5 min)

- Los alumnos nombran 5 objetos de memoria.

Recursos: Fichas, etiquetas, atrezzo, gafas de realidad virtual/proyector.

Evaluación: Identificar correctamente 8 de 10 objetos.

Sesión 2 – Equipamiento y herramientas

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de nombrar y reconocer el equipamiento.

Objetivos:



- Reconocer al menos cinco herramientas de almacén (escáner, código de barras, palé).
- Comprender su uso básico.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. Calentamiento – Repaso rápido (10 min)

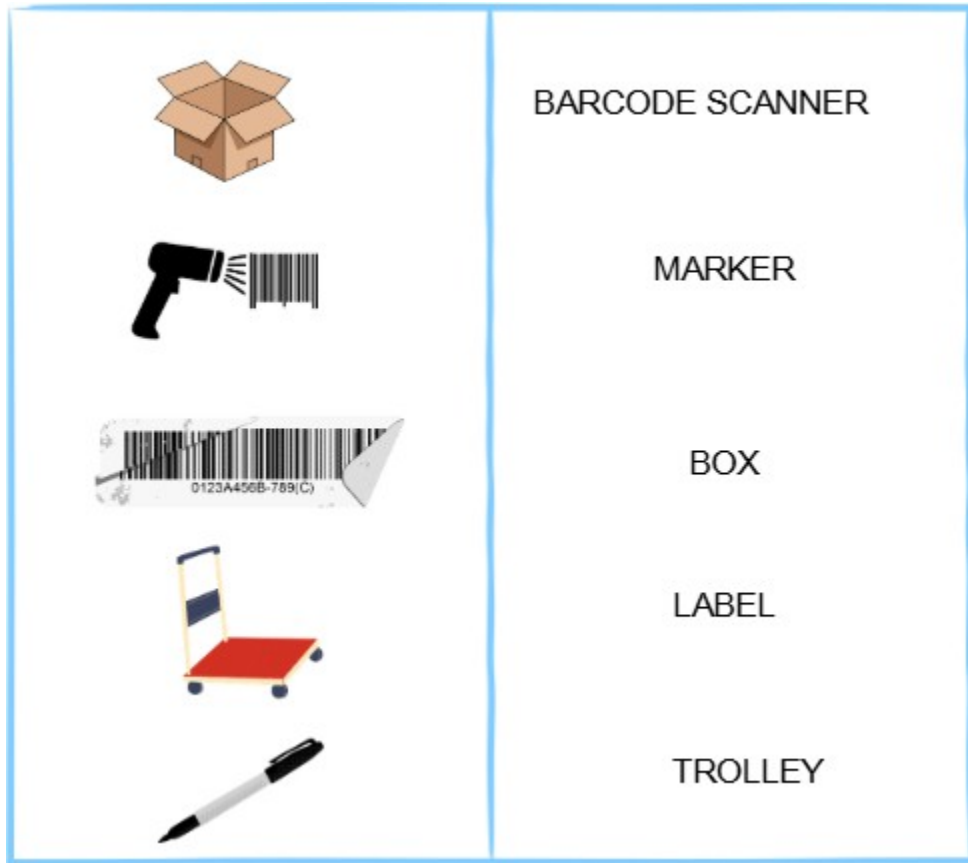
- Los alumnos nombran 3 objetos de la sesión 1.

2. Presentación de vocabulario (20 min)

- El formador muestra 5 herramientas con imágenes y gestos.

3. Práctica guiada – Hoja de ejercicios de emparejamiento (15 min)

- Los alumnos relacionan palabra → herramienta → uso.



4. Juego práctico – Simón dice (20 min)

- El formador da órdenes con accesorios («Escanea la caja»).

Cómo jugar:

- Elige entre 3 y 5 objetos: caja, lector de códigos de barras, etiqueta, estantería, carrito.
- El formador da una mezcla de instrucciones correctas y engañosas:
- «Simón dice: Pon la caja en la estantería».
- «Simón dice: Enséñame la etiqueta».
- «Mueve el carrito.» (Los alumnos deben esperar.)
- Aquellos que realicen la acción incorrecta o no respondan a una orden correcta se sientan amablemente durante esa ronda.

5. Actividad de RV: recorrido por el equipo (20 min)

- **Vídeo de RV 2: presentación del equipo.**

6. Resumen (5 min)

- Los alumnos repiten los nombres de tres herramientas.

Recursos: Utensilios, hojas de trabajo, casco de realidad virtual.

Evaluación: Nombrar correctamente 5 herramientas en la actividad de RV.

Sesión 3 – Órdenes e instrucciones

Enlace al MCER: A0 – Es capaz de seguir y actuar según instrucciones básicas.

Objetivos:

- Comprender más de 5 órdenes del lugar de trabajo.
- Responder correctamente realizando la acción.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. Calentamiento: juego «Haz lo que te digo» (10 min)

El juego «Haz lo que digo» es un calentamiento activo de vocabulario para principiantes que ayuda a los alumnos a comprender y practicar órdenes sencillas relacionadas con el inventario respondiendo físicamente con accesorios.

Cómo jugar

- El formador da una orden (utilizando un lenguaje corporal claro y un accesorio, por ejemplo, una caja o una etiqueta).
- Los alumnos deben realizar la acción solo si se da la orden verbalmente.

Lista de comandos:

- colocar (colocar la caja en la estantería)
- coger (coger la etiqueta)
- levantar (levantar la caja)
- llevar (llevar la caja al carrito)
- abrir (abrir la caja)
- cerrar (cierra la tapa)
- repostar (repostar la estantería)

Ejemplo de secuencia

- «Pon la caja en la estantería». (Los alumnos realizan la acción.)
- «Coge la etiqueta». (Los alumnos buscan y cogen una etiqueta.)
- «Lleva la caja al carrito». (Los alumnos lo representan.) «Abre la
- caja». (Los alumnos lo representan con mímica o utilizan
- «Repono la estantería». (Los alumnos mueven los artículos como si estuvieran reponiendo las estanterías.)

Este juego fomenta la comprensión de situaciones reales en el ámbito laboral y ayuda a los alumnos a relacionar el lenguaje con movimientos prácticos, lo que lo hace ideal para motivar a los principiantes absolutos.

2. Presentación de vocabulario (20 min)

- Órdenes: colocar, coger, levantar, llevar, abrir, cerrar, reponer.

3. Práctica guiada: ejercicio con tarjetas didácticas (15 min)

4. Práctica práctica: práctica de órdenes (20 min)

- El formador da instrucciones → los alumnos las llevan a cabo.

5. Juego de roles por parejas (20 min)

- Un alumno es el supervisor y el otro sigue las órdenes.

Para un juego de roles en pareja de nivel A0 sobre gestión de inventario, un alumno actúa como supervisor y el otro como miembro del personal. El supervisor da órdenes sencillas en el almacén utilizando vocabulario como «poner», «coger», «levantar», «llevar», «abrir», «cerrar» y «reponer». El empleado escucha y realiza las acciones con accesorios (p. ej., cajas, etiquetas, estantería).

Ejemplo de juego de roles

- Supervisor: «Pon la caja en la estantería».
 - Empleado: Coloca la caja en la estantería.
- Supervisor: «Coge la etiqueta».
 - Empleado: Coge la tarjeta con la etiqueta.
- Supervisor: «Abre la caja».
 - Empleado: Hace un gesto como si abriera la caja.
- Supervisor: «Repone el estante».
 - Empleado: Mueve los artículos para reponer la estantería.

Tras unas cuantas órdenes, los alumnos intercambian los papeles. Este formato desarrolla las habilidades de comprensión auditiva, el vocabulario y la confianza en las interacciones básicas en el lugar de trabajo, así como la comprensión práctica de las rutinas del almacén.

6. Resumen (5 min)

- Los alumnos dan una orden cada uno a la clase.

Recursos: Fichas didácticas, accesorios (cajas).

Evaluación: Realizar correctamente 7 de 10 órdenes.

Sesión 4 – Seguridad y etiqueta

Referencia al MCER: A0 – Es capaz de reconocer las normas de seguridad del almacén.

Objetivos:

- Distinguir entre prácticas seguras y prácticas inseguras.
- Utilizar expresiones de cortesía en el trabajo.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. Calentamiento – Cuestionario sobre símbolos de seguridad (10 min)



2. Presentación: seguridad en el almacén (20 min)

- El formador muestra carteles (frágil, pesado, peligro de incendio).

3. Práctica guiada: ¿Seguro o inseguro? (15 min)

- Los alumnos deciden cuál es la práctica correcta a partir de las fotos.

4. Juego de roles: levantar objetos de forma segura (20 min)

- Los alumnos practican las técnicas correctas de levantamiento.

5. Proyecto en grupo: cartel de seguridad (20 min)

Una presentación sobre seguridad en el almacén para alumnos de nivel A0 suele incluir carteles grandes y sencillos con imágenes claras y textos breves, ideales para hablar de artículos frágiles, levantamiento de cargas pesadas y riesgos de incendio en un entorno de inventario.

Ejemplos de carteles de seguridad para presentar

- Artículos frágiles: Cartel que muestra un símbolo de cristal roto y la palabra «Frágil».
Mensaje: «Manipular con cuidado. El cristal se puede romper».
- Levantamiento de objetos pesados: Cartel de una persona levantando una caja con un icono de advertencia rojo.
Mensaje: «Levanta con las piernas, no con la espalda. Pide ayuda si pesa mucho».
- Peligro de incendio: Cartel en el que se muestra una llama o un extintor.
Mensaje: «Mantenga el área limpia. Sepa dónde está el extintor».

Cómo utilizarlo en clase

- Muestre cada póster y lea la regla en voz alta.
- Pregunte a los alumnos: «¿Es esto seguro? ¿Qué harían si vieran esto?».
- Utilice accesorios para demostrar acciones seguras e inseguras.
- Señale dónde se encontrarían carteles similares en un almacén real.

Este método permite ampliar el vocabulario, desarrollar la percepción visual y fomentar hábitos de seguridad de una forma memorable para los nuevos alumnos, utilizando señales del mundo real como base para el debate y la práctica. Para una presentación sobre «Seguridad en el almacén» adaptada al nivel A0, los formadores deben utilizar carteles sencillos con iconos llamativos y mensajes de seguridad breves y claros.

- Muestre un póster con un cristal roto etiquetado como «Frágil» y diga: «Frágil: ¡tenga cuidado!».
- Muestre un póster con una caja y un icono de advertencia rojo con la etiqueta «Pesado» y diga: «Pesado: levántelo con cuidado, ¡pida ayuda!».
- Muestra un símbolo de peligro de incendio o un cartel de extintores y di: «Peligro de incendio: ¡mantén el lugar limpio y sabe dónde está el extintor!».

Durante la presentación, señale la imagen, repita la palabra e imite una acción segura (por ejemplo, levantar con cuidado una caja o señalar un extintor). Pregunte a los alumnos qué deben hacer si ven cada señal y déjeles practicar utilizando accesorios. Esto afianza el vocabulario y los comportamientos esenciales de seguridad mediante señales visuales sencillas en un contexto real.

6. Resumen (5 min)

- Cada alumno nombra una norma de seguridad.

Recursos: Carteles, fotos, accesorios.

Evaluación: Identificar correctamente al menos tres normas de seguridad.

Sesión 5 – Repaso y práctica

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de integrar vocabulario, órdenes y seguridad en tareas sencillas.

Objetivos:

- Consolida los conocimientos adquiridos en las sesiones 1 a 4.
- Aplicar el vocabulario y las medidas de seguridad en una minisimulación.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento: concurso rápido (10 min)**
 - El formador formula preguntas aleatorias sobre vocabulario.
2. **Hoja de ejercicios de habilidades mixtas (20 min)**
 - Tareas de denominación, órdenes y emparejamiento.
3. **Juego de carrera de relevos (30 min)**
 - Los equipos completan las tareas de reposición y los pasos de seguridad.
4. **Mini juego de roles: primer día en el almacén (25 min)**
5. **Resumen (5 min)**
 - Debate sobre comentarios y opiniones.

Recursos: hojas de trabajo, atrezzo, etiquetas.

Evaluación: El grupo completa correctamente el 80 % de las tareas.

Sesión 6: Higiene en el almacén

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de describir la limpieza y la organización.

Objetivos:

- Utilizar palabras básicas relacionadas con la higiene.
- Organizar las estanterías siguiendo reglas sencillas.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Imágenes de sucio vs. limpio (10 min)**
2. **Presentación de vocabulario (20 min)**
 - limpio, sucio, ordenado, organizado.

Céntrate en «limpio, sucio, ordenado, organizado» utilizando imágenes claras y ejemplos prácticos de la vida real del almacén.

Cómo presentar

- Limpio: Muestra una caja vacía y reluciente o una imagen de estantes barridos. Di: «Limpio. ¡Esta caja está limpia!». Los alumnos repiten la palabra.
- Sucio: Muestra una caja con polvo de mentira o una foto de un estante desordenado. Di: «Sucio. ¡Este estante está sucio!». Los alumnos repiten.
- Ordenado: Coloca los objetos de forma ordenada en una estantería. Di: «Ordenado. La estantería está ordenada». Utiliza gestos con las manos para mostrar el orden.
- Organizado: Muestre una estantería codificada por colores o etiquetada. Diga: «Organizado. El almacén está organizado». Señale las etiquetas o los grupos.

Actividades

- Utilice tarjetas didácticas o imágenes: Los alumnos adivinan la palabra correcta.
- Muestra a los alumnos objetos reales tanto limpios como sucios (una caja vacía frente a una desordenada).
- Pida a los alumnos que muevan físicamente los objetos para que la estantería quede «ordenada» u «organizada».

Este enfoque práctico refuerza el vocabulario básico del almacén y vincula el aprendizaje del lenguaje con acciones visibles y tangibles

3. **Actividad de emparejamiento: fotos y palabras (15 min)**
4. **Práctica práctica: organizar una estantería simulada (20 min)**
5. **Tarea en parejas: «Corregir el error» (20 min)**
6. **Resumen (5 min)**
 - Los alumnos mencionan una norma de higiene.

Recursos: Fotos, estantería de prueba, etiquetas.

Evaluación: Organizar correctamente 3 estantes.

Sesión 7 – Herramientas digitales (Introducción)

Referencia al MCER: A0 – Es capaz de reconocer términos sencillos relacionados con el mundo de la bolsa.

Objetivos:

- Identificar herramientas de gestión de existencias.
- Introducir datos sencillos en un formulario bursátil.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Cuestionario con códigos QR (10 min)**

Cómo realizar el cuestionario con códigos QR (10 min)

Materiales:

- Imprime entre 4 y 6 códigos QR (cada uno de los cuales debe llevar a una palabra o imagen sencilla: «caja», «estante», «etiqueta», etc.) o utiliza tarjetas con imágenes de códigos QR y los objetos correspondientes.
- Utilice una tableta o un smartphone para

escanear. Instrucciones:

1. Muestra un código QR y pregunta: «¿Qué es esto?».
 - Di: «Esto es un código QR. En el almacén, escaneamos códigos QR para ver la información de los productos».
2. Pide a los alumnos que se turnen para escanear los códigos QR con un smartphone o una tableta.
3. Cada escaneo revela una palabra o una imagen (por ejemplo, al escanear aparece «caja» o la imagen de una estantería).
4. Los alumnos dicen o señalan el objeto de la sala que coincide con lo que muestra el código QR.
5. Extra: Da órdenes («¡Escanea el código QR de la caja!») y los alumnos realizan la acción.

Esta actividad de calentamiento ayuda a desarrollar competencias digitales básicas, introduce el concepto de los códigos QR en

inventario y refuerza el vocabulario práctico de almacén para principiantes. Un «concurso de códigos QR» es una actividad divertida y sencilla para que los alumnos de nivel A0 se familiaricen con los códigos QR y practiquen el vocabulario de almacén

2. Presentación: Herramientas digitales (20 min)

- escanear, actualizar, código, digital.

3. Práctica – Escaneo de códigos de barras (15 min)

4. Hoja de ejercicios: Rellenar el formulario de stock (20 min)

Hoja de ejercicios de ejemplo: Rellenar el formulario de inventario

Instrucciones: Examina los artículos en stock y rellena el formulario con la información correcta.

Artículo	Número	Ubicación	Acción
Caja	_____	Estante	Poner
Etiqueta	_____	Caja	Palo
Carrito	_____	Suelo	Mover
Rotulador	_____	Mesa	Escribir
Escáner	_____	Estante	Escanear

Ejemplos de elementos para practicar (utiliza imágenes o objetos reales):

- Entregue a los alumnos 5 objetos para que los cuenten y anoten (p. ej., «¿Cuántas cajas hay?»).
- Pídeles que escriban el número y asocien la acción correcta («¿Qué se hace con una etiqueta? ¡Pegarla!»)

Ampliación:

- Los alumnos pueden usar pegatinas o dibujos para indicar «escaneado», «movido» o «colocado».

5. Actividad por parejas: escanear y anotar (20 min)

6. Resumen (5 min)

- Los alumnos comparten qué significa «escanear».

Recursos: Ordenador portátil/tableta, etiquetas con códigos de barras.

Evaluación: Introducir correctamente 5 de 5 artículos.

Sesión 8 – Repaso con juego de roles: El primer día en el almacén

Vínculo con el MCER: A0 – Es capaz de seguir instrucciones y aplicar vocabulario en una situación sencilla.

Objetivos:

- Simular un primer día en el almacén.
- Aplicar vocabulario, normas de seguridad y competencias digitales.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. Calentamiento – Bingo de vocabulario (10 min)

2. Repaso con actividades variadas (20 min)

3. Juego de roles: simulación de un nuevo trabajador (40 min)

- El alumno sigue instrucciones, cuenta artículos y etiqueta estantes.

En el juego de roles «Simulación de un nuevo empleado» (40 min), dirigido a principiantes, los alumnos representan un primer día real en el almacén, practicando la comprensión auditiva, el cumplimiento de instrucciones, el recuento y el etiquetado.

Estructura de la actividad

- Prepara un «almacén simulado» con estantes, cajas, etiquetas y números.
- Asigne a un alumno el papel de «nuevo trabajador» y a un compañero o formador el de «supervisor».
- El supervisor da órdenes sencillas:
 - «Coge la caja».
 - «Pon la caja en la estantería».
 - «Cuenta las cajas».

- «Escribe la etiqueta».
- «Pega la etiqueta en la estantería».

Pasos de la actividad

1. Seguir instrucciones:
El supervisor explica y muestra cada acción; el nuevo trabajador la repite y la lleva a cabo.
2. Contar artículos:
El supervisor dice: «¿Cuántas cajas hay?». El nuevo trabajador cuenta en voz alta: «Una, dos, tres...».
3. Etiquetar estantes:
Entregue al nuevo trabajador un rotulador y etiquetas. El supervisor dice: «Escribe “arroz”», «Pega la etiqueta aquí». El nuevo trabajador practica escribir y pegar las etiquetas correctamente.
4. Rotación:
Intercambien los papeles para que todos los alumnos experimenten dar y seguir instrucciones.

4. Comentarios entre compañeros (15 min)

5. Resumen (5 min)

Recursos: Almacén simulado, etiquetas, formularios.

Evaluación: Realizar correctamente el 85 % de las tareas.

Nivel A1 – Usuario básico (elemental)

Sesión 9 – Listas de control de inventario

Referencia al MCER: A1 – Es capaz de leer y seguir una sencilla lista de comprobación de existencias de cinco pasos.

Objetivos:

- Leer y comprender instrucciones paso a paso para el inventario.
- Realizar un control de existencias siguiendo una lista de comprobación.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Repaso rápido (10 min)**
 - Los alumnos recuerdan las 3 normas de seguridad de la unidad A0.
2. **Presentación – Lista de verificación de ejemplo (20 min)**
 - El formador muestra un formulario de inventario de 5 pasos.

INVENTORY

MONTH:

YEAR:

[illegible]

3. Práctica guiada – Secuenciación (15 min)

- Los alumnos ordenan los pasos de la lista de verificación, que están mezclados.

4. Práctica práctica (25 min)

- Los alumnos siguen la lista de comprobación en un almacén simulado.

5. **Resumen (20 min)**

- Debate en clase: «¿Qué ha sido fácil? ¿Qué ha sido difícil?»

Recursos: Listas de verificación impresas, accesorios, bolígrafos.

Evaluación: Los alumnos completan la lista de verificación con un 80 % de precisión.

Sesión 10 – Contar y registrar el inventario

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de contar hasta 20 y anotarlo en un formulario.

Objetivos:

- Contar con precisión los artículos en stock.
- Anotar las cantidades en un formulario de inventario.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Bingo numérico (10 min)**

Name _____
Number Bingo

1	5	12	17
8	2	6	13
14	9	3	7
18	15	10	4
20	19	16	11

2. **Presentación de vocabulario (20 min)**
 - Números del 1 al 20, suficientes, faltan.
3. **Práctica guiada: hoja de ejercicios para rellenar (15 min)**
4. **Actividad práctica: contar artículos en stock (25 min)**
5. **Simulación de un escenario (15 min)**

- El formador retira artículos → los alumnos detectan las faltas.

Una simulación de escenario para detectar faltas de stock es una actividad atractiva para que los alumnos de nivel A1 practiquen los conceptos de inventario de forma práctica.

Cómo llevar a cabo la simulación (15 min)

1. Preparación: Organiza una «estantería de stock» con diversos artículos y las listas de inventario correspondientes.
2. Función del formador: Retirar discretamente 1 o 2 objetos de la estantería o reducir el número de objetos concretos mientras los alumnos no miran.
3. Tarea de los alumnos:
 - Los alumnos comparan la estantería con la lista de inventario.
 - Deben comparar el número esperado (lista) con el número real (en la estantería).
 - Si falta algún artículo (falta), los alumnos levantan la mano o dicen: «¡Faltan dos cajas!» o «Faltan etiquetas».
4. Debate: Repasen en grupo qué artículos faltaban y practiquen el uso del lenguaje correcto para informar: «Caja: falta», «Número incorrecto», etc.

6. Resumen (5 min)

Recursos: hojas de trabajo, accesorios, etiquetas numeradas.

Evaluación: Registrar 8 de 10 artículos correctamente.

Sesión 11 – Gestión de entregas (Parte 1)

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de comprobar las entregas utilizando una lista.

Objetivos:

- Recibir y comprobar los artículos con una lista de entrega.
- Solicitar y recoger firmas.

Plan detallado de actividades (90 min):

1. **Calentamiento – Debate sobre la entrega (10 min)**
 - Los alumnos hablan sobre cuándo han visto una entrega.
2. **Presentación – Vocabulario de entregas (20 min)**
 - entrega, pedido, camión, caja, firma.
3. **Práctica guiada – Emparejamiento de la lista de verificación (15 min)**
4. **Juego de roles: repartidor (25 min)**

Para un juego de roles de «repartidor» de nivel A1 (25 min), el proceso de entrega en el almacén cobra vida a través de una simulación con atrezzo, órdenes claras e interacción entre compañeros.

Actividad paso a paso

1. Prepara el escenario:
 - Crea un «mostrador de recepción» con cajas, albaranes y bolígrafos.
 - Uno de los alumnos hace de repartidor; el otro, de empleado de almacén.
2. Tareas de juego de roles:
 - El repartidor llega y dice: «Tengo una entrega para ti».
 - El empleado comprueba la lista de entrega con las cajas: «Una, dos, tres cajas... sí».
 - El repartidor pregunta: «¿Puede firmar aquí, por favor?» (Le entrega el albarán de entrega.)
 - El empleado firma el albarán y dice: «Gracias».
3. Añadir dificultades:
 - A veces falta una caja o está dañada. El repartidor y el trabajador comentan:
 - «Falta esta caja.» / «Esta caja está rota.»
 - El conductor anota el problema en el albarán o llama al supervisor.
4. Intercambio de roles:
 - Los alumnos cambian de rol y repiten el ejercicio, practicando tanto dar como seguir instrucciones, revisar listas y utilizar un inglés cortés en el ámbito laboral.

La simulación prepara a los alumnos para las interacciones reales en el almacén y desarrolla tanto las habilidades lingüísticas como las prácticas de entrega. Para un juego de roles de «conductor de reparto» (25 min) de nivel principiante, simule la experiencia real de entrega en el almacén utilizando atrezzo sencillo y lenguaje laboral.

Cómo organizarlo

- Accesorios necesarios: cajas, lista de entrega, rotulador, portapapeles (y un «albarán de entrega» para firmar).
- Roles: Un alumno hace de «repartidor». El otro, de «almacenista».

Actividad paso a paso

1. Llegada:
 - Repartidor: «¡Buenos días! Tengo una entrega».
 - Empleado: «Hola. ¿Qué traes?»
2. Comprobación de la entrega:
 - El empleado lee la lista de entrega y cuenta las cajas: «Una, dos, tres cajas. Sí, están todas».
 - Conductor: «Por favor, firme aquí». (Le entrega el albarán de entrega.)
3. Gestión de incidencias:
 - Si falta una caja: El trabajador dice: «Falta una caja».
 - Si una caja está rota: El trabajador dice: «Esta caja está rota».
 - El conductor toma nota y dice: «Lo comunicaré».
4. Firma y finalización:
 - El trabajador firma.
 - Ambos dicen «¡Gracias!».
 - Intercambien los papeles y repitan.

Por qué funciona

- Refuerza la entrega, el recuento, la notificación de problemas y el uso de un inglés cortés en el lugar de trabajo.
- Refleja una entrega real en un almacén con ayudas visuales e interacción auténtica.
- Desarrolla el vocabulario básico de comunicación y de inventario.

5. Resumen (20 min)

- Reflexión sobre los retos de la entrega.

Recursos: Listas de entrega, cajas, tarjetas de roles.

Evaluación: Acertar 8 de 10 elementos correctamente.

Sesión 12 – Gestión de entregas (Parte 2: Daños/Faltas)

Referencia al MCER: A1 – Es capaz de describir mercancías dañadas o extraviadas.

Objetivos:

- Reconocer problemas con las entregas.
- Informar de ellos con claridad a un supervisor.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Juego «¿Roto o no?» (10 min)**
2. **Presentación: vocabulario relacionado con los problemas (20 min)**
 - roto, dañado, perdido, completo.
3. **Práctica guiada: «Encuentra el daño» (15 min)**



4. Juego de roles: «Informar al supervisor» (25 min)

En un juego de roles de nivel principiante titulado «Informe al supervisor» (25 min), los alumnos practican cómo comunicar problemas o hallazgos a un supervisor de almacén utilizando un inglés claro y sencillo.

Cómo organizar la actividad

- Roles: Un alumno hace de «trabajador» y el otro de «supervisor». Utiliza accesorios o tarjetas con situaciones (por ejemplo, una caja dañada o una etiqueta que falta).

Paso a paso

1. El trabajador descubre un problema: «La caja está rota.» / «Faltan dos cajas.»
2. El trabajador se dirige al supervisor y le informa: «Disculpe, esta caja está dañada.» / «Nos faltan algunas.»
3. El supervisor escucha y hace una pregunta sencilla de seguimiento: «¿Qué caja?» / «¿Cuántas faltan?»
4. El trabajador responde: «La caja de arroz.» / «Faltan dos.»
5. El supervisor da las gracias y da una sencilla instrucción: «Gracias, por favor, anótalo en el informe.» / «Por favor, aparta la caja dañada.»

Variación: Intercambiad los papeles y practicad con varios escenarios diferentes (objetos dañados, perdidos o desplazados).

Puntos clave

- Utiliza expresiones de cortesía: «Disculpe», «Por favor», «Gracias».
- Practicar vocabulario laboral: «dañado», «falta», «informar», «caja», «etiqueta».
- Refuerza el conteo y la identificación de objetos.

Este juego de roles práctico desarrolla las habilidades para informar, el lenguaje del lugar de trabajo y la confianza a la hora de interactuar con los supervisores en situaciones típicas de un almacén. Un juego de roles de nivel principiante titulado «Informar al supervisor» utiliza vocabulario básico y problemas reales de almacén para desarrollar las habilidades de información y comunicación. **Cómo estructurarlo**

- los roles: un alumno es el «trabajador» y el otro, el «supervisor». Utilice accesorios o tarjetas con situaciones sencillas (caja dañada, artículo perdido, estante sucio).

Ejemplo paso a paso

1. El trabajador detecta un problema: «Esta caja está dañada».
2. Un trabajador se acerca al supervisor: «Disculpe. Tenemos un problema».
3. El supervisor escucha y pregunta: «¿Qué pasa?»
4. El trabajador explica: «La caja está rota.» / «Faltan dos cajas.» / «La estantería está sucia.»
5. El supervisor responde: «Gracias. Por favor, redacte un informe.» / «Vamos a arreglarlo ahora mismo.»
6. Los trabajadores y los supervisores intercambian los papeles para otra situación.

Habilidades de atención

- Frases de cortesía («Disculpe», «Gracias», «Por favor»)
- Lenguaje claro y sencillo para informar de problemas («dañado», «falta», «sucio»)
- Práctica oral y habilidades de comprensión auditiva

Este juego de roles resulta eficaz para desarrollar la comunicación en el lugar de trabajo en un entorno realista y propicio, y puede repetirse con nuevos escenarios para ganar confianza y fluidez

5. Resumen (20 min)

- Cada alumno propone una frase con un «problema».

Materiales: Tarjetas con fotos de productos dañados, tarjetas con los roles de los supervisores.

Evaluación: Informar correctamente de al menos dos problemas.

Sesión 13 – Rotación de existencias (método FIFO)

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de organizar el stock por fecha.

Objetivos:

- Reconocer las fechas de caducidad.
- Rotar el stock utilizando el método FIFO (primero en entrar, primero en salir).

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Cuestionario sobre fechas de caducidad (10 min)**
2. **Presentación: explicación del método FIFO (20 min)**
3. **Práctica guiada: lectura de etiquetas (15 min)**
4. **Práctica práctica: rotación de existencias ficticias (25 min)**

5. Resumen (20 min)

- Debate: ¿Por qué es importante la rotación?

Recursos: Cajas de comida simuladas con fechas, hojas de trabajo.

Evaluación: Rotar correctamente 8 de 10 artículos.

Sesión 14 – Comunicación en el lugar de trabajo (solicitudes)

Vínculo con el MCER: A1 – Puede realizar y responder a peticiones sencillas.

Objetivos:

- Utilizar frases corteses para pedir ayuda.
- Responder a peticiones sencillas.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Lluvia de ideas sobre la cortesía (10 min)**
2. **Presentación: frases de petición (20 min)**
 - «¿Me puedes traer...?» / «Por favor, ayúdame».
3. **Práctica guiada: tarjetas de diálogo (15 min)**
4. **Comprensión auditiva – Audio del lugar de trabajo (20 min)**
5. **Juego de roles: peticiones de compañeros de trabajo (20 min)**
6. **Resumen (5 min)**

Recursos: Tarjetas de diálogo, fragmentos de audio.

Evaluación: Realizar correctamente 3 juegos de roles.

Sesión 15 – Repaso de los juegos de roles

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de combinar habilidades de expresión, rotación y comunicación.

Objetivos:

- Aplicar múltiples habilidades de nivel A1 en un mismo escenario.
- Demostrar capacidad para trabajar en un equipo pequeño.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento: concurso de preguntas rápidas (10 min)**

2. **Juego de roles en equipo – Ciclo completo de entrega (40 min)**
3. **Retroalimentación – Observación entre compañeros (20 min)**
4. **Conclusión – Resumen del formador (20 min)**

Recursos: Listas de entrega, cajas, formularios.

Evaluación: El equipo completa el ciclo con un 80 % de precisión.

Sesión 16 – Práctica en RV: Proceso de un pedido

Vínculo con el MCER: A1 – Es capaz de seguir un proceso de pedido con una orientación mínima.

Objetivos:

- Observar y comprender un proceso de pedido en RV.
- Repetir el proceso en una simulación.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento: repaso de las entregas (10 min)**
2. **Visualización en RV: proceso de un pedido (25 min)**
 - **Vídeo de RV 3** con el formador haciendo pausas para dar explicaciones.
3. **Práctica en grupo: simulación de un pedido (30 min)**
4. **Comentarios: revisión entre compañeros (20 min)**
5. **Resumen (5 min)**

Recursos: Gafas de realidad virtual/proyector, formularios de pedido.

Evaluación: Los alumnos reproducen el proceso con una precisión del 80 %.

Nivel A2 – Preintermedio

Sesión 17 – Informes de inventario

Enlace al MCER: A2 – Es capaz de redactar un informe de existencias sencillo en el que se describan cantidades y faltas de stock.

Objetivos:

- Realiza un seguimiento y registra los niveles de existencias.
- Redactar informes sencillos sobre el stock utilizando expresiones como «hay suficiente» o «no hay suficiente».

Plan de actividades detallado (90 min):

1. **Calentamiento: repaso del recuento de existencias (10 min)**
 - Los alumnos nombran los artículos y las cantidades de memoria.
2. **Presentación – Vocabulario del informe (20 min)**
 - escasez, suficiente, insuficiente, inventario.
3. **Práctica guiada – Rellenar la plantilla (15 min)**
 - Los alumnos completan informes de existencias a medio rellenar.
4. **Práctica práctica – Simulación de inventario (25 min)**
 - Pequeños equipos revisan estantes simulados y redactan informes.
5. **Revisión entre compañeros – Intercambio de informes (15 min)**
 - Los alumnos intercambian informes y revisan el trabajo de los demás.
6. **Resumen (5 min)**
 - El formador destaca los ejemplos más destacados.

Recursos: Plantillas de informes, portapapeles, accesorios.

Evaluación: Redactar un informe con un 80 % de precisión.

Sesión 18 – Comunicación con proveedores

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de realizar y confirmar pedidos de stock con los proveedores.

Objetivos:

- Simular llamadas o correos electrónicos a proveedores.
- Confirmar y aclarar pedidos de forma educada.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Juego «¿Qué falta?» (10 min)**
2. **Presentación: frases para proveedores (20 min)**
 - «¿Puede confirmar el pedido?» / «La entrega se está retrasando».
3. **Comprensión auditiva – Audio de llamada con el proveedor (15 min)**
4. **Juego de roles por parejas – Conversaciones con proveedores (25 min)**
5. **Caso práctico: entrega retrasada (15 min)**
 - Los equipos proponen soluciones.

6. Resumen (5 min)

Recursos: Tarjetas de diálogo, archivo de audio, hoja de estudio de caso.

Evaluación: Simulación de llamada al proveedor con un 80 % de aciertos.

Sesión 19 – Gestión de problemas de stock

Vínculo con el MCER: A2 – Puede describir e informar sobre existencias dañadas o caducadas.

Objetivos:

- Identificar problemas con el stock.
- Comunicar los problemas a un supervisor.

Plan detallado de actividades (90 min):

1. **Calentamiento: imágenes con problemas (10 min)**
 - Los alumnos adivinan el problema (dañado, caducado, perdido).
2. **Presentación – Vocabulario de problemas (20 min)**
 - dañado, caducado, roto, perdido, atrasado.
3. **Práctica guiada – Hoja de ejercicios «Encuentra el problema» (15 min)**
4. **Juego de roles por parejas – Informe al supervisor (25 min)**
5. **Comentarios: ejemplos del formador (15 min)**
6. **Resumen (5 min)**

Recursos: Tarjetas con fotos de problemas, hojas de trabajo.

Evaluación: Informar correctamente de 3 problemas de stock.

Sesión 20 – Devoluciones y sustituciones

Referencia al MCER: A2 – Es capaz de explicar problemas y organizar sustituciones.

Objetivos:

- Gestionar devoluciones de pedidos erróneos o dañados.
- Solicitar sustituciones de forma educada.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Cuestionario rápido (10 min)**

2. **Presentación – Frases para devoluciones (20 min)**
 - «Esta caja es incorrecta.» / «Se la reemplazaremos.»
3. **Práctica guiada – Completar frases (15 min)**
4. **Estudio de caso en grupo – Entrega errónea (25 min)**
5. **Juego de roles – Solicitar un reemplazo (15 min)**
6. **Resumen (5 min)**

Recursos: Fichas de estudio de caso, hojas de trabajo.

Evaluación: Explicar correctamente y solicitar la sustitución en 2 de cada 3 situaciones.

Sesión 21 – Reuniones en el almacén

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de participar en una reunión breve en el lugar de trabajo.

Objetivos:

- Comprender y participar en reuniones.
- Compartir información básica sobre el stock con los compañeros.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Vocabulario para reuniones (10 min)**
 - orden del día, debatir, planificar, tarea.
2. **Presentación: estructura de la reunión (20 min)**
3. **Práctica guiada: hoja de trabajo sobre el orden del día de la reunión (15 min)**
4. **Juego de roles en grupo – Mini reunión (30 min)**
 - Cada alumno da una actualización.
5. **Comentarios: observadores entre compañeros (10 min)**
6. **Resumen (5 min)**

Recursos: hojas de agenda, tarjetas de roles.

Evaluación: Aportar al menos dos ideas en la reunión.

Sesión 22 – Sistemas de inventario digital

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de actualizar el inventario digitalmente con orientación.

Objetivos:

- Introducir datos en un formulario digital.
- Utilizar frases para actualizar registros.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Juego de códigos QR (10 min)**
2. **Presentación: vocabulario digital (20 min)**
 - escanear, actualizar, sistema, código.
3. **Práctica guiada: rellenar una plantilla digital (15 min)**
4. **Práctica práctica: escaneo de códigos de barras (25 min)**
5. **Práctica entre compañeros: actualizar 5 entradas (15 min)**
6. **Resumen (5 min)**

Recursos: Ordenador portátil/tableta, etiquetas con códigos de barras, formularios de prueba.

Evaluación: Actualizar correctamente 4 de las 5 entradas.

Sesión 23 – Repaso del juego de roles: Control de existencias e informe

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de integrar el recuento, la elaboración de informes y la resolución de problemas.

Objetivos:

- Combinar varias habilidades de nivel A2 en una sola tarea.
- Entregar informes de inventario a los compañeros.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Repaso rápido (10 min)**
2. **Tarea en grupo: revisión del almacén (40 min)**
3. **Presentación del informe (20 min)**
4. **Revisión por pares (15 min)**
5. **Resumen (5 min)**

Recursos: Almacén simulado, hojas de informe.

Evaluación: Entregar el informe con una precisión del 85 %.

Sesión 24 – Práctica de RV: cómo abordar un problema

Vínculo con el MCER: A2 – Es capaz de responder a problemas en el lugar de trabajo utilizando un inglés cortés.

Objetivos:

- Ver y comprender situaciones problemáticas relacionadas con el almacén en RV.
- Practicar la gestión de problemas en juegos de rol.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Repaso del vocabulario relacionado con los problemas (10 min)**
2. **Visualización en RV: gestión de un problema (25 min)**
 - Vídeo de RV 4 con pausas del formador para explicar.
3. **Debate guiado (15 min)**
 - Los alumnos describen los problemas observados.
4. **Juego de roles por parejas: resolución de problemas (30 min)**
5. **Resumen (10 min)**

Recursos: Gafas de realidad virtual/proyector, tarjetas de problemas.

Evaluación: Resolver correctamente 2/3 de los problemas de RV.

Nivel B1 – Usuario independiente

Sesión 25 – Resolución de problemas en la gestión de existencias

Enlace al MCER: B1 – Es capaz de explicar y resolver discrepancias de inventario.

Objetivos:

- Identificar y explicar las discrepancias de stock.
- Proponer soluciones utilizando expresiones adecuadas.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Cuestionario «¿Qué pasa?» (10 min)**
 - Los alumnos adivinan los problemas a partir de las fotos (elementos que faltan, exceso de existencias).
2. **Presentación: vocabulario para la resolución de problemas (20 min)**
 - escasez, exceso de stock, eficiencia, urgente, solución.
3. **Práctica guiada – Emparejamiento de situaciones (15 min)**

- Los alumnos emparejan el problema con la posible solución.
- 4. **Estudio de caso en grupo (25 min)**
 - Los equipos resuelven 3 problemas y presentan las soluciones.
- 5. **Resumen (20 min)**
 - La clase compara las soluciones.

Recursos: Tarjetas de situaciones, imágenes de referencia, hojas de trabajo.

Evaluación: sugerir la solución correcta en 3 de cada 4 casos.

Sesión 26 – Situaciones de emergencia

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de responder a situaciones de emergencia con instrucciones claras.

Objetivos:

- Gestionar emergencias en el lugar de trabajo (derrames, accidentes, incendios).
- Dar instrucciones claras y educadas en situaciones de estrés.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento: cuestionario sobre símbolos de emergencia (10 min)**
2. **Presentación: vocabulario de emergencias (20 min)**
 - derrame, accidente, lesión, incendio, evacuación.
3. **Práctica guiada: diagramas de flujo de emergencia (15 min)**
4. **Simulacros (30 min)**
 - Los equipos practican cómo gestionar emergencias.
5. **Resumen (15 min)**
 - Los alumnos comparten una frase de emergencia.

Recursos: Carteles, diagramas de flujo, accesorios (agua, cajas).

Evaluación: Responder correctamente en 2 de cada 3 simulacros.

Sesión 27 – Gestión del tiempo y establecimiento de prioridades

Referencia al MCER: Nivel B1 – Es capaz de establecer prioridades entre las tareas y explicar sus decisiones.

Objetivos:

- Decidir qué tareas de inventario son urgentes.
- Explicar los motivos de la priorización.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Juego de clasificación de tareas (10 min)**
2. **Presentación: vocabulario relacionado con el tiempo (20 min)**
 - urgente, prioridad, plazo, multitarea.
3. **Práctica guiada – Ejercicio de clasificación (15 min)**
 - Los alumnos ordenan las tareas por urgencia.
4. **Simulación – Turno ajetreado (30 min)**
 - Los alumnos gestionan múltiples solicitudes en un tiempo limitado.
5. **Resumen (15 min)**
 - El formador ofrece comentarios sobre las prioridades.

Materiales: Fichas de tareas, cronómetros, hojas de trabajo.

Evaluación: Priorizar correctamente en el 80 % de los casos.

Sesión 28 – Mejoras en la eficiencia

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de sugerir mejoras en el lugar de trabajo.

Objetivos:

- Identificar ineficiencias en las prácticas del almacén.
- Proponer mejoras de forma educada.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Fotos «Encuentra la ineficiencia» (10 min)**
2. **Presentación: vocabulario sobre eficiencia (20 min)**
 - retraso, mejorar, proceso, optimizar.
3. **Lluvia de ideas en grupo (15 min)**
 - Los equipos enumeran los retrasos habituales en el almacén.
4. **Taller de mejora (30 min)**
 - Los equipos proponen y presentan dos soluciones.

5. Resumen (15 min)

- La clase vota cuál es la mejora más notable.

Materiales: Imágenes ilustrativas, rotafolio/rotuladores.

Evaluación: Proponer al menos dos mejoras y justificarlas.

Sesión 29 – Liderazgo en la gestión de existencias

Enlace con el MCER: B1 – Puede dar instrucciones y supervisar tareas.

Objetivos:

- Dirigir a los compañeros en las tareas del almacén.
- Utilizar un lenguaje de liderazgo cortés pero claro.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – Lluvia de ideas sobre liderazgo (10 min)**
2. **Presentación: vocabulario de liderazgo (20 min)**
 - asignar, supervisar, comprobar, dirigir, equipo.
3. **Práctica guiada – Ejercicio de instrucciones (15 min)**
 - Los alumnos practican dar órdenes breves de forma educada.
4. **Actividad en grupo: simulación de almacén (30 min)**
 - Un alumno hace de jefe de equipo y los demás de trabajadores.
5. **Resumen (15 min)**
 - Comentarios de los compañeros sobre el estilo de liderazgo.

Recursos: atrezzo, listas de verificación, tarjetas de roles.

Evaluación: Dar al menos 3 instrucciones claras durante la simulación.

Sesión 30 – Problemas con proveedores y clientes

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de gestionar las quejas de clientes y proveedores.

Objetivos:

- Gestionar tres tipos de reclamaciones.
- Disculparse y ofrecer soluciones de forma educada.

Plan detallado de la actividad (90 min):

1. **Calentamiento – «¿Qué dirías?» (10 min)**
2. **Presentación: frases para expresar quejas (20 min)**
 - «Lo siento, lo arreglaré.» / «Lo comprobaremos enseguida.»
3. **Práctica guiada – Tarjetas de diálogo (15 min)**
4. **Juego de roles – Situaciones de queja (30 min)**
 - Entrega tardía, caja rota, pedido incorrecto.
5. **Resumen (15 min)**
 - Reflexión en grupo sobre la cortesía.

Recursos: Tarjetas de diálogo, guiones para los juegos de rol.

Evaluación: Gestionar correctamente 3 situaciones de reclamación.

Sesión 31 – Simulación final en el almacén (evaluaciones individuales)

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de completar de forma independiente tareas de almacén en plazos realistas.

Objetivos:

- Demostrar dominio de las comunicaciones y los procedimientos habituales.
- Realizar tareas sin indicaciones y bajo presión de tiempo.

Plan detallado de actividades (90 min):

1. **Calentamiento: repaso de las «10 frases principales» (10 min)**
2. **Evaluaciones individuales (65 min)**
 - Cada alumno realiza 3 tareas aleatorias: comprobación de entregas, informe de existencias, resolución de problemas.
3. **Observación entre compañeros (15 min)**
 - Los alumnos toman notas sobre el desempeño de sus compañeros.

Recursos: Banco de situaciones, formularios de evaluación, atrezzo.

Evaluación: Se puntúa en función de la precisión, la cortesía y la eficiencia.

Sesión 32 – Taller de reflexión y retroalimentación

Vínculo con el MCER: B1 – Es capaz de reflexionar sobre el aprendizaje y fijarse objetivos.

Objetivos:

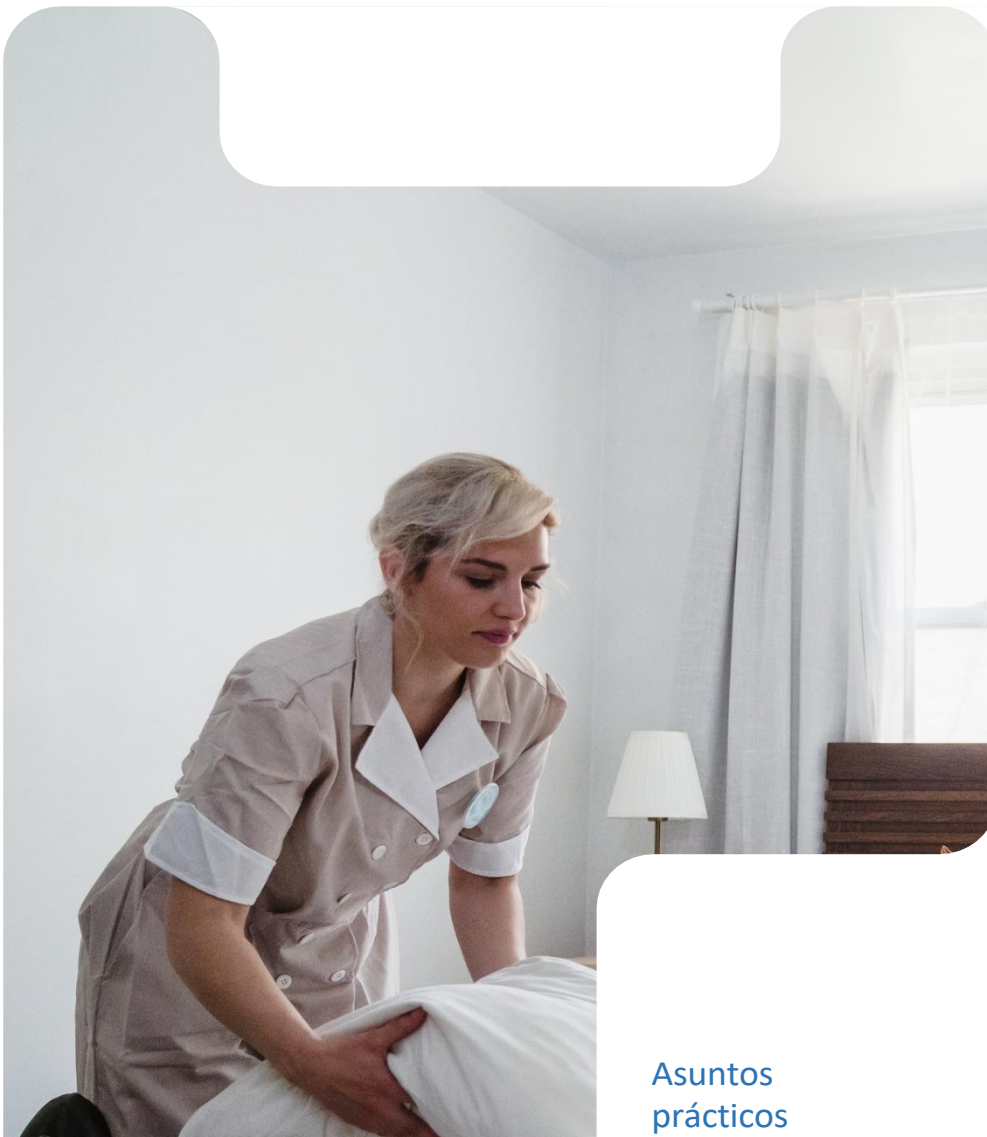
- Revisa tu progreso y tus logros.
- Compartir comentarios y proponer objetivos futuros.

Plan detallado de actividades (90 min):

1. **Calentamiento – Pregunta de reflexión (10 min)**
 - «¿Qué fue lo más útil que aprendiste?»
2. **Redacción de reflexión personal (20 min)**
 - Los alumnos escriben 1 punto fuerte + 1 objetivo de mejora.
3. **Intercambio en parejas (20 min)**
4. **Debate en grupo – Aspectos destacados del curso (20 min)**
5. **Comentarios del formador (15 min)**
6. **Resumen (5 min)**
 - Certificados o reconocimiento informal.

Recursos: hojas de reflexión, bolígrafos.

Evaluación: Rellenar la hoja de reflexión y compartir una idea.



If the author(s) only
ation and Culture
onsible for them.

3. Limpieza y mantenimiento

El plan de estudios de formación para el personal de limpieza está diseñado para dotar a los alumnos de las **habilidades lingüísticas, las capacidades de comunicación en el lugar de trabajo y el vocabulario técnico** necesarios para desempeñar un puesto profesional en el ámbito de la limpieza. El curso sigue una **progresión** estructurada **de A0 a B1**, lo que garantiza que los alumnos pasen de ser principiantes absolutos a usuarios de inglés de nivel intermedio con confianza, capaces de **realizar tareas de limpieza de manera eficiente, comunicarse con los huéspedes y los supervisores, y cumplir con las normas de seguridad en el lugar de trabajo**.

Niveles a alcanzar

El plan de estudios se estructura en **cuatro niveles (A0 a B1)**, cada uno de los cuales se basa progresivamente en el anterior.

Nivel	Temas de las lecciones	Objetivos cuantificables
A0	Identificar herramientas de limpieza, comprender órdenes sencillas, conceptos básicos de seguridad en el lugar de trabajo.	Identificar más de 10 herramientas de limpieza, seguir más de 5 instrucciones básicas de limpieza, reconocer más de 3 señales de seguridad en el lugar de trabajo.
A1	Seguir los procedimientos de limpieza, atender las peticiones de los huéspedes, prácticas de higiene.	Seguir una rutina de limpieza de 5 pasos, responder a más de 3 peticiones de los huéspedes, demostrar cómo lavarse las manos y desinfectarlas correctamente.
A2	Preparación de habitaciones, gestión de la ropa de cama, interacción básica con los huéspedes.	Preparar una habitación en 15 minutos, doblar correctamente al menos tres tipos de ropa de cama, saludar y atender a los huéspedes utilizando al menos cinco frases habituales.
B1	Comunicación avanzada en limpieza y mantenimiento, resolución de problemas en el servicio al huésped, coordinación de equipos.	Resolver de forma profesional 3 o más quejas de huéspedes, completar la limpieza de una planta completa del hotel en un turno, coordinarse con otros departamentos en ejercicios de simulación.

A0 - Nivel básico (principiante absoluto)

Enfoque del A0:

- Introducir el vocabulario básico de cocina y las áreas utilizando objetos reales + imágenes de gran tamaño.
- Enseñar órdenes de un solo paso mediante demostraciones y gestos.
- Establecer normas básicas de seguridad e higiene y el reconocimiento de iconos.
- Fomenta la confianza mediante pequeñas tareas, la repetición y el apoyo entre compañeros.

El papel del profesor (cómo impartir la clase):

Utiliza imágenes grandes y objetos reales; modela → mima → los alumnos repiten/hacen; limita las instrucciones a 5-7 palabras; alterna turnos rápidos para que todos hablen/se muevan cada minuto o dos; utiliza la práctica en parejas y los pequeños logros para fomentar la motivación.

Notas del profesor

1. Conjunto básico inicial de imágenes y palabras (15-25 elementos): cuchillo, cuchara, tenedor, sartén, olla, tapa, bandeja, cuenco, tablas de cortar (roja/verde/amarilla/azul), pelador, batidor, cucharón, pinzas, horno, fogones, fregadero, nevera, congelador, cubo de basura, guantes, delantal, redecilla para el pelo. El objetivo es la correspondencia entre sonido y letra + una articulación clara (el profesor se toca la boca mientras modela).
2. Números y medidas utilizados el primer día: 1-10; ½, 1, 2; 50 g/100 g/1 l; 5/10/15 min; leer el icono de °C y las formas del temporizador. Utilizar jarras y tazas táctiles y balanzas con letras grandes.
3. Conocimiento de los iconos de seguridad e higiene: CALIENTE, OBJETOS PUNTOSOS, SUELO MOJADO, LAVARSE LAS MANOS, GUANTES, REDECILLA PARA EL PELO; presentar la idea de tableros codificados por colores (carne/verduras/pescado/cocido) con fotos/iconos.
4. Frases de supervivencia (carteles para repetir en coro): «Necesito _.» «Por favor, pásame _.» «¿Dónde está ___?» «¡Quema!» «¡Cuchillo!» «Lavarse las manos.» «Limpiar la mesa.» Incorporar llamada y respuesta + mímica.
5. Rutina de aprendizaje entre compañeros: emparejar a los principiantes A0 con un compañero un poco más avanzado (A0+ o A1) para cada tarea: el compañero señala, muestra y confirma.
6. Enseñanza basada en el enfoque del trauma: rutina predecible, posibilidad de excluirse de los ruidos fuertes o la realidad virtual en el primer intento, límites claros, microcomentarios positivos. (Se ajusta a la pedagogía de EmpowerHer y al contexto del proyecto piloto PR2.)

Resultados del aprendizaje (A0)

Al finalizar A0, cada alumno será capaz de:

- Nombrar entre 10 y 15 herramientas o áreas con ayuda de imágenes.
- Seguir más de 5 instrucciones de un solo paso (lavarse las manos / señalar el lavabo / coger la cuchara / abrir la nevera / ponerse los guantes).

- Identificar más de 5 iconos de seguridad e higiene y decir una advertencia de 1 o 2 palabras («caliente», «afilado», «suelo mojado»).
- Colocar correctamente entre 6 y 8 etiquetas en un mapa o espacio de cocina simulado.

Ejercicios

1) Escuchar, leer y repetir (utensilios de cocina / artículos de limpieza)

Tarea: nombrar los objetos después de que el profesor los muestre.

Objetivos: conciencia de los sonidos y las letras; reconocer y recordar palabras de función. Conjunto de objetos (utilizar imágenes u objetos reales)

cuchara, cucharón, batidor, pelador, pinzas, bandeja, cuenco, sartén, olla, tapa, tablas de cortar (roja/verde/amarilla/azul), esponja, paño, jabón lavavajillas, desinfectante apto para alimentos, guantes, delantal, redecilla para el pelo, cubo de basura, fregona, escoba, fregadero, fogones, horno, nevera, congelador.

Materiales: tarjetas ilustradas grandes/objetos reales (una por artículo). P. ej.: colcha, manta, escoba, cubo, alfombra, spray de limpieza, paño, cortinas, detergente, plumero, recogedor, suelo, almacenamiento de alimentos, muebles, guantes (desechables), jabón de manos, colada, mascarilla, espejo, fregona, recambios para la fregona, rollo de papel de cocina, funda de almohada, habitación, champú, esponja, sábanas, escobilla del baño, papel higiénico, toalla, bolsa de basura, cubo de basura, aspiradora, ventana

Food Storage



Mop



Mop Refills



Handsoap (2)



Toilet Brush



Paper towel roll



Disposable gloves



Mask



<https://rdomaha.org/host-a-cleaning-supply-drive/>

Procedimiento: el profesor muestra la imagen/el objeto real → pronuncia la palabra con claridad → los alumnos repiten al unísono y luego individualmente (2-3 elementos cada uno).

Comprobación rápida: cada alumno nombra 5 objetos correctamente (con ayuda de la imagen).

2) Emparejamiento de tarjetas / Emparejamiento de imagen y palabra

Tarea: emparejar imágenes con palabras escritas.

Objetivo: reforzar el reconocimiento de la actividad n.º 1. Utilizar exactamente el mismo juego de tarjetas.

Procedimiento: repartir las tarjetas; los alumnos forman parejas; el profesor supervisa la pronunciación.

Evaluación: 12/16 parejas correctas = aprobado para el nivel A0.

3) Memoria (juego de parejas)

Tarea: encontrar pares de imágenes y palabras que coincidan.

Objetivo: repetir y retener el vocabulario a través del juego.

Materiales: el mismo mazo que en los ejercicios 1 y 2.

Procedimiento: las tarjetas boca abajo; los alumnos dan la vuelta a dos; se quedan con ellas si coinciden; gana quien tenga más pares.

4) ¡A clasificar! (Clasificar por lógica)

Tarea: clasificar los objetos por uso, zona o seguridad.

Objetivo: comprender el significado y utilizar las palabras de forma adecuada.

Grupos sugeridos (se anima a dar varias respuestas correctas):

- Utensilios de preparación: cuchillo* (solo imagen), pelador, batidor, pinzas, tablas de cortar.
- Limpieza en húmedo: esponja, paño, jabón lavavajillas, desinfectante, guantes.
- Limpieza en seco: escoba, recogedor, fregona (cabezal seco), toallas de papel.
- Electrodomésticos/zonas: fogones, horno, fregadero, nevera, congelador, mesa de preparación.
- Residuos: bolsa de basura, cubo de basura.

Evaluación: los alumnos explican 3 grupos con una palabra cada uno (p. ej., «húmedo», «preparación», «frío»).

5) «¿Dónde está el lugar adecuado...?» (Rutina de ordenar y preposiciones)

Tarea: elige la tarjeta de ubicación correcta para cada objeto.

Objetivos: practicar vocabulario + en/sobre/debajo/al lado de; fomentar hábitos de orden.

Materiales: tarjetas de objetos del n.º 1; tarjetas de ubicación: en la nevera, en el congelador, en el armario, en la mesa de preparación, en el fregadero, en la papelería, en el almacén/limpieza, en la cocina, en la estantería.

Procedimiento: el profesor muestra «toalla», «bandeja» o «desinfectante» → los alumnos eligen la tarjeta de ubicación correcta (p. ej., «en el cuarto de limpieza», «en la estantería», «en el fregadero»). Comenta las múltiples respuestas válidas cuando sea apropiado. P. ej.: el profesor coge la tarjeta donde pone «toalla» o donde hay una imagen de este objeto.

El profesor muestra la tarjeta a los alumnos y pregunta: «¿Dónde se deben dejar las toallas (limpias)?». El alumno revisa las diferentes opciones de respuesta que aparecen en las tarjetas y elige la respuesta adecuada: «¡En el baño!».

Hay que tener en cuenta que, en ocasiones, son posibles varias combinaciones; en ese caso, se puede debatir con los alumnos. Si los alumnos no saben la respuesta en absoluto, el profesor puede sugerir dos variantes, una de las cuales es correcta, lo que puede ayudarles a dar con la respuesta adecuada. Posibles combinaciones, p. ej.:

colcha, manta, funda de almohada, sábanas – en el dormitorio escoba,

recogedor, cubo – en el almacén de limpieza alfombra – en el suelo

spray de limpieza, detergente – en el almacén de limpieza tazas, tazas,

platos – en la cocina

plumero, paño, fregona, esponja – en el almacén de limpieza chaquetas – en el cajón

ropa sucia – en el lavadero

champú, papel higiénico, toallas: en el cuarto de baño bolsa de

basura: en el cubo de la basura

aspiradora – en el almacén de limpieza

Evaluación: 8 ubicaciones correctas por alumno a lo largo de la actividad.

6) Instrucciones sencillas (para uno mismo) (yo/tú + traer/poner)

Tarea: construir frases cortas para mover objetos a las zonas correctas.

Objetivos: pronombres («yo/tú»), estructura básica de la oración, lenguaje cotidiano.

Materiales: las mismas tarjetas de objetos/lugares; tarjeta de verbos

«llevar/poner/guardar/tirar».

Procedimiento: Si todas las tarjetas están ordenadas, es posible construir frases cortas con las combinaciones de palabras recibidas, diferentes pronombres personales (yo, tú, ...) y, por ejemplo, con el verbo «llevar», teniendo en cuenta las conexiones lógicas entre las palabras.

El profesor empieza y dice, por ejemplo: «Yo guardo las chaquetas en el cajón. ¿Y tú? Tú guardas las tazas en la cocina».

El alumno que responde comienza con «Yo...», repite el objeto y luego continúa con «tú...», señalando al siguiente alumno y nombrando el siguiente objeto, y así sucesivamente.

Por ejemplo:

«Yo llevo las tazas a la cocina. ¿Y tú? Tú llevas la aspiradora al almacén de limpieza».

«Yo llevo la aspiradora al almacén de limpieza. ¿Y tú? Tú llevas las toallas al baño».

«Yo llevo las toallas al cuarto de baño. ¿Y tú? Tú llevas... al...».

7) Órdenes sencillas: Pantomima (descubrimiento de verbos)

Tarea: el profesor hace mímica; los alumnos adivinan el verbo; luego se intercambian los papeles.

Objetivos: aprender los verbos básicos de cocina a través de la acción. Lista de verbos adaptada de tu archivo.

Conjunto de verbos de cocina (subconjunto A0): lavar, cortar, pelar, mezclar, verter, limpiar, fregar, barrer, vaciar (la papelería), llenar (la botella), guardar, volver a colocar (la bolsa), limpiar, desinfectar.

Procedimiento: el profesor hace mímica de «limpiar la mesa / fregar el suelo / desinfectar la superficie» → los alumnos dicen el verbo; luego los alumnos hacen mímica y la clase adivina. Por ejemplo:

ordenar, traer, cambiar, comprobar, limpiar, desinfectar, secar, quitar el polvo, vaciar, llenar, doblar, inspeccionar, fregar, organizar, pulir, reponer, enjuagar, frotar, clasificar, rociar, reponer existencias, almacenar, barrer, pasar la aspiradora, lavar, limpiar con un paño, etc.

El profesor lee en voz alta los verbos de la lista y muestra/mima la actividad correspondiente; p. ej.: «barrer» – el profesor simula barrer el suelo.

Los alumnos intentan nombrar los verbos y representar la actividad correspondiente por turnos.

Evaluación: cada alumno identifica correctamente 4 verbos.

8) ¡Adivínalo! (mímica inversa)

Tarea: los alumnos hacen mímica; los compañeros adivinan el verbo o la

orden breve. Objetivo: repetición + recuperación de los verbos del n.º 7.

Procedimiento: emparejar las tarjetas (verbo + objeto). El alumno A representa con mímica «pelar una zanahoria / verter agua / desinfectar la pizarra»; el alumno B dice el verbo (y el objeto, si es posible).

Ampliación: añadir una palabra que indique el utensilio («pelar con un pelador»).

9) Órdenes breves (imperativos con imágenes)

Tarea: comprender y completar órdenes imperativas cortas. Objetivos:

relacionar verbo + sustantivo + lugar; responder físicamente.

Materiales: lista de verbos; tarjetas de objetos/lugares; pizarra blanca (resaltar los verbos en verde —tu idea de codificación por colores). Procedimiento: el profesor combina los verbos aprendidos con algunos sustantivos aprendidos previamente y formula frases cortas en forma imperativa —órdenes breves como las de las tareas domésticas. Es posible utilizar las tarjetas y la lista de verbos para visualizar el proceso.

Las frases (órdenes breves) se escriben en la pizarra y los alumnos las copian en sus cuadernos. Se pueden resaltar los verbos de las frases. (Al comenzar a construir frases breves

En las frases —órdenes, preguntas y respuestas— es recomendable utilizar un sistema de códigos de colores para identificar y organizar las diferentes partes del discurso; por ejemplo, los verbos se resaltan en verde.

Si la orden breve formulada es totalmente clara, uno de los alumnos «completa» la orden representando con mímica la acción necesaria o la lleva a cabo en un escenario simulado.

Si los alumnos no comprenden completamente el verbo, el instructor señala de nuevo este verbo en la lista y muestra la actividad necesaria para completar la orden. Si los alumnos tienen que recordar los sustantivos, se utilizan tarjetas con las palabras y las imágenes.

Cuando los alumnos comprenden todas las palabras de la frase, el profesor repite la orden y uno de los alumnos responde correctamente.

A continuación, los alumnos comienzan a construir las órdenes cortas por turnos y las completan. Por ejemplo: Profesor:

«¡Limpia las ventanas / el suelo / el baño, por favor!» – El alumno imita la acción de limpiar la ventana.

«¡Quita el polvo de las estanterías / mesas / muebles, por favor!»

«¡Dobla la ropa limpia, por favor!»

«¡Fregad el suelo / el pasillo / el baño, por favor!»

«¡Ordena el baño, por favor!»

«¡Limpia los muebles, las mesas y los escritorios, por favor!»

«¡Cambia las toallas / el papel higiénico / las cortinas, por favor!»

«¡Aspira la alfombra, por favor!»

«Limpia los muebles, por favor».

Evaluación: cada alumno realiza correctamente 4 de cada 5 órdenes de un solo paso.

10) Instrucciones de seguridad: limpieza y desinfectantes (aptos para la cocina)

Tarea: aprender y etiquetar las normas clave para los productos químicos en la cocina.

Objetivo: comprender los conceptos básicos sobre el EPI, la prohibición de mezclar productos y los desinfectantes aptos para uso alimentario.

Materiales: póster (normas), conjunto de imágenes de productos: jabón lavavajillas, desengrasante, desinfectante/spray apto para alimentos, limpiacristales, limpiador de acero inoxidable, limpiador de inodoros (marcar como no apto para la cocina), guantes, mascarilla.



<https://guardianprotection.com/blog/were-serving-a-refresher-course-on-safer-household-cleaning/>

Procedimiento: el profesor presenta las normas (leer la etiqueta; usar guantes; no mezclar; utilizar productos aptos para uso alimentario; mantenerlos alejados de los alimentos; aclarar las superficies si es necesario). Mostrar botellas/imágenes → los alumnos eligen cuáles requieren guantes y cuáles son aptos para uso alimentario en la cocina.

Opción de vídeo: breve clip sobre el kit de limpieza para el personal nuevo → los alumnos señalan los artículos para los que se necesitan guantes y aquellos para los que no en la cocina.

Evaluación: los alumnos etiquetan correctamente 4 productos (p. ej., «desinfectante = apto para alimentos», «limpiacristales = guantes», «limpiador de inodoros = NO apto para la cocina»).

Microevaluaciones (repartidas a lo largo de la sesión)

- Identificación de vocabulario: nombrar 10-15 artículos con ayuda de imágenes (de los n.º 1 a 3).
- Ubicación y preposiciones: 6-8 emparejamientos correctos (del n.º 5).
- Órdenes: completar 4 de 5 acciones de un solo paso (del n.º 9).
- Clasificación/etiquetado de seguridad: 4 etiquetas correctas (del n.º 10).

Inclusión y diferenciación (guía rápida)

- Empieza por utilizar opciones que solo incluyan imágenes; permite el uso de gestos o susurros en la lengua materna; ofrece opciones con dos alternativas.
- Para los que aprenden rápido, añade un tablero de colores + emparejamiento de alimentos y ampliaciones de verbos + herramientas.
- Mantén el cuchillo solo como imagen en A0; sin manipulación.
- Rutina predecible; poco ruido; alternativa de no participar en el vídeo si es necesario.

Recursos

- **Fichas y pósteres:** Imágenes plastificadas de utensilios y electrodomésticos de cocina.
- **Vídeos de YouTube:** tutoriales sobre «Utensilios básicos de cocina y sus usos».
- **Fichas imprimibles:** listas de vocabulario de cocina y reconocimiento de señales de seguridad.
- **Aplicaciones digitales:** Duolingo para el vocabulario básico relacionado con la comida.
- **Módulo** de realidad virtual: visita virtual a una cocina para que los alumnos se familiaricen con los espacios de la cocina.

A1 - Nivel básico de usuario (elemental)

- Comprender y seguir instrucciones básicas de cocina.
- Aprender prácticas de higiene y manejo de ingredientes.
- Utilizar frases cortas y estructuradas para comunicarse en la cocina.
- Papel del profesor: Fomentar la comunicación oral sencilla, demostrar los procedimientos de cocina e introducir instrucciones escritas.

Notas para el profesor

- Pasar de procedimientos de 1 paso a procedimientos de 4-5 pasos utilizando tarjetas de recetas numeradas, temporizadores y temperaturas sencillas (p. ej., 10 min, 180 °C como reconocimiento). Hacer hincapié en «primero», «luego», «después» y «por último».
- Ampliar el vocabulario sobre ingredientes y manipulación: lavar, pelar, picar, mezclar; zonas (nevera frente a despensa) y lectura de la fecha de caducidad en etiquetas de letra grande. Incluir palabras básicas relacionadas con alérgenos: leche, huevo, frutos secos, gluten, pescado.
- Crear marcos para preguntar/aclarar y informar: «¿Puedo usar un ___?», «¿Dónde está el ___?», «¿Cuántos ___?», «Primero ___, luego ___», «Necesitamos más ___».
- Mantén la rutina de higiene clara: pasos para lavarse las manos, separación de alimentos crudos y cocinados, limpiar sobre la marcha, tableros de colores. Usa imágenes de ayuda y decisiones ✓/✗.
- Fomenta el apoyo entre compañeros (revisiones entre amigos) y utiliza vídeos de realidad virtual o clips digitales muy breves para consolidar los pasos (A1, 3-5 min), en línea con la integración de PR2/PR1

Ejercicios

1) Limpieza paso a paso de la sala (instrucciones de varios pasos)

Tarea

Comprender y seguir instrucciones de limpieza verbales y escritas; completar una limpieza completa de la habitación en un entorno simulado.

Objetivos

- Aprender sustantivos y verbos relacionados con el servicio de limpieza para referirse a los productos y rutinas.
- Usar imperativos + marcadores de cortesía («por favor»).
- Utiliza secuenciadores para estructurar las acciones.

Materiales

Tarjetas con imágenes y palabras (vocabulario de limpieza), lista de tareas/instrucciones, lista de comprobación de limpieza (5-8 pasos), p. ej.

Hotel Housekeeping

Sample checklist for housekeeping staff

- | | |
|---|--|
| ☒ Knock twice | ☒ Restock items (soap, etc.) |
| ☒ Announce "housekeeping" | ☒ Clean high-touch surfaces |
| ☒ Ventilate the room | ☒ Remove all rubbish |
| ☒ Change bed linen | ☒ Sweep & mop hard flooring |
| ☒ Replace towels & rugs | ☒ Complete final inspection |

<https://www.littlehotelier.com/wp-content/uploads/2023/09/hotel-housekeeping-1024x614.png>

Los alumnos también ven el vídeo con instrucciones paso a paso y una demostración de los procedimientos de limpieza, y repiten la secuencia de pasos para limpiar/preparar una habitación de huéspedes (en un entorno simulado). Por ejemplo: «LIMPIE NUESTRA HABITACIÓN DE HOTEL ANTES DE SALIR | 15 minutos de LIMPIEZA A FONDO y preguntas y respuestas». En este vídeo se presentan preguntas y respuestas sobre la rutina de limpieza (durante la secuencia de limpieza). También se presenta un tutorial sobre cómo se hacen las camas de hotel (con instrucciones escritas), a partir del minuto 6:07. <https://youtu.be/o10vb3dTscK>

«**Vídeo de formación para personal de limpieza**»: este vídeo contiene una secuencia detallada de limpieza, a partir del minuto 1:30. <https://youtu.be/4ySWWNyKGMc>

Demostración del profesor (ejemplos de guiones)

- «¡Cambia las fundas de almohada, por favor!»
- «¡Limpia las ventanas, el suelo y el baño, por favor!»
- «¡Limpia y desinfecta los interruptores de la luz, los pomos de las puertas y los mandos a distancia, por favor!»
- «¡Quita el polvo de las estanterías, las mesas y los muebles, por favor!»
- «¡Vacía la papelera, por favor!»
- «¡Dobla la ropa limpia, por favor!»
- «¡Fregue el suelo / el pasillo / el baño, por favor!»
- «¡Ordena el baño, por favor!»
- «¡Limpia los muebles / las mesas / los escritorios, por favor!»
- «¡Cambia las toallas / el papel higiénico / las cortinas, por favor!»
- «Repone los artículos de aseo, por favor».
- «¡Barre debajo de la cama, por favor!»

- «¡Por favor, pasa la aspiradora por la alfombra!»
- «¡Lava y desinfecta las cortinas, por favor!»
- «Limpia los muebles y la mesa, por favor».
- «¡Desinfecte con desinfectante las superficies de contacto frecuente, por favor!»

Procedimiento

- Muestra las tarjetas con imágenes; los alumnos repiten al unísono y luego individualmente (sustantivos y verbos).
- Lean juntos la lista de instrucciones; subrayen los verbos; marquen con un círculo las palabras de cortesía.
- Modela una minisecuencia de 5 pasos con secuenciadores en la pizarra.
- Las parejas realizan la secuencia en la sala de simulación; el compañero marca la lista de verificación.
- Intercambiad los papeles; repetid el ejercicio con una nueva secuencia.

Evaluación

- Sigue 5 pasos secuenciales con indicaciones = aprobado.
- Utiliza ≥ 3 secuenciadores en voz alta («Primero..., a continuación...»).
- Utiliza la expresión de cortesía «por favor» o «¿Podrías...?» al menos una vez.

2) Pasos de limpieza «mezclados» (actividad de ordenación)

Tarea

Ordenar los pasos de limpieza mezclados en el orden correcto y llevarlos a cabo.

Objetivos

- Repasar el vocabulario; interiorizar el orden de las operaciones para la preparación de la habitación de invitados.
- Utilizar secuenciadores en el habla.

Materiales

póster con imágenes (tareas de limpieza), ejemplos de diferentes tareas de l i m p i e z a , escritos en tiras de papel, p. ej.: fregar el suelo, barrer el suelo, traer la ropa de cama, quitar el polvo, limpiar las superficies, limpiar las superficies de la cocina, limpiar la ventana, secar la ventana, lavar y desinfectar el grifo, reponer los artículos de aseo, planchar, frotar / lavar la bañera, etc.

El profesor muestra el póster y los alumnos deben decir qué rutinas de limpieza se representan en él.



https://www.makrosafe.co.za/php/lib/fit_image.php?width=960&height=1248&mode=fit&y=0&x=0&image_path=/uploads/5d41402ab43db971xjS7Ynsf/html_blobs_media/GoodHousekeeping1.jpg

Procedimiento

1. Identifica las acciones que aparecen en el póster.
2. Empareja las tiras de papel con las imágenes del póster.
3. Por parejas, construyan una secuencia correcta (por ejemplo, primero limpiar las superficies; luego quitar el polvo; luego limpiar la ventana; luego secar la ventana; a continuación barrer; luego fregar; luego frotar la bañera; luego desinfectar el grifo).
4. Realizar los pasos en una simulación: un supervisor da instrucciones; un empleado de limpieza las sigue. Intercambiar los roles.

Evaluación

- Cadena ordenada lógicamente (sin errores del tipo «mojar y luego quitar el polvo»).
- Realiza ≥ 5 pasos en orden.
- Dice ≥ 3 palabras de la secuencia correctamente.

3) Doblar y organizar la ropa de cama (manejo de la ropa de cama, preparación de la habitación)

Tarea

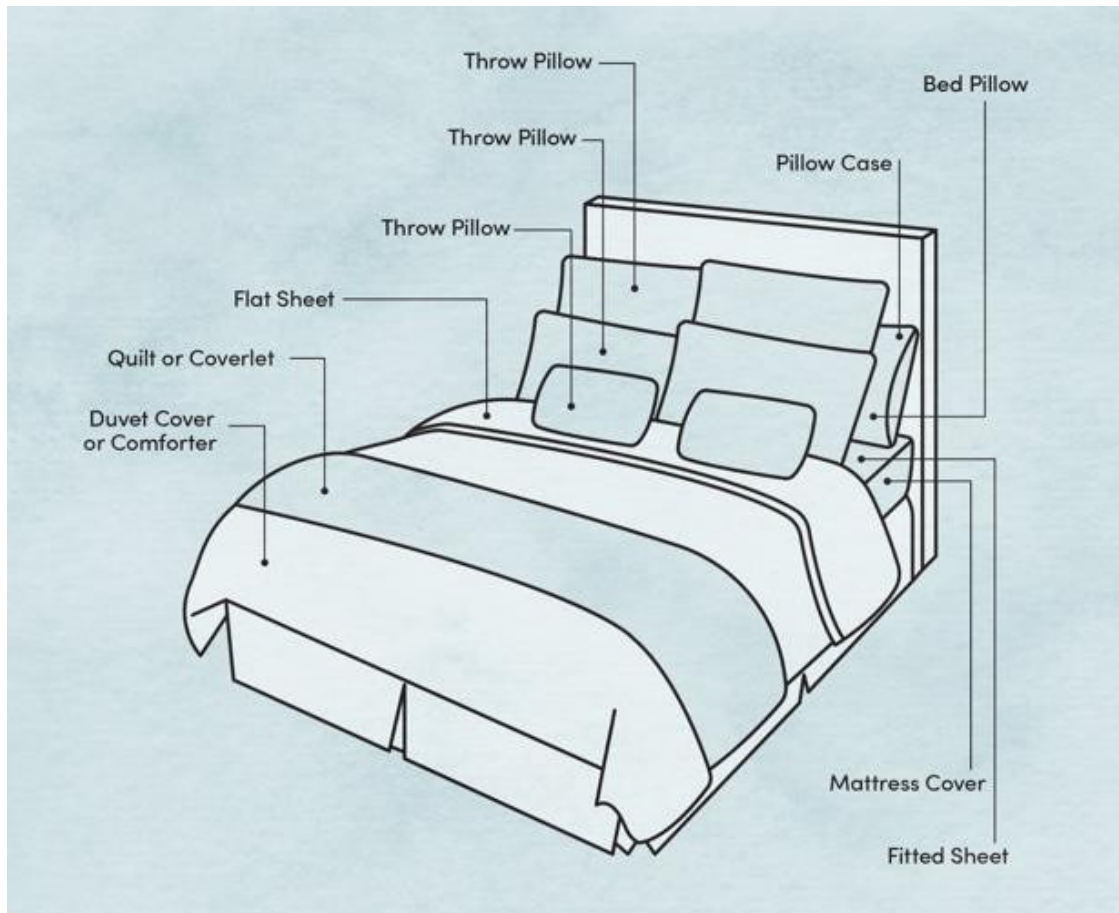
Disponer los elementos de la habitación según las normas; doblar y organizar correctamente las sábanas ajustables y las sábanas planas. Objetivos

- Consolidar el vocabulario relacionado con la ropa de cama y los artículos de aseo.
- Seguir instrucciones escritas paso a paso para doblar la ropa de cama.

Materiales

Imagen (vocabulario de limpieza), instrucciones (doblar y organizar la ropa de cama).

El formador muestra una imagen con palabras escritas relacionadas con el vocabulario de limpieza (ropa de cama y artículos de la habitación). Los alumnos intentan leer las palabras; el formador puede ayudarles y los alumnos toman algunas notas. El formador señala la sustitución de los artículos en la imagen.



<https://www.wayfair.com/sca/ideas-and-advice/rooms/the-ultimate-guide-to-bedding-T836>

Procedimiento

1. Nombra los objetos que aparecen en la imagen; fíjate en su ubicación (por ejemplo, las fundas de almohada en el estante superior).
2. Lee los pasos para colocar la sábana bajera; el formador hace una demostración; los alumnos practican cada paso y luego toda la secuencia; repite con los pasos para la sábana plana.
3. Coloca los artículos doblados en el orden correcto en los estantes; etiqueta la parte delantera de las pilas.

Los alumnos pueden intentar colocar los artículos adecuados en la simulación, siguiendo el ejemplo de la imagen.

El formador menciona que, después de lavar la ropa, es necesario saber cómo doblar, por ejemplo, las sábanas, para organizarlas correctamente. Los alumnos ven el vídeo con instrucciones sobre cómo doblar sábanas ajustables. Por ejemplo:

Instrucciones en vídeo - <https://www.goodhousekeeping.com/home/organizing/a26147205/how-to-fold-a-fitted-sheet/>

A continuación, el profesor muestra varios ejemplos escritos de instrucciones sobre cómo doblar sábanas ajustables y planas, paso a paso.

Los alumnos leen los ejemplos de las instrucciones. El profesor les ayuda, si es necesario, a comprender el texto.

Ejemplos de instrucciones:

«Cómo doblar una sábana bajera»

- 1 Da la vuelta a la sábana: sujeta la sábana bajera por dos esquinas de uno de los lados cortos, con el elástico hacia ti.
- 2 Junta las esquinas: lleva una esquina sobre la otra, metiéndola por dentro para que las esquinas queden encajadas.
- 3 Alisa los bordes: Coloca la sábana sobre una superficie plana (como una cama o una mesa) y alisa los bordes elásticos para formar un rectángulo perfecto.
- 4 Dóblala en forma de cuadrado: Dobra la sábana por la mitad a lo largo y, a continuación, vuelve a doblarla por la mitad, metiendo las partes elásticas hacia dentro. Ahora deberías tener una tira larga y estrecha.
- 5 Enrolla o dobla en forma de cuadrado: Dobra la tira en tres partes o enróllala bien apretada para crear un cuadrado compacto. ¡La práctica hace al maestro!

https://www.winsham.com/blogs/view/tips_for_hotel_bedding_folds#:~:text=Las%20sábanas%20planas%20son%20más%20fáciles%20de,para%20formar%20un%20cuadrado%20compacto

„Cómo doblar sábanas planas“

- 1 Extiende la sábana: Extiende la sábana sobre una cama o una mesa grande.
- 2 Dóblala por la mitad: Dobra la sábana por la mitad a lo largo.
- 3 Dóblala de nuevo: Dóblala por la mitad otra vez para crear una tira larga.
- 4 Crea un cuadrado: Dobra la tira en tercios o cuartos para formar un cuadrado compacto. Para un acabado más impecable, plancha las sábanas antes de doblarlas.

https://www.winsham.com/blogs/view/tips_for_hotel_bedding_folds#:~:text=Las%20sábanas%20planas%20son%20más%20fáciles%20de,para%20formar%20un%20cuadrado%20compacto

„Cómo doblar una sábana bajera. Guía paso a paso“ Paso 1:

Doblar la sábana por la mitad

Empieza con la sábana colocada a lo largo y dóblala por la mitad de modo que las esquinas queden alineadas. Asegúrate de que bordes elásticos queden dentro del pliegue.

Paso 2: Metiendo las esquinas

Coge las dos esquinas que están una al lado de la otra en la sábana doblada y mételas dentro de las otras dos esquinas.

Paso 3: Doblar la sábana por la mitad de nuevo

Los bordes elásticos de la sábana deben quedar hacia fuera cuando la vuelvas a doblar por la mitad a lo largo. Paso

4: Crear un rectángulo

Coge las dos esquinas con los bordes elásticos y júntalas. Ahora la sábana debería tener forma de rectángulo.

Paso 5: Doblar para formar un rectángulo más pequeño

Una vez más, dobla la sábana por la mitad a lo largo. Ahora deberías tener un rectángulo más pequeño.

Paso 6: Plegado final

Puedes optar por doblar la sábana en tercios o en cuartos. ¡Enhorabuena, has doblado correctamente una sábana bajera!

<https://yorkshirebedding.co.uk/blogs/all/how-to-fold-a-fitted-sheet?srsId=AfmBOopZNdMNFNYLTZA-Sb99fCRsBngsYr2A6I6E0RF9RE-cLhhqx3IS>

Tras la lectura y el debate, el formador organiza un «concurso de doblado de sábanas» en un entorno simulado, en el que los alumnos deben responder a preguntas sobre cómo doblar la sábana y demostrar los diferentes pasos para doblarla.

Evaluación

- Realiza todos los pasos indicados para un tipo de sábanas en el orden correcto.
- Guarda los artículos correctamente (sábanas, toallas y artículos de aseo en las zonas correspondientes).

4) Artículos de la habitación: orden y disposición de la habitación (colocación)

Tarea

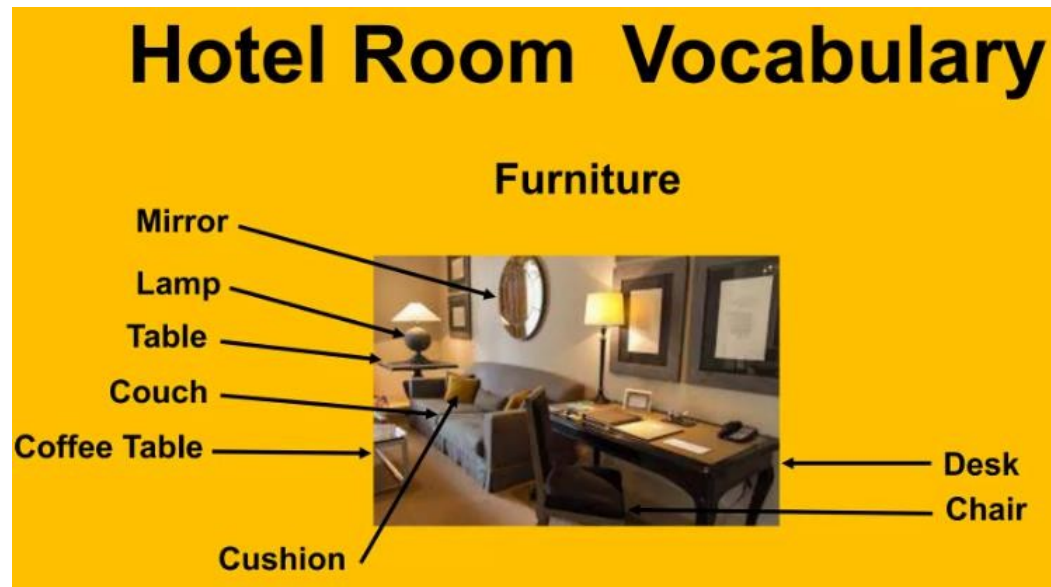
Colocar los artículos en sus ubicaciones correctas dentro de la habitación; realizar una actividad de clasificación y colocación en una habitación simulada. Objetivos

- Repasar/ampliar el vocabulario de artículos de la habitación.
- Aplicar las normas de colocación (dormitorio/baño/sofá/escritorio). Materiales

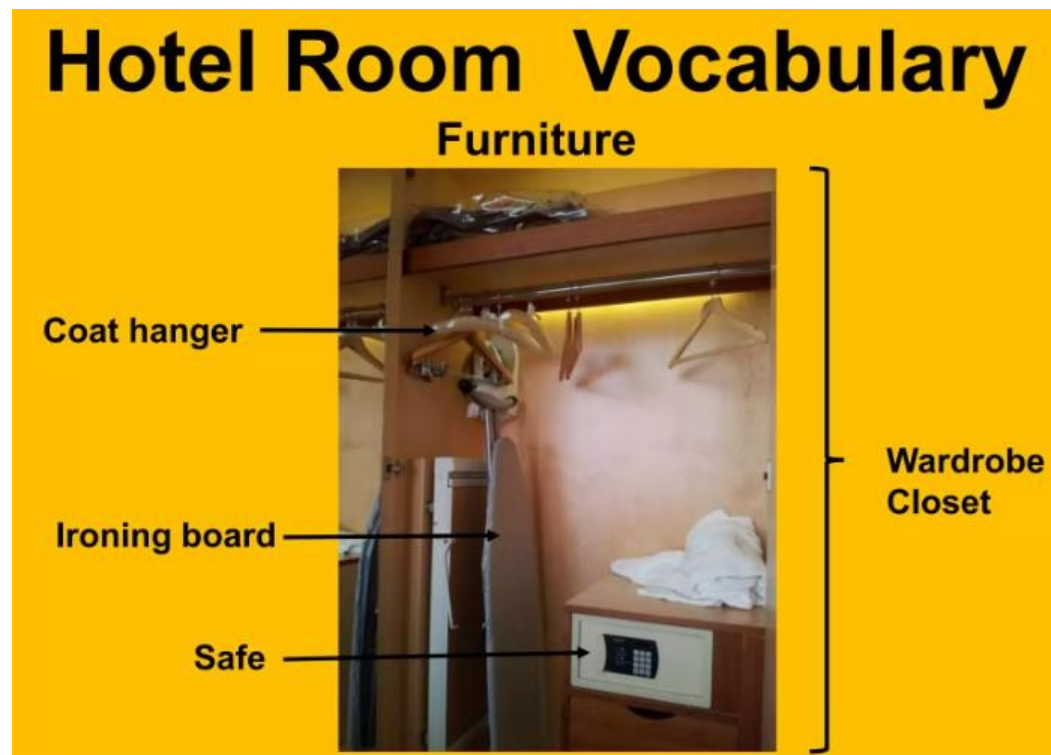
Tarjetas con imágenes/palabras (artículos de aseo/ropa de cama), fotos/diagramas de habitaciones; cajas o zonas etiquetadas como CAMA, BAÑO, SOFÁ/SALÓN, MINIBAR, ESCRITORIO, p. ej.:



<https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418>



<https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418>



<https://de.slideshare.net/slideshow/hotel-room-vocabulary-45932418/45932418>

Procedimiento

1. Identificación rápida de los objetos.
2. Debatir «¿Dónde va?» (jabón → baño; cojines → cama/sofá; sábanas → cama; vasos → zona del minibar).
3. Juego de clasificación: los alumnos colocan las tarjetas o los objetos en las bandejas de las zonas y, a continuación, los ordenan en una sala simulada. Evaluación
 - 12/15 objetos colocados correctamente.
 - Utiliza frases cortas: «Jabón en el baño», «Vasos en el minibar».

5) Diálogos de limpieza: responder a las peticiones de los huéspedes

Tarea

Aprender y utilizar frases corteses de atención al cliente; completar un diálogo con huecos por rellenar; representar situaciones en juegos de rol. Objetivos

- Utilizar verbos modales (can/could) y frases de servicio (Absolutely/Certainly/Of course).
- Elaborar respuestas breves y estructuradas.

Materiales

Ficha con diálogo sobre el servicio de limpieza (ejercicio de rellenar los huecos), tarjetas con situaciones para el diálogo «¿Cómo respondes?»:

- Un huésped insiste en que la habitación debe estar limpia todos los días.
- Un huésped pide toallas adicionales.
- Un huésped pide que se reponga el minibar con agua con gas.

El formador señala que la cortesía y la amabilidad son importantes en los diálogos con los huéspedes y presenta ejemplos de palabras y expresiones corteses: «¿podría?», «por favor», «debería», «por supuesto», «gracias», «¿le gustaría?», «de nada», etc.

El profesor hace hincapié en que los alumnos deben repasar las siguientes palabras y frases en el vídeo didáctico preparado.

Vídeo: **Cómo atender las peticiones de los huéspedes | Inglés para el servicio de limpieza** - <https://www.youtube.com/watch?v=EOUW-UNM05k>

Los alumnos ven el vídeo y lo comentan con el profesor.

El profesor muestra una ficha con un diálogo sobre el servicio de limpieza (ejercicio de rellenar los huecos). El profesor explica que las frases proceden del vídeo, y que los alumnos deben recordar el diálogo del vídeo y escribir las palabras que faltan.

Diálogo sobre el servicio de limpieza – ejercicio de rellenar los huecos (las respuestas están resaltadas en

amarillo): Huésped: _____ ¿Podrían asegurarse de que la habitación se __ todos los días?

Empleada de limpieza: _____. La limpieza diaria forma parte de nuestro _____. ¿Algo más que desee?

Huésped: Sí. Me preguntaba si me podrían traer unas _____ toallas.

Empleada de limpieza: _____. Tomaré nota para _____ toallas extra en su habitación. ¿Hay algo más en lo que esté pensando?

Huésped: Sí. ¿Podría comprobar si el _____ se puede reponer con algunas de ____? Camarera de piso: Por supuesto. Se lo _____ al personal correspondiente para _____ el minibar con agua con gas. Huésped:

Gracias.

Empleada del hogar: _____. Si necesita algo más durante su estancia, no dude en decírnoslo.

Huésped: ¿Podría asegurarse de que la habitación se limpie a diario?

Empleada de limpieza: Por supuesto. La limpieza diaria forma parte de nuestro servicio. ¿Algo más que desee? Huésped: Sí. Me preguntaba si podría conseguir algunas toallas extra.

Empleada de limpieza: Por supuesto. Anotaré que le dejemos toallas extra en su habitación. ¿Hay algo más en lo que esté pensando?

Huésped: Sí. ¿Podría comprobar si es posible reponer el minibar con agua con gas? Personal de limpieza: Por supuesto. Informaré al personal correspondiente para que reponga el minibar con agua con gas. Huésped: Gracias.

Empleada de limpieza: De nada. Si necesita algo más durante su estancia, no dude en decírnoslo.

Si es necesario, los alumnos pueden volver a ver el vídeo y realizar la tarea.

A continuación, el profesor presenta las tarjetas de situaciones para el diálogo «¿Cómo se responde?» (que se corresponden con los diálogos del vídeo).

Los alumnos intentan reproducir los diálogos entre el huésped y la empleada doméstica, formulando las peticiones y respondiendo con educación.

Procedimiento

1. Ver/recordar frases clave (referencia al vídeo en tu plan); recopilar palabras de cortesía en la pizarra.
2. Rellena los huecos utilizando el lenguaje del vídeo; comprueba las respuestas.
3. Representa los tres escenarios; alterna los papeles (huésped ↔ ama de llaves); añade frases de confirmación: «Informaré al personal para que reponga el minibar».

Evaluación

- Rellena correctamente la mayoría de los huecos;
- Utiliza 2 frases de cortesía + 1 frase de confirmación en el juego de roles.

6) Juego de «buenas prácticas» de higiene (✓ / ✗ + hacer/no hacer)

Tarea

Clasifica las normas de higiene correctas y las incorrectas; reescribe las incorrectas como «haz» o «no hagas»; practica las órdenes del supervisor ↔

órdenes del personal de limpieza.

Objetivos

- Conocer las normas de higiene y aplicarlas.
- Usar el imperativo y las formas negativas.

Materiales

Ejemplos de instrucciones breves sobre normas de higiene en el servicio doméstico, plantilla para el esquema «Normas de higiene» – para organizar las instrucciones.

El formador explica la importancia de las normas de higiene (mostrando, si es necesario, algunos productos de limpieza en el escenario simulado) y también muestra cómo lavarse las manos y desinfectarlas correctamente.

Los formadores presentan ejemplos de las instrucciones (normas de higiene en el servicio de limpieza), por ejemplo:

- Para la secuencia de limpieza, utilice únicamente paños, fregonas, cubos, etc. limpios.
- (No) utilice paños, fregonas, cubos, etc. sucios.
- (No) utilice el mismo paño para todas las superficies, p. ej., la misma toalla para el inodoro y el lavabo, etc.
- Para el proceso de limpieza, utilice paños diferentes para cada superficie o zona, por ejemplo, para suelos, mesas, lavabos, etc.

El profesor señala que, si se utilizan oraciones en negativo en el caso de instrucciones «incorrectas», estas se convierten en variantes correctas: «Utiliza el mismo paño para todas las superficies, p. ej., la misma toalla para el inodoro y el lavabo» —incorrecto—, pero «No utilices el mismo paño para todas las superficies, p. ej., la misma toalla para el inodoro y el lavabo» —correcto—. Los alumnos pueden debatir todas las instrucciones, crear variantes correctas a partir de ejemplos incorrectos y aprender las normas de higiene.

El formador presenta una plantilla para el esquema «Normas de higiene», con el fin de organizar las instrucciones, p. ej.:

Normas de higiene	
Lo que no se debe hacer y	Qué hacer

Los alumnos rellenan el esquema «Normas de higiene», debatiendo dónde colocar cada instrucción, ya sea trabajando en parejas o en todo el grupo.

Ejemplo del esquema con las instrucciones rellenas:

Normas de higiene	
Lo que no se debe hacer y	Qué hacer
No utilices paños, fregonas, cubos, etc. sucios.	Para la secuencia de limpieza, utilice únicamente paños, fregonas, cubos, etc.

No utilice el mismo paño para todas las superficies, por ejemplo, la misma toalla para el inodoro y el lavabo	Para el proceso de limpieza, utilice paños diferentes para cada superficie o zona (p. ej., para suelos, mesas, lavabo...)
No preste atención a las instrucciones	Si utiliza desinfectantes químicos, siga Siga las instrucciones al pie de la letra
No mantengas las rutinas de limpieza de forma desordenada, sin un horario de limpieza definido	Presta atención a seguir un horario de limpieza horario
No limpie el cubo de la basura con regularidad, solo de vez en cuando	Vaciar y limpiar la papelera con regularidad
No se laven las manos a menudo, solo al final del turno.	Lávate y desinfecta las manos antes y después limpiar.

Los alumnos también pueden elaborar y seguir estos ejemplos de prácticas de higiene en un entorno simulado, mediante un juego de roles, en el que uno hace de supervisor (dando instrucciones) y el otro de personal de limpieza (siguiendo instrucciones).

Procedimiento

1. Los alumnos clasifican las fichas en «No hacer» y «Hacer».
2. Reescribe las reglas incorrectas en frases correctas de «qué hacer» y «qué no hacer».
3. Juego de roles por parejas: el supervisor da 3 instrucciones de higiene; el personal de limpieza las repite o las lleva a cabo. Evaluación
 - Coloca ≥ 8 fichas correctamente.
 - Reescribe 3 formas incorrectas $\rightarrow$ correctas.
 - Sigue 3 instrucciones de higiene en orden.

Enfoque lingüístico para A1 (colocar en la pared)

- Imperativos (cortesías): Cambiar / Limpiar / Quitar el polvo / Vaciar / Fregar / Organizar / Abrillantar / Reemplazar / Reponer / Barrer / Aspirar / Limpiar + por favor.
- Conectores temporales: primero, después, luego, a continuación, finalmente.
- Frases de atención al cliente: ¿Podría...? Por supuesto / Claro / Por supuesto / De nada.

Evaluaciones y microevaluaciones (por lección)

- crea y realiza una cadena de 5 pasos con secuenciadores.
- Utiliza «por favor» o «¿podría?» en al menos dos frases.
- Nombra más de 10 elementos o acciones de limpieza durante las actividades.
- Clasifica 8 normas; enuncia 2 cosas que se deben hacer correctamente con sus razones.

Recursos

- **Fichas de recetas imprimibles:** platos sencillos con instrucciones paso a paso.

- **Fichas didácticas:** Verbos de cocina (picar, remover, freír, hervir, hornear, etc.).
- **Vídeos interactivos:** tutoriales sobre «Cómo preparar un plato básico».
- **Fichas de trabajo:** ejercicios de rellenar los huecos en diálogos de cocina.
- **Aplicaciones digitales:** Busuu para ejercicios de comprensión auditiva.
- **Tarjetas de situaciones:** «Eres ayudante de cocina. El chef te pide que prepares una ensalada. ¿Qué haces?».

A2 - Nivel de usuario intermedio (preintermedio)

- Dominar las secuencias de preparación de comidas y los principios de conservación de alimentos.
- Manejar interacciones básicas con los clientes (por ejemplo, responder a preguntas sencillas).
- Seguir procedimientos de cocina de varios pasos.
- Papel del profesor: Facilitar actividades prácticas, presentar situaciones de la vida real y fomentar los ejercicios de juego de roles.

Notas para el profesor

- Pasa de procedimientos de 4-5 pasos a otros de 6-8 pasos (preparación → cocción → emplatado → limpieza), utilizando secuenciadores (primero/luego/después/mientras tanto/por último) y temporizadores.
- Aplica los principios de conservación de alimentos: cadena de frío (temperaturas de refrigeración/congelación), FIFO («primero en entrar, primero en salir»), etiquetado (producto/fecha/personas encargadas).
- Utiliza condicionales y modales para la seguridad y la calidad: Si el pollo está rosado, cocínalo más tiempo. / Debes etiquetar las sobras. / Debes llevar guantes.
- Incluir conversaciones breves y funcionales con el personal de sala (FOH) o los clientes: comprobación de alergias, sustituciones, información sencilla sobre tiempos de espera.
- Realizar microescritura: etiquetas de una línea, notas breves de incidentes («Frigorífico a 10 °C; informado al chef; 12:10»).

Ejercicios

1) Simulación de un programa de cocina (hablar y preparar una receta completa)

Objetivo: explicar en voz alta una receta de 6 a 8 pasos mientras se realiza; utilizar lenguaje de tiempo y cantidad.

Materiales: tarjeta de receta imprimible (imágenes + verbos en negrita), ingredientes y utensilios básicos, temporizador.

Procedimiento: El formador señala que, para mantener eficazmente el orden de las tareas de limpieza, es importante disponer de todos los productos de limpieza necesarios; por lo tanto, el almacén de productos de limpieza debe estar bien organizado, y todos los productos deben estar en buen estado y correctamente clasificados.

El formador pide a los alumnos que comenten cómo están clasificados y organizados los productos de limpieza en las imágenes.



https://thetourism.institute/wp-content/uploads/2024/03/A_sparkling_clean_2C_organized_room.png

Además, el carrito de limpieza también debe estar debidamente abastecido.



https://content.directsupplycdn.com/4DA5E7F48080C2A92DE561280004643F459C9B985B72522665E8903D4F_EE9A79?w=1000&h=1000&m=tight

Los alumnos comentan las imágenes con el profesor. El profesor responde a las preguntas, si es necesario.

A continuación, los alumnos intentan organizar correctamente los productos de limpieza en el entorno simulado y mantener el orden de limpieza (proceso de dominio de las habilidades).

2) Trabajo en parejas — Pedidos en un restaurante

Objetivo: atender peticiones y preguntas sencillas; confirmar alergias y sustituciones.

Materiales: fichas de pedido (plato + modificaciones), tarjetas de alergias (leche/huevo/frutos secos/gluten/pescado), auriculares/tarjetas para los roles.

Procedimiento: El formador presenta una pila de tarjetas con frases cortas (preguntas, respuestas) que pueden utilizarse en la comunicación entre el personal de limpieza y los huéspedes. El formador anima a los alumnos a simular posibles minidiálogos (por ejemplo, según las peticiones de los huéspedes), utilizando las siguientes frases.

P. ej.:

¿Puedo limpiar su habitación ahora?

¿Podría confirmar la hora que le viene mejor para la limpieza de mañana?

¿Podría reponer sus artículos de aseo?

¿Necesitas mantas adicionales?

¿Necesitas toallas limpias?

¿Necesitas más jabón o champú? ¿Servicio de limpieza! ¿Puedo pasar?

Puedo volver más tarde a limpiar si te viene mejor. Me gustaría limpiar la habitación. ¿Puedo hacerlo ahora?

Si algo no funciona en la habitación, puedo avisar al servicio de mantenimiento por usted. Limpiaré su habitación ahora si le parece bien.

He visto que la bombilla está fundida; ¿quieres que te la cambie? ¿Va todo bien en tu habitación?

¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?

¿Necesita algo más?

Te he repuesto las toallas y los artículos de aseo; avísame si necesitas más. Avísame si necesitas cualquier otra cosa.

Avísame si necesitas algo. ¿Puedo ayudarte?

¿Pase la aspiradora ahora?

¿Quieres que limpie el baño?

¿Quiere que limpie la habitación ahora o más tarde?

Estamos aquí para asegurarnos de que su estancia sea cómoda; ¿en qué más puedo ayudarle?

Cuando los alumnos entiendan todas las frases, el profesor les pedirá que clasifiquen las tarjetas/frases en grupos según su finalidad, por ejemplo:

- para ofrecer ayuda,
- para comprobar cuándo es el mejor momento para limpiar,
- para aclarar si es necesario limpiar, sustituir o reponer algunos artículos. Los

alumnos debaten y analizan las frases, y el formador ofrece consejos.

Evaluación: incluye una comprobación de alergias, indica claramente los tiempos y repite el pedido con precisión.

3) Tarea de gestión de inventario

Objetivo: clasificar los artículos por fecha de caducidad y zona (seco/refrigerado/congelado), aplicar el método FIFO y escribir etiquetas sencillas.

Materiales: tarjetas de productos alimenticios con fechas (p. ej., 10/09, 12/09...), alfombrillas de almacenamiento (SECO/REFRIGERADO/CONGELADO), pegatinas «Usar primero», etiquetas en blanco.

Procedimiento:

- Los alumnos colocan los productos en la alfombrilla de la zona correcta;
- Los ordenan por fecha (los más antiguos al frente);
- Escriben la etiqueta: «Arroz cocido 23/09 – consumir antes del 24/09». Frases: «Esto va en la nevera/congelador». «Consumir primero: ».

Evaluación: 100 % de distribución correcta; orden FIFO correcto; 2 etiquetas completadas con fecha + artículo.

4) Reto de cocina en equipo (con límite de tiempo)

Objetivo: planificar y elaborar un plato en equipo dentro de un límite de tiempo; asignar funciones; comunicar el progreso. Materiales: resumen del reto (plato + tiempo + normas de higiene), cronómetro, rúbrica de puntuación sencilla (sabor/presentación/tiempo/comunicación en equipo/seguridad).

Procedimiento:

- Los equipos asignan funciones (jefe, preparación, cocina, emplatado, servicio).
- Crear un tablero de tareas con los pasos y los tiempos.
- Ejecutar el cocinar; dirigir proporcionar breves actualizaciones cada 3–4 minutos. Ejemplos: «Terminaré la sopa y luego empezaré con el arroz». «Por favor, emplatad ahora». «Se nos ha acabado el perejil; usad eneldo».

Evaluación: plato terminado a tiempo; 3 actualizaciones claras del equipo; 1 imprevisto resuelto (ingrediente o equipo que faltaba).

5) Escenarios de resolución de problemas (fallos y faltas de material)

Objetivo: elegir soluciones seguras y realistas a los problemas de cocina; expresarse con «si... entonces» y «debería/debe». Materiales: tarjetas de escenarios:

- Frigorífico averiado (10 °C),
- Falta de ingredientes (sin tomates),
- Corte con cuchillo (leve),
- Derrame cerca de la freidora,
- Ficha de alergia (sin gluten).

Procedimiento

- Los grupos eligen un escenario → proponen 3 acciones;
- Comparten en formato «stand-up»;
- Plantillas: «Si la nevera está a 10 °C, debes trasladar la comida a un lugar seguro e informar al chef». «Deberíamos usar pepino en lugar de tomate».

Evaluación: la solución incluye la seguridad ante todo, la comunicación (a quién informar) y el etiquetado o registro cuando sea pertinente.

Banco de expresiones (colocado en la pared)

- Conectores temporales: primero, después, luego, tras eso, mientras tanto, finalmente.
- Tiempo y cantidad: durante 8 minutos; a 180 °C; 200 ml; 2 cucharadas; una pizca.
- Almacenamiento: lugar seco / nevera (0–5 °C) / congelador (≤ -18 °C); etiquetar; fecha de caducidad; FIFO; usar primero.
- Seguridad/calidad: debe/debería/puede; condiciones «si/entonces»; «precaución: caliente/afilado».
- Charla en sala/mostrador: ¿Alguna alergia? Podemos/no podemos... Listo en _____ minutos. Se nos ha acabado ; ¿puedo usar__ ?

Evaluaciones rápidas

- Realiza un proceso de cocción de 6 a 8 pasos con 4 secuenciadores, 2 valores (tiempo/cantidad) y manipulación segura.
- zonas correctas + 2 etiquetas completas.
- gestiona 1 comprobación de alergias + 1 indicación de tiempo; resuelve 1 situación problemática con una línea «si/entonces».

Recursos

- **Protocolos de cocina impresos:** directrices para la manipulación de alimentos y la higiene.
- **Ejercicios de comprensión auditiva:** Conversaciones en la cocina entre chefs y ayudantes.
- **Fichas digitales:** frases comunes para la preparación de alimentos y el trabajo en equipo en la cocina.
- **Aplicaciones:** juego de roles basado en ChatGPT para conversaciones en la cocina.
- **Formación en realidad virtual:** Simulación «Trabajar en una cocina ajetreada».

Nivel B1 - Usuario independiente (Intermedio)

- Comunicarse de forma eficaz en la cocina y seguir instrucciones complejas.
- Resolver problemas en la cocina, como la falta de ingredientes o dificultades en el flujo de trabajo.
- Trabajar en equipo bajo supervisión.
- Papel del profesor: Ofrecer simulaciones en tiempo real, asignar proyectos colaborativos e introducir ejercicios basados en la realidad virtual.

Notas del profesor — objetivos adicionales (B1)

- Gestionar procedimientos de 8 a 12 pasos, incluyendo acciones paralelas (mientras tanto, cocer a fuego lento... luego emplatar), y ajustar los tiempos según las señales (pizarra de pedidos, comprobaciones de punto).
- Aplicar el flujo y las prioridades de la cocina: leer tickets, llamadas de seguimiento, «servir/esperar», pasar controles; redactar mini informes de traspaso (hecho / falta / problemas / peticiones).
- Resolver fallos y faltas de material utilizando «si/entonces» + «debe/debería/no puede», escalar correctamente y registrar los problemas (notas de incidentes/servicio).
- Dirigir a los compañeros durante breves periodos (delegar, supervisar, dar feedback) para apoyar el modelo entre iguales (un participante con experiencia que guía a un recién llegado).

- Incorporar situaciones de crisis en realidad virtual (errores en el tratamiento de alergias, fallos en los equipos) tras los simulacros prácticos para consolidar los conocimientos (cumple con el objetivo de 16 sesiones de realidad virtual: 4 por profesión).

Ejercicios

1) Gestión del tiempo: ejercicio de limpieza cronometrado (en un entorno simulado)

Tarea: completar la preparación completa de una sala dentro de los límites de tiempo.

Objetivos:

- los alumnos sepan cómo debe realizarse la secuencia de limpieza, qué deben tener en cuenta a la hora de mantener / completar la preparación de una sala, o cuándo revisarla,
- Los alumnos pueden elaborar su propia lista de verificación para la preparación del aula (con el fin de priorizar las tareas) y seguirla,
- Los alumnos pueden organizar el trabajo eficazmente en equipo.

Materiales: ejemplo de «Lista de verificación para la inspección de habitaciones de hotel».

El formador presenta un ejemplo de «Lista de comprobación para la inspección de habitaciones de hotel»; los alumnos leen la lista y la comentan con el formador en detalle.

Hotel Room Inspection Checklist



Guest Room

Doors working properly

-- select an option --

Doors open easily and quietly

-- select an option --

Light switches work correctly

-- select an option --

Windows open and close properly

-- select an option --

Window free of cracks

-- select an option --

Window glass clean

-- select an option --

Drapes straight and working properly

-- select an option --

Controls for air conditioning/heat work properly

-- select an option --

Air conditioning filter clean

-- select an option --

Lamps work

-- select an option --

Wall lights work

-- select an option --

Lamp shades clean and straight

-- select an option --

Beds correctly made

-- select an option --

Fluffed/even pillows

-- select an option --

Bedspreads straight

-- select an option --

Mattress firm

-- select an option --

Bedspread free of rips and stains

-- select an option --

Upholstery clean and in good condition

-- select an option --

<https://joyfill.io/form-library/hotel-room-inspection-checklist>

A continuación, los alumnos crean su propia lista de verificación: qué hay que comprobar en la habitación y en qué orden deben realizarse todas las tareas. El formador observa y supervisa el proceso.

Cuando los alumnos tengan lista su lista de comprobación, deberán completar la preparación de la sala (en un simulacro) siguiendo su propia lista. El formador les indica que deben realizar la actividad en un tiempo determinado, por ejemplo, 20 minutos. Por lo tanto, los alumnos deben calcular primero cuánto tiempo necesitarán para completar todas las tareas de la lista de verificación. Si la actividad se realiza en un grupo pequeño, los alumnos también deben discutir quién es responsable de cada tarea y tener en cuenta cuánto tiempo necesitarán para llevarlas a cabo.

Cuando los alumnos estén listos y se haya completado la preparación del aula, el formador puede preguntarles:

- que comenten sus impresiones durante la realización de las tareas y
- que analicen el proceso y los resultados de su trabajo.

Además, el formador también ofrece comentarios y algunos consejos para optimizar el proceso.

2) Comunicación avanzada en el sector de la limpieza: resolución de problemas, gestión y liderazgo

Tarea: debatir las cualidades profesionales determinantes para una gestión exitosa en el sector de la limpieza y practicar la comunicación como «supervisor» con «compañeros» (teniendo en cuenta las cualidades importantes para un líder exitoso).

Objetivos:

- para desarrollar habilidades de comunicación y de trabajo en equipo,
- para repasar el material aprendido,
- los alumnos pueden intentar comunicarse e interactuar como «supervisor/jefe del departamento de limpieza».

Materiales: lista de cualidades profesionales determinantes para un gerente de limpieza (elaborada por los alumnos, con la ayuda del formador).

El formador propone un tema para un breve debate: ¿cuáles son las cualidades importantes para un director/supervisor/líder?

El formador pide a los alumnos que debatan en grupo y determinen las cualidades fundamentales necesarias para una gestión exitosa en el departamento de limpieza. Para ello, el formador sugiere que se recuerden los temas aprendidos anteriormente y se analice cómo debe resolver los problemas el director y de qué manera debe interactuar con sus compañeros.

Los alumnos elaboran una «Lista de cualidades profesionales fundamentales para un responsable de limpieza» (el formador les ayuda si es necesario).

Por ejemplo, en la lista pueden figurar cualidades como:

- capacidad de comunicación (p. ej., el responsable es educado y amable tanto con los huéspedes como con los compañeros),
- capacidad para resolver problemas y habilidades organizativas (p. ej., el responsable es capaz de realizar varias tareas a la vez),
- competencia profesional (p. ej., el responsable sabe cómo mantener las secuencias de limpieza de forma rápida y precisa, cómo organizar los elementos de la habitación y cómo cumplir las normas de higiene).

Los alumnos ven un vídeo (ejemplos de preguntas de entrevista para el servicio de limpieza, adecuadas tanto para supervisores como para personal de limpieza). **Preguntas de entrevista para el servicio de limpieza -**

<https://www.youtube.com/shorts/QwYagSMLcps>

Tras debatir y ver el vídeo, los alumnos interpretan los papeles de «supervisor/jefe» y «compañeros».

El alumno que hace de supervisor debe comunicarse con los demás alumnos como si fueran compañeros de trabajo, evaluar sus conocimientos y preguntarles, por ejemplo, qué máquinas de limpieza conocen, qué utensilios de limpieza hay en el escenario simulado, cómo sujetar la ropa de cama, cómo organizar los objetos en una habitación, cómo mantener el orden correcto de la secuencia de limpieza, etc.

Si otros alumnos dan respuestas inexactas, el «supervisor» debe responder con precisión y explicar el punto en cuestión.

Los alumnos también pueden evaluar al «supervisor» y ofrecerle algunos consejos y comentarios. El formador observa el proceso de aprendizaje cooperativo y presta ayuda cuando es necesario.

3) Comunicación y liderazgo avanzados en el ámbito doméstico: **instrucciones claras, comentarios y explicaciones**

Tarea: debatir todo el material aprendido, formular o responder preguntas sobre cualquier tema tratado.

Objetivo:

- repasar el material aprendido.

Materiales: todos los materiales utilizados en el proceso de aprendizaje, si es necesario.

El formador repasa los temas tratados y anima a los alumnos a debatirlos en un debate en grupo: a sugerir qué es necesario repasar en primer lugar, a indicar si hay algo que no les queda claro o a formular preguntas aclaratorias (por ejemplo, sobre el vocabulario relacionado con el servicio de limpieza, las rutinas de limpieza, las normas de higiene, diversos diálogos con los huéspedes, el supervisor o los compañeros, el manejo de la ropa de cama, la disposición de las habitaciones, etc.). Los alumnos pueden preguntarse entre ellos o preguntar al profesor. Los alumnos también deben responder a las preguntas y explicar el material si conocen la respuesta adecuada.

Recursos:

- **Menús de restaurante y formularios de pedido:** Practicar la lectura y el procesamiento de pedidos de comida.
- **Podcasts del sector:** Entrevistas con chefs profesionales.
- **Evaluaciones escritas:** Redactar un breve informe de cocina (p. ej., «¿Qué salió mal durante el servicio de hoy?»).
- **Ejercicios de trabajo en equipo:** Juegos de rol colaborativos que simulan turnos ajetreados en la cocina.
- **Formación avanzada en realidad virtual:** gestión de crisis en una cocina (gestión de accidentes, falta de ingredientes, etc.).

3. Métodos que se utilizarán

Este plan de estudios hace hincapié en el **aprendizaje práctico, interactivo e inmersivo** a través de diversos métodos:

- **Materiales visuales:** Fichas, carteles y vídeos instructivos.
- **Juegos de rol:** Simulación de entornos de cocina reales e interacciones con los clientes.
- **Formación práctica:** preparación de alimentos y organización de la cocina.
- **Aprendizaje basado en situaciones:** retos realistas que requieren que los alumnos resuelvan problemas.
- **Módulos de formación en realidad virtual:** ejercicios de realidad virtual sobre higiene, manipulación de ingredientes y seguridad en la cocina.
- **Aprendizaje entre compañeros:** Fomento del trabajo en equipo y proyectos de cocina colaborativos.

4. Calendario orientativo por semana

Horario	Horario	Contenido	Nivel del MCER / Enfoque
Sesión 1	6 horas	Vocabulario básico de cocina, procedimientos de seguridad e higiene	A0
Sesión 2	6 horas	Tareas sencillas de cocina, manipulación de ingredientes y uso de utensilios de cocina	A1
Sesión 3	6 horas	Almacenamiento de alimentos, secuencias de preparación y pasos	A2
Sesión 4	6 horas	Comunicación avanzada en la cocina, resolución de problemas y ejercicios de trabajo en equipo	B1
Sesión 5	6 horas	Simulaciones de interacción con clientes, gestión de quejas y perfeccionamiento de habilidades	Habilidades integradas
Sesión 6	6 horas	Evaluaciones finales, aprendizaje basado en proyectos y simulaciones en una cocina real	Evaluación y Práctica
Sesión 7	6 horas	Gestión de inventario, inspecciones de higiene, simulacros de flujo de trabajo en la cocina	Práctica avanzada
Sesión 8	6 horas	Preparación para la certificación, evaluación entre compañeros, comentarios finales y repaso	Certificación y Resumen

5. Plan de clases diario sugerido

Cada sesión de 1,5 horas sigue este plan estructurado:

Hora	Actividad	Descripción
10 min	Calentamiento y repaso	Breve resumen de la lección anterior, presentación de los .
20 minutos	Vocabulario y conceptos Introducción	Presentar vocabulario clave relacionado con la cocina utilizando tarjetas didácticas e imágenes.
15 minutos	Práctica guiada	Los alumnos completan las fichas de trabajo y construyen frases actividades o ejercicios de emparejamiento.
15 minutos	Formación práctica o juego de juego de roles	Preparación práctica de alimentos, formación basada en realidad virtual o .
20 minutos	Aprendizaje basado en escenarios	Mediante tarjetas de escenarios, los alumnos representan tareas de cocina del mundo real .
10 minutos	Repaso y conclusión	Resume los puntos clave, ofrece comentarios y asigna tareas de práctica opcionales.

6. Ejercicios adicionales

- **Actividades en parejas:** los alumnos practican pedir ingredientes y dar instrucciones.
- **Juegos de memoria:** Emparejar utensilios, ingredientes y acciones.
- **Mini juegos de rol:** atender las peticiones de los clientes.
- **Preparación de recetas:** Seguir instrucciones sencillas para preparar un plato.
- **Ejercicios de comprensión auditiva:** Comprender instrucciones grabadas en la cocina.

7. Recursos y herramientas adicionales

- **Aplicaciones:** Duolingo (para vocabulario), Busuu (para comprensión auditiva).
- **Videos:** tutoriales de YouTube sobre seguridad en la cocina y preparación de alimentos.
- **Materiales impresos:** Diccionarios ilustrados, carteles de cocina plastificados para etiquetar utensilios.
- **Tarjetas de situaciones:** Para practicar situaciones de juego de roles.
- **Módulos de realidad virtual:** (enumera aquí nuestros vídeos de realidad virtual para el curso, incluyendo el nivel)

8. Desglose de los módulos por nivel

A0 – Nivel básico (principiantes absolutos)

Objetivo: Adquirir vocabulario esencial de cocina, seguir procedimientos básicos de seguridad e higiene y comprender instrucciones sencillas.

Módulo 1: Utensilios y equipamiento de cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Identificar y nombrar más de 10 utensilios de cocina habituales (por ejemplo, cuchillo, cuchara, sartén, tabla de cortar).
- **Actividades:**
 - Emparejar tarjetas con utensilios de cocina
 - Etiquetar un diagrama de cocina
 - Bingo de imágenes y palabras
- **Evaluación:** Prueba oral de nombrar objetos + actividad de identificación de objetos

Módulo 2: Órdenes básicas y seguridad en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Seguir y responder a instrucciones sencillas en la cocina.
- **Actividades:**
 - «Simón dice – Edición cocina»
 - Clasificar comportamientos seguros e inseguros en la cocina
 - Tareas de comprensión auditiva: «Lava las zanahorias», «Usa la tabla de cortar roja», etc.
- **Evaluación:** Cuestionario sobre seguridad + demostración de obediencia a órdenes

Módulo 3: Conceptos básicos de higiene en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Comprender las normas de higiene y las prácticas de seguridad alimentaria
- **Actividades:**
 - Juego de roles: lavado de manos, limpieza de una superficie
 - Emparejar imágenes correctas e incorrectas sobre higiene
 - Ver y comentar un vídeo de formación sobre higiene
- **Evaluación:** Cumplimentación de la lista de verificación de higiene

A1 – Nivel básico de usuario (elemental)

Objetivo: Realizar tareas sencillas de preparación de alimentos, seguir instrucciones de varios pasos e identificar ingredientes.

Módulo 4: Identificación y manipulación de ingredientes

- **Objetivos de aprendizaje:** Identificar, nombrar y clasificar ingredientes comunes
- **Actividades:**
 - Juegos de clasificación (frutas frente a verduras, alimentos secos frente a alimentos húmedos)
 - Etiquetar los productos de la despensa o la nevera

- Juego de memoria con ingredientes
- **Evaluación:** Prueba oral y escrita de identificación de ingredientes

Módulo 5: Tareas sencillas de preparación de alimentos

- **Objetivos de aprendizaje:** Seguir rutinas de preparación de alimentos de 4-5 pasos (p. ej., hacer un sándwich)
- **Actividades:**
 - Ver y seguir recetas sencillas
 - Ordenar los pasos de la receta
 - Juego de roles: preparar una comida con un compañero
- **Evaluación:** Preparar un plato básico de forma independiente

Módulo 6: Conceptos básicos de comunicación en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Utilizar expresiones para preguntar, aclarar y dar información en la cocina
- **Actividades:**
 - Práctica de diálogo: «¿Dónde está la sartén?» / «¿Puedo usar esto?»
 - Comprensión auditiva con conversaciones cortas en la cocina
 - Trabajo en parejas utilizando frases funcionales
- **Evaluación:** Juego de roles con una situación en la cocina

A2 – Nivel preintermedio

Objetivo: Manejar preparaciones de varios pasos, comprender instrucciones detalladas y gestionar los protocolos de seguridad alimentaria.

Módulo 7: Almacenamiento y seguridad alimentaria

- **Objetivos de aprendizaje:** Comprender las pautas de almacenamiento de alimentos, las fechas de caducidad y las etiquetas
- **Actividades:**
 - Practicar la colocación de productos en las zonas del frigorífico y la despensa
 - Juegos de lectura de etiquetas y clasificación por fecha de caducidad
 - Ver vídeo: «Prácticas de conservación seguras»
- **Evaluación:** Cuestionario y actividad sobre el almacenamiento de alimentos

Módulo 8: Secuencias de cocción y rutinas de preparación

- **Objetivos de aprendizaje:** Comprender las secuencias de cocción habituales (p. ej., hervir, picar, mezclar)
- **Actividades:**
 - Seguir las instrucciones de la receta con los compañeros
 - Fichas de recetas para rellenar los espacios en blanco
 - Relevé de preparación de alimentos cronometrado

- **Evaluación:** Preparar un plato siguiendo una receta escrita

Módulo 9: Gestionar solicitudes y trabajar en equipo

- **Objetivos de aprendizaje:** Responder a las tareas de los supervisores y coordinarse con los demás
- **Actividades:**
 - Juego de roles: recibir un pedido o instrucciones de un chef
 - Ejercicio de comprensión auditiva: instrucciones de varios pasos
 - Simulaciones de cocina en grupo
- **Evaluación:** evaluación del juego de roles en la cocina en equipo

Nivel B1 – Usuario independiente (Intermedio)

Objetivo: Trabajar de forma independiente en la cocina, resolver problemas comunes y comunicarse eficazmente con los miembros del equipo.

Módulo 10: Resolución de problemas en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Gestionar problemas como la falta de ingredientes o averías en los equipos
- **Actividades:**
 - Caso práctico: «¿Qué hacer cuando el horno no funciona?»
 - Debate en grupo: «¿Qué harías si...?»
 - Juego de roles: informar de un problema a un supervisor
- **Evaluación:** Prueba oral basada en situaciones hipotéticas

Módulo 11: Gestión del tiempo y flujo en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Priorizar las tareas de cocina y gestionar múltiples tareas bajo presión
- **Actividades:**
 - Simulación de una hora punta en la cocina
 - Crear una lista de verificación de tareas de preparación
 - Juego de cocina en equipo con límite de tiempo
- **Evaluación:** Preparación cronometrada + cumplimentación de la lista de verificación

Módulo 12: Liderazgo y comunicación en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Dirigir tareas básicas, formar a otros y brindar apoyo
- **Actividades:**
 - Enseñanza entre compañeros: actividad «Forma a tu compañero»
 - Círculos de retroalimentación: dar y recibir instrucciones
 - Simulación de un reto de cocina en equipo
- **Evaluación:** Simulación de liderazgo de equipo



Ayudante de cocina

4. Plan de formación del personal de cocina

ÍNDICE

1. Objetivo del curso	122
2. Niveles que se deben alcanzar	122
A0 - Nivel básico (principiante absoluto)	123
1. Introducción al vocabulario básico de cocina y a los utensilios	123
2. Comprensión de órdenes sencillas y seguimiento de instrucciones básicas	125
3. Reconocer y aplicar las normas básicas de seguridad e higiene	126
A1 - Nivel básico de usuario (elemental)	129
A2 - Nivel de usuario intermedio (preintermedio)	130
B1 - Nivel de usuario independiente (Intermedio)	131
3. Métodos que se utilizarán	132
4. Calendario orientativo por semana	132
5. Plan de clases diario sugerido	133
6. Ejercicios adicionales	133
7. Recursos y herramientas adicionales	133
8. Desglose del módulo por nivel	134
A0 – Nivel básico (principiantes absolutos)	134
A1 – Nivel de usuario básico (elemental)	135
A2 – Nivel preintermedio	136
B1 – Nivel de usuario independiente (intermedio)	137

1. OBJETIVO DEL CURSO

El plan de estudios de formación para el personal de cocina está diseñado para dotar a los alumnos de las **habilidades lingüísticas** necesarias, **las capacidades de comunicación en el lugar de trabajo y el vocabulario técnico** requerido para trabajar en una cocina profesional. El curso sigue una **progresión** estructurada **de A0 a B1**, lo que garantiza que los alumnos pasen de ser principiantes absolutos a usuarios de inglés de nivel intermedio con confianza, capaces de **realizar tareas de cocina de forma eficaz, comunicarse con sus compañeros y cumplir con las normas de seguridad**.

2. NIVELES A ALCANZAR

El plan de estudios se estructura en **cuatro niveles (A0 a B1)**, cada uno de los cuales se basa progresivamente en el anterior.

Nivel	Temas de la lección	Objetivos cuantificables
A0	Identificar utensilios de cocina, comprender instrucciones sencillas, conceptos básicos de seguridad.	Identificar más de 10 utensilios de cocina, seguir más de 5 instrucciones sencillas de cocina, demostrar más de 3 normas básicas de seguridad en la cocina.
A1	Seguir instrucciones de cocina, prácticas de higiene, manipulación de ingredientes.	Preparar más de 3 platos básicos, manipular correctamente más de 5 ingredientes diferentes, demostrar una higiene adecuada en la preparación de alimentos.
A2	Secuencias de preparación de comidas, conservación de alimentos, interacción básica con los clientes.	Preparar una comida completa en 20 minutos, almacenar correctamente 3 o más alimentos, comunicarse con los clientes utilizando 5 o más frases comunes.
B1	Comunicación avanzada en la cocina, resolución de problemas en la preparación de alimentos.	Resolver al menos 3 problemas comunes en la cocina, ayudar a preparar un pedido de menú completo, coordinarse con el resto del personal de cocina durante un turno completo.

A0 - NIVEL BÁSICO (PRINCIPIANTE ABSOLUTO)

1. Introducción al vocabulario y las herramientas básicas de cocina.

Objetivos de aprendizaje:

- Reconocer y nombrar al menos **10 utensilios de cocina habituales** (por ejemplo: cuchillo, cuchara, olla, sartén, tabla de cortar, batidor, cucharón, horno, fogones, fregadero)
- Comprender la **función** de cada utensilio mediante ayudas visuales y demostraciones

Estrategias didácticas:

- Utilizar **tarjetas didácticas** y **objetos reales** para introducir el vocabulario
- Realizar **juegos de emparejamiento** y **ejercicios de etiquetado** en una cocina simulada
- Reforzar el vocabulario mediante **la repetición, actividades en grupo y la narración visual**

Herramienta
cuchillo
tabla de cortar
fregadero
pelador
vaso medidor
rallador
olla
cocina
sartén
cuchara
horno
cubo de basura



Cuchillo



tabla de cortar



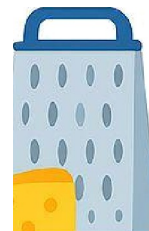
fregadero



Pelar



medición



Rallador



Pot



Cacerola



Cubo de basura

2. Comprender órdenes sencillas y seguir instrucciones básicas

Objetivos de aprendizaje:

- Comprender y responder a **más de 5 órdenes básicas de cocina** (por ejemplo, «Lava las verduras», «Corta el pan», «Apaga el horno»)
- Seguir **instrucciones paso a paso** para tareas sencillas como preparar un sándwich o hervir agua

Estrategias didácticas:

- Utilizar «**Simón dice: Edición cocina**» para practicar las órdenes de una forma divertida y sin presión
- Demostrar las tareas mientras se narra cada paso de forma lenta y clara
- Anime a los alumnos a **repetir las órdenes y a representarlas**

Herramienta	Función/Manejo	Instrucciones
cuchillo	cortar	Corta el pepino con el cuchillo.
tabla de cortar	coloca	Coloca el tomate sobre la tabla de cortar.
fregadero	lavar	Lava las verduras en el fregadero.
pelador	pelar	Pela las patatas con el pelador.
vaso medidor	medir	Mide la leche con el vaso medidor.
rallador	rallador	Ralla el queso con el rallador.
olla	hervir	Hervir el agua en la olla.
sartén	freír	Fríe la patata en la sartén.
cucharón	remover	Remueve la salsa con la cuchara.
horno	hornear	Hornea la patata en el horno.
cubo de basura	tirar	Tira la basura al contenedor de basura.



**Cut the cucumber
with the knife.**



**Place the tomato
on the cutting board.**



**Wash the vegetables
in the sink.**



**Peel the potatoes
with the peeler.**



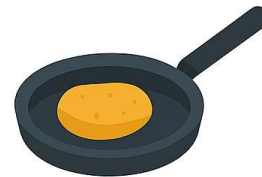
**Measure the milk
with the measuring**



**Grate the cheese
with the grater.**



**Boil the water in
the pot.**



**Fry the potato in
the pan.**



**Stir the sauce
with the spoon.**



**Bake the potato
in the oven.**



**Throw away the
trash in the
rubbish bin.**

3. Reconocer y aplicar las normas básicas de seguridad e higiene

- Reconocer y aplicar **las normas básicas de seguridad e higiene**.
- **Papel del profesor:** Introducir frases fundamentales, utilizar tarjetas didácticas y reforzar el aprendizaje mediante la repetición.

Objetivos de aprendizaje:

- Identificar **al menos tres normas básicas de seguridad** (por ejemplo, «No toques superficies calientes», «Usa guantes al limpiar», «Mantén los cuchillos alejados de los bordes»)
- Comprender **prácticas de higiene** como lavarse las manos, llevar ropa limpia y evitar la contaminación cruzada

Estrategias didácticas:

- Realiza un **simulacro básico de seguridad** utilizando imágenes etiquetadas de objetos peligrosos y seguros
- Utilice **situaciones de juego de roles** para demostrar las rutinas de higiene
- Exhibir **carteles** con señales de seguridad y pasos de higiene

Normas básicas de seguridad e higiene

- 1) Lávate las manos.
Jabón, agua, 120 segundos
- 2) ¡Cuidado, superficie caliente!
Peligro, horno, cocina
- 3) ¡Cuidado, objeto
afilado! cuchillo,
pelador, manténgase
alejado



- **Notas para el profesor:** Defina objetivos adicionales específicos para las necesidades de los alumnos:

- _____
- _____

Ejercicios:

- **Emparejamiento de tarjetas didácticas:** Los alumnos emparejan imágenes de utensilios de cocina con sus nombres (p. ej., cuchillo, cuchara, olla, sartén).
- **Simon Says (Edición de cocina):** El profesor da órdenes sencillas («Coge el cuchillo», «Remueve la sopa»).
- **Etiqueta la cocina:** Los alumnos colocan etiquetas en diferentes objetos de cocina en un montaje simulado.
- **Emparejamiento de imágenes y palabras:** Los alumnos emparejan los ingredientes de los alimentos con sus nombres.
- **Simulacro básico de seguridad:** Identificar los objetos peligrosos de la cocina y etiquetarlos con «Precaución» o «Seguro».

Recursos:

- **Fichas y pósteres:** Imágenes plastificadas de utensilios y electrodomésticos de cocina.
- **Vídeos de YouTube:** tutoriales sobre «Utensilios básicos de cocina y sus usos».
- **Fichas imprimibles:** listas de vocabulario de cocina y reconocimiento de señales de seguridad.
- **Aplicaciones digitales:** Duolingo para aprender vocabulario básico relacionado con la alimentación.
- **Módulo de realidad virtual:** recorrido virtual por la cocina para que los alumnos se familiaricen con los espacios de la cocina.

A1 - NIVEL BÁSICO (ELEMENTAL)

- Comprender y seguir **instrucciones básicas de cocina**.
- Aprender **prácticas** de higiene y **manejo de ingredientes**.
- Utilizar **frases cortas y estructuradas** para comunicarse en la cocina.
- **Papel del profesor:** Fomentar la comunicación oral sencilla, demostrar los procedimientos de cocina e introducir instrucciones escritas.
- **Notas para el profesor:** Establezca objetivos adicionales específicos para las necesidades de los alumnos:
 - _____
 - _____

Ejercicios:

- **Elaboración paso a paso de una receta:** Los alumnos ordenan los pasos de una receta básica (por ejemplo, preparar un sándwich).
- **Identificación de ingredientes:** El profesor muestra alimentos y los alumnos los nombran en voz alta.
- **Juego de roles (seguir instrucciones):** Un alumno hace de chef y da instrucciones, y el otro las sigue.
- **Juego de higiene en la cocina:** Clasificar prácticas de higiene correctas frente a incorrectas (p. ej., «Lavarse las manos antes de cocinar» ✓ / «Dejar carne cruda sobre la encimera» ✗).
- **Tarea de comprensión auditiva:** Los alumnos escuchan instrucciones de cocina grabadas y las siguen.

Recursos:

- **Fichas de recetas imprimibles:** platos sencillos con instrucciones paso a paso.
- **Fichas didácticas:** Verbos culinarios (picar, remover, freír, hervir, hornear, etc.).
- **Videos interactivos:** tutoriales sobre «Cómo preparar un plato básico».
- **Fichas de trabajo:** ejercicios de rellenar los huecos con diálogos de cocina.
- **Aplicaciones digitales:** Busuu para ejercicios de comprensión auditiva.
- **Fichas de situaciones:** «Eres ayudante de cocina. El chef te pide que prepares una ensalada. ¿Qué haces?».

A2 - NIVEL INTERMEDIO (PREINTERMEDIO)

- Dominar **las secuencias de preparación de comidas** y los principios de conservación de alimentos.
- Gestionar **las interacciones básicas con los clientes** (por ejemplo, responder a preguntas sencillas).
- Seguir **procedimientos de cocina** de varios pasos.
- **Papel del profesor:** Facilitar actividades prácticas, presentar situaciones de la vida real y fomentar los ejercicios de juego de roles.
- **Notas del profesor:** Definir objetivos adicionales específicos para las necesidades de los alumnos:
 - _____
 - _____

Ejercicios:

- **Simulación de un programa de cocina:** Los alumnos explican verbalmente los pasos de una receta mientras la representan.
- **Trabajo en parejas: pedidos en un restaurante.** Un alumno hace de cliente que realiza un pedido y el otro, de empleado de cocina que responde.
- **Tarea de gestión de inventario:** Clasificar y organizar los alimentos según las fechas de caducidad y los requisitos de almacenamiento.
- **Reto de cocina en equipo:** Los alumnos trabajan en equipos para preparar un plato en un tiempo límite.
- **Situaciones de resolución de problemas:** «La nevera está estropeada y faltan algunos ingredientes. ¿Qué haces?».

Recursos:

- **Protocolos de cocina impresos:** Directrices para la manipulación de alimentos y la higiene.
- **Ejercicios de comprensión auditiva:** Conversaciones en la cocina entre chefs y ayudantes.
- **Fichas digitales:** Frases comunes para la preparación de alimentos y el trabajo en equipo en la cocina.
- **Aplicaciones:** Juego de roles basado en ChatGPT para conversaciones en la cocina.
- **Formación en realidad virtual:** Simulación «Trabajar en una cocina ajetreada».

B1 - NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (INTERMEDIO)

- Comunicarse con eficacia en la cocina y seguir **instrucciones complejas**.
- Resolver **problemas en la cocina**, como la falta de ingredientes o dificultades en el flujo de trabajo.
- Trabajar **en equipo** bajo supervisión.
- **Papel del profesor:** Ofrecer a los alumnos simulaciones en tiempo real, asignar proyectos colaborativos e introducir ejercicios basados en la realidad virtual.
- **Notas del profesor:** Definir objetivos adicionales específicos para las necesidades de los alumnos:
 - _____
 - _____

Ejercicios:

- **Simulación de servicio de restaurante:** Los alumnos representan el papel de ayudantes de cocina preparando pedidos.
- **Simulación de gestión de quejas:** Los alumnos practican cómo responder al gerente de un restaurante sobre problemas relacionados con la preparación de la comida.
- **Reto de cocina rápida:** los alumnos preparan una receta con limitaciones de tiempo, simulando las presiones de una cocina real.
- **Supervisión de ayudantes de cocina:** Los alumnos se turnan para dar instrucciones a sus compañeros en un entorno de cocina.
- **Situaciones de emergencia:** «Un cliente tiene una alergia alimentaria y su comida se ha preparado incorrectamente. ¿Cómo lo gestionas?».

Recursos:

- **Menús de restaurante y formularios de pedido:** Practica la lectura y el procesamiento de pedidos de comida.
- **Podcasts del sector:** Entrevistas con chefs profesionales.
- **Evaluaciones escritas:** Redactar un breve informe de cocina (p. ej., «¿Qué salió mal durante el servicio de hoy?»).
- **Ejercicios de trabajo en equipo:** Juegos de rol colaborativos que simulan turnos de cocina ajetreados.
- **Formación avanzada en realidad virtual:** gestión de crisis en una cocina (gestión de accidentes, falta de ingredientes, etc.).

3. MÉTODOS QUE SE UTILIZARÁN

Este plan de estudios hace hincapié en **el aprendizaje práctico, interactivo e inmersivo** a través de diversos métodos:

- **Materiales visuales:** Fichas, pósteres y vídeos instructivos.
- **Juegos de rol:** Simulación de entornos de cocina reales e interacciones con los clientes.
- **Formación práctica:** preparación de alimentos y organización de la cocina.
- **Aprendizaje basado en situaciones:** retos realistas que requieren que los alumnos resuelvan problemas.
- **Módulos de formación en realidad virtual:** ejercicios de realidad virtual sobre higiene, manipulación de ingredientes y seguridad en la cocina.
- **Aprendizaje entre compañeros:** Fomento del trabajo en equipo y de proyectos de cocina colaborativos.

4. CALENDARIO ORIENTATIVO SEMANAL

Sesión	Horas	Contenido	Nivel del MCER / Enfoque
Sesión 1	6 horas	Vocabulario básico de cocina, procedimientos de seguridad e higiene	A0
Sesión 2	6 horas	Tareas sencillas de cocina, manipulación de ingredientes y uso de utensilios de cocina	A1
Sesión 3	6 horas	Almacenamiento de alimentos, secuencias de preparación y pasos	A2
Sesión 4	6 horas	Comunicación avanzada en la cocina, resolución de problemas y ejercicios de trabajo en equipo	B1
Sesión 5	6 horas	Simulaciones de interacción con clientes, gestión de quejas y perfeccionamiento de habilidades	Habilidades integradas
Sesión 6	6 horas	Evaluaciones finales, aprendizaje basado en proyectos y simulaciones en una cocina real	Evaluación y Práctica
Sesión 7	6 horas	Gestión de inventario, inspecciones de higiene, simulacros de flujo de trabajo en la cocina	Práctica avanzada
Sesión 8	6 horas	Preparación para la certificación, evaluación entre compañeros, comentarios finales y repaso	Certificación y Resumen

5. PLAN DE LECCIÓN DIARIO SUGERIDO

Cada sesión de 1,5 horas sigue este plan estructurado:

Hora	Actividad	Descripción
10 min	Calentamiento y repaso	Breve resumen de la lección anterior, presentación de los .
20 minutos	Vocabulario y conceptos Introducción	Presenta vocabulario básico relacionado con la cocina mediante fichas e imágenes.
15 minutos	Práctica guiada	Los alumnos completan hojas de ejercicios, actividades de construcción de frases, o ejercicios de emparejamiento.
15 minutos	Formación práctica o juegos de rol	Preparación práctica de alimentos, formación basada en realidad virtual o .
20 minutos	Formación basada en Aprendizaje	Mediante tarjetas de escenarios, los alumnos representan tareas de cocina del mundo real .
10 minutos	Revisión y resumen	Resume los puntos clave, ofrece comentarios y asigna tareas de práctica opcionales.

6. EJERCICIOS ADICIONALES

- **Actividades en parejas:** Los alumnos practican cómo pedir ingredientes y dar instrucciones.
- **Juegos de memoria:** emparejar utensilios, ingredientes y acciones.
- **Mini juegos de rol:** atender las peticiones de los clientes.
- **Preparación de recetas:** Seguir instrucciones sencillas para preparar un plato.
- **Ejercicios de comprensión auditiva:** Entender instrucciones grabadas de cocina.

7. RECURSOS/HERRAMIENTAS ADICIONALES

- **Aplicaciones:** Duolingo (para vocabulario), Busuu (para comprensión auditiva).
- **Vídeos:** Tutoriales de YouTube sobre seguridad en la cocina y preparación de alimentos.
- **Materiales impresos:** Diccionarios ilustrados, carteles de cocina plastificados para etiquetar utensilios.
- **Tarjetas de situaciones:** Para practicar situaciones de juego de roles.
- **Módulos de realidad virtual:** (enumera aquí nuestros vídeos de realidad virtual para el curso, indicando el nivel)

8. DESGLOSE DE LOS MÓDULOS POR NIVEL

A0 – NIVEL BÁSICO (PRINCIPIANTES ABSOLUTOS)

Objetivo: Adquirir el vocabulario básico de cocina, seguir los procedimientos básicos de seguridad e higiene y comprender instrucciones sencillas.

Módulo 1: Utensilios y equipos de cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Identificar y nombrar más de 10 utensilios de cocina comunes (p. ej., cuchillo, cuchara, sartén, tabla de cortar).
- **Actividades:**
 - Emparejar tarjetas con utensilios de cocina
 - Etiquetar un diagrama de cocina
 - Bingo de imágenes y palabras
- **Evaluación:** Prueba oral de nombrar objetos + actividad de identificación de objetos

Módulo 2: Órdenes básicas y seguridad en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Seguir y responder a instrucciones sencillas relacionadas con la cocina.
- **Actividades:**
 - «Simón dice – Edición cocina»
 - Clasificar comportamientos seguros y peligrosos en la cocina
 - Tareas de comprensión auditiva: «Lava las zanahorias», «Usa la tabla de cortar roja», etc.
- **Evaluación:** Cuestionario de seguridad + demostración de seguimiento de órdenes

Módulo 3: Conceptos básicos de higiene en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Comprender las normas de higiene y las prácticas de seguridad alimentaria
- **Actividades:**
 - Juego de roles: lavarse las manos, limpiar una superficie
 - Emparejar imágenes correctas e incorrectas sobre higiene
 - Ver y comentar un vídeo de formación sobre higiene
- **Evaluación:** Complimentación de la lista de verificación de higiene

A1 – NIVEL BÁSICO (ELEMENTAL)

Objetivo: Realizar tareas sencillas de preparación de alimentos, seguir instrucciones de varios pasos e identificar ingredientes.

Módulo 4: Identificación y manipulación de ingredientes

- **Objetivos de aprendizaje:** Identificar, nombrar y clasificar ingredientes comunes
- **Actividades:**
 - Juegos de clasificación (frutas frente a verduras, secos frente a húmedos)
 - Etiquetar productos de la despensa o la nevera
 - Juego de memoria con ingredientes
- **Evaluación:** Prueba oral y escrita de identificación de ingredientes

Módulo 5: Tareas sencillas de preparación de alimentos

- **Objetivos de aprendizaje:** Seguir rutinas de preparación de alimentos de 4-5 pasos (p. ej., hacer un sándwich)
- **Actividades:**
 - Mira y sigue estas recetas sencillas
 - Ordena los pasos de la receta
 - Juego de roles: preparar una comida con un compañero
- **Evaluación:** preparar un plato básico de forma independiente

Módulo 6: Conceptos básicos de comunicación en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Utilizar frases para preguntar, aclarar y comunicar en la cocina
- **Actividades:**
 - Práctica de diálogo: «¿Dónde está la sartén?» / «¿Puedo usar esto?»
 - Comprensión auditiva con conversaciones cortas en la cocina
 - Trabajo en parejas utilizando frases funcionales
- **Evaluación:** Juego de roles con una situación en la cocina

A2 – NIVEL PREINTERMEDIO

Objetivo: Realizar preparaciones de varios pasos, comprender instrucciones detalladas y gestionar los protocolos de seguridad alimentaria.

Módulo 7: Almacenamiento y seguridad alimentaria

- **Objetivos de aprendizaje:** Comprender las directrices de almacenamiento de alimentos, las fechas de caducidad y las etiquetas
- **Actividades:**
 - Practicar la colocación de productos en las zonas del frigorífico y la despensa
 - Juegos de lectura de etiquetas y clasificación por fecha de caducidad
 - Ver el vídeo: «Prácticas de almacenamiento seguro»
- **Evaluación:** Cuestionario y actividad sobre el almacenamiento de alimentos

Módulo 8: Secuencias de cocina y rutinas de preparación

- **Objetivos de aprendizaje:** Comprender las secuencias de cocina habituales (p. ej., hervir, picar, mezclar)
- **Actividades:**
 - Seguir las instrucciones de la receta con los compañeros
 - Fichas de recetas para rellenar los espacios en blanco
 - Relevé de preparación de alimentos cronometrado
- **Evaluación:** Prepara un plato siguiendo una receta escrita

Módulo 9: Gestionar solicitudes y trabajar en equipo

- **Objetivos de aprendizaje:** Responder a las tareas asignadas por los supervisores y coordinarse con los demás
- **Actividades:**
 - Juego de roles: recibir un pedido o instrucciones de un chef
 - Tarea de comprensión auditiva: instrucciones de varios pasos
 - Simulaciones de cocina en grupo
- **Evaluación:** Evaluación del juego de roles en cocina en equipo

NIVEL B1 – USUARIO INDEPENDIENTE (INTERMEDIO)

Objetivo: Trabajar de forma independiente en la cocina, resolver problemas comunes y comunicarse eficazmente con los miembros del equipo.

Módulo 10: Resolución de problemas en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Saber gestionar problemas como la falta de ingredientes o averías en el equipo
- **Actividades:**
 - Caso práctico: «¿Qué hacer cuando el horno no funciona?»
 - Debate en grupo: «¿Qué harías si...?»
 - Juego de roles: informar de un problema a un supervisor
- **Evaluación:** Prueba oral basada en un escenario

Módulo 11: Gestión del tiempo y flujo de trabajo en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Priorizar las tareas de cocina y gestionar múltiples tareas bajo presión
- **Actividades:**
 - Simulación de un momento de gran actividad en la cocina
 - Crear una lista de verificación de tareas de preparación
 - Juego de cocina en equipo con límite de tiempo
- **Evaluación:** Preparación cronometrada + cumplimentación de la lista de verificación

Módulo 12: Liderazgo y comunicación en la cocina

- **Objetivos de aprendizaje:** Dirigir tareas básicas, formar a otros y brindar apoyo
- **Actividades:**
 - Enseñanza entre compañeros: actividad «Forma a tu compañero»
 - Círculos de retroalimentación: dar y recibir instrucciones
 - Simulación de un reto de cocina en equipo
- **Evaluación:** Juego de roles sobre liderazgo de equipo

5. Metodología de evaluación

El sistema de evaluación de los planes de estudios de EmpowerHer está diseñado para equilibrar la rendición de cuentas formal con la inclusividad no formal. Esta combinación es especialmente importante para el grupo destinatario del proyecto: mujeres adultas refugiadas y migrantes, muchas de las cuales son principiantes en inglés, pueden tener un nivel de alfabetización limitado y, a menudo, provienen de contextos de educación interrumpida o de traumas. Para estas alumnas, la evaluación debe, por un lado, demostrar sus competencias ante los empleadores y, por otro, crear un entorno seguro y motivador.

- La evaluación formal proporciona pruebas cuantificables de la adquisición de competencias:
 - Las pruebas previas y posteriores establecen las competencias iniciales y el progreso.
 - Las listas de verificación estructuradas permiten comprobar si tareas como el recuento de existencias, la cumplimentación de formularios, la gestión de entregas o el cumplimiento de las medidas de higiene se llevan a cabo correctamente.
 - Las tareas breves escritas o digitales (informes, registros, etiquetas) demuestran que los alumnos saben gestionar la documentación, un requisito práctico en los lugares de trabajo.
- La evaluación no formal garantiza que los alumnos sean evaluados de manera que se reduzca la ansiedad y se fomente la confianza:
 - Los juegos de roles y las simulaciones permiten a los alumnos demostrar sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo y resolución de problemas en contextos realistas.
 - Las listas de verificación de observación del formador registran no solo la precisión, sino también habilidades sociales como la cortesía, la conciencia de seguridad y la confianza.
 - La retroalimentación entre compañeros fomenta la colaboración y refuerza el apoyo del grupo.
 - Los formularios de evaluación con emoticonos permiten incluso a los alumnos de nivel A0 expresar sus opiniones sin necesidad de escribir en inglés.
 - Los diarios personales permiten a los alumnos anotar nuevas palabras, dibujos o reflexiones, lo que fomenta la conciencia de sí mismos y la implicación en el aprendizaje.

Los formadores también utilizan hojas de reflexión para evaluar sus propios métodos, anotando lo que ha funcionado bien, en qué aspectos han tenido dificultades los alumnos y qué adaptaciones podrían ser necesarias en futuras sesiones.

Esta metodología es adecuada porque:

- Proporciona a los empleadores y socios resultados claros y cuantificables (evaluación formal).
- Fomenta la motivación y la confianza de los alumnos al hacer que la evaluación se perciba como parte del aprendizaje en lugar de como una prueba (evaluación no formal).
- Evalúa no solo los conocimientos técnicos, sino también las habilidades sociales, como el trabajo en equipo, la comunicación y la resiliencia.

En resumen, se evalúa a los alumnos mediante tareas prácticas relacionadas con el trabajo, con el apoyo de herramientas de evaluación accesibles y

atractivas. Esto garantiza que el progreso sea visible, fiable y motivador tanto para los alumnos como para los formadores.

Kit de herramientas de evaluación

Este kit proporciona instrumentos de evaluación para todos los planes de formación (cocina, recepción, limpieza, gestión de existencias). Está organizado por niveles del MCER (A0–B1) e incluye una prueba previa, una prueba posterior, una lista de verificación de observación del formador, comentarios de los alumnos (caritas sonrientes) y una hoja de reflexión del formador.

A0 – Nivel básico (principiante absoluto)

Prueba previa (competencias básicas)

- Imagen: El alumno nombra o señala 5 objetos del lugar de trabajo.
- Sigue 2 órdenes sencillas de un solo paso (p. ej., «Lávate las manos», «Levanta la caja»).

Prueba posterior (evaluación del progreso)

- El alumno nombra correctamente más de 10 objetos (con ayuda de imágenes).
- Sigue 5 instrucciones de un solo paso en secuencia.
- Identifica más de 3 normas de seguridad/higiene utilizando iconos.

A1 – Nivel de usuario básico (elemental)

Prueba previa (Habilidades iniciales)

- Clasifica 5 objetos en las categorías correctas (herramientas/zonas).
- Contar en voz alta los objetos del 1 al 10.

Prueba posterior (evaluación del progreso)

- Completar una lista de verificación de 5 pasos o una rutina sin indicaciones.
- Anota correctamente 10 datos en un formulario o registro.
- Simula un breve juego de roles (entrega, pedido, solicitud de un cliente).

A2 – Nivel de usuario preintermedio

Prueba previa (competencias básicas)

- Rellena un informe a medio completar (faltan 2 entradas).
- Identifica 2 problemas a partir de imágenes o situaciones.

Prueba posterior (evaluación del progreso)

- Redacta un informe sencillo (3-5 líneas: artículo + cantidad + falta/problema).
- Manejar una situación de juego de roles (comunicación con el proveedor, el cliente o el supervisor).
- Actualiza correctamente 5 entradas en un formulario digital o de registro.

Nivel B1: Usuario autónomo (Intermedio)

Prueba previa (competencias básicas)

- Resuelve 1 escenario breve de discrepancia o problema.
- Priorizar 3 tareas en el orden correcto.

Prueba posterior (evaluación del progreso)

- Completar una simulación completa relacionada con tareas del lugar de trabajo (p. ej., entrega → informe → resolución de problemas).
- Dirigir una tarea con un compañero o en un grupo pequeño (dar 3 o más instrucciones claras).
- Responder correctamente a 2/3 situaciones de emergencia o problemas.

Lista de verificación de observación del formador

Marca las casillas a medida que el alumno demuestre las habilidades.

Skill Area	Criteria	Observed (✓/X)	Notes
Participation & Engagement	Learner responds to questions in class		
Vocabulary Use	Can identify 10+ job-related words		
Task Execution	Completes 3+ simple job tasks (e.g., restocking, cleaning)		
Peer Interaction	Works effectively in group role-plays		
Communication	Responds to workplace scenarios appropriately		

Formulario de comentarios del alumno (caritas sonrientes)

- Marca con un círculo la cara que refleje cómo te sientes respecto a cada actividad.
- Aprender nuevas palabras: ☐ ☐ ☐
- Hacer juegos de rol: ☐ ☐ ☐
- Usar realidad virtual/vídeos: ☐ ☐ ☐
- Trabajo en grupo: ☐ ☐ ☐
- Explicaciones del formador: ☐ ☐ ☐
- ¿Cuál fue tu actividad favorita? _____
- ¿Qué te resultó difícil? _____

Hoja de reflexión del formador

Rellénala después de cada sesión/semana.

1. ¿Qué actividades funcionaron mejor para los alumnos?

2. ¿Qué actividades resultaron más difíciles?

3. ¿Mostraron los alumnos progresos hacia los objetivos?

4. ¿Fueron las instrucciones lo suficientemente claras?

5. ¿Qué cambiarías para la próxima vez?

6. Notas sobre las necesidades individuales de los alumnos:

Diario de autorreflexión

Fecha:



Esta semana he aprendido estas palabras nuevas:

Practiqué estas tareas en clase

Algo que me salió bien

Algo que me resultó difícil

My goal for next week:



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project: 2024-1-DE03-KA220VET-000254575

Cofinanciado por

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them. Project: 2024-1-DE03-KA220VET-000254575



