

Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DE CURSO NO REGULAR

## INGLÉS SPA

**HORAS: 40**

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se congratula en presentar el curso **“Inglés Spa”**, dirigido específicamente para todas aquellas personas que laboran en los Spa como terapeutas, con el propósito de brindar un mejor servicio utilizando el idioma inglés.  Con este curso el capacitando adquirirá los conocimientos necesarios del inglés para comunicarse con más seguridad con los turistas, saludar, describir el tratamiento y los productos a utilizar, recomendar otros tratamientos y en general manejar un lenguaje que permita un claro entendimiento y así poder brindar un servicio de mayor calidad, se presenta en tres unidades y con una duración de 40 horas.   1. Conceptos básicos 2. Preguntas y Gramàtica 3. Lenguaje del spa |

|  |
| --- |
| JUSTIFICACIÓN |
| Nuestra zona ha basado su economía principalmente en el turismo extranjero, por ello es indispensable para una comunicación adecuada con ese turismo, manejar el idioma inglés. Con el curso **“Inglés Spa”,** se pretende dotar a los terapeutas, que laboran en los Spa, de las herramientas necesarias del idioma inglés para brindar un servicio de mayor calidad, ya que podrán presentarse y saludar en su idioma a los turistas extranjeros, entablar comunicación con ellos, describir los servicios que se ofrecen, confirmar y dar seguimiento a los tratamientos, dar instrucciones claras y precisias para para iniciar, desarrollar y concluir las sesiones, en fin, tener la cortesía conveniente para hablar y escuchar al turismo extranjero en su idioma. |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| Al finalizar el curso los participantes contaran con los conocimientos básicos del idioma, preguntas, gramatica y fraseología de uso común, enfocados a la atención del Turista extranjeron en un Spa con el fin de brindar un servicio de calidad en el Spa. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso **“Inglés Spa”**, está dirigido a todos los terapeutas que tienen contacto directo con los huéspedes usuarios de un Spa y que requieren del aprendizaje de este idioma para ofrecer un servicio de calidad.  El aspirante que desee ingresar a este curso*,* deberá cubrir los siguientes requisitos:   * Aplicar la comunicación verbal. * Aplicar la comunicación escrita. * Ser mayor de 15 años * Habilidad para propiciar un ambiente cordial y de confianza.   Para poder inscribirse al curso de capacitación, además de cubrir el perfil de ingreso, el aspirante deberá cumplir con los requerimientos del Manual de Control Escolar de los Cursos No Regulares de Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **1** |  |  | **Conceptos básicos** |
|  | 1.1 |  | Frases de Bienvenida, Saludos, Expresiones de servicio y Cortesìa. |
|  | 1.2 |  | Verbo ``TO BE`` |
|  | 1.3 |  | Adjetivos Calificativos y Comparativos. |
|  | 1.4 |  | Días de la semana. Meses de año. Temporadas. Clima. Temperatura. Fechas. Horas. |
|  | 1.5 |  | Números y precios: *How much does it cost?* |
| **2** |  |  | **Preguntas y Gramàtica** |
|  | 2.1 |  | Presente Simple DO |
|  | 2.2 |  | Los 7 WH Questions |
|  | 2.3 |  | Presente Continuo. |
|  | 2.4 |  | Pasado TO BE (Was,Were) y Pasado Simple |
|  | 2.5 |  | Verbos Regulares e Irregulares. |
|  | 2.6 |  | Preposiciones de lugar y de Direcciòn. |
| **3** |  |  | **Lenguage del Spa** |
|  | **3.1** |  | **En el Spa** |
|  |  | 3.1.1 | Glosario Bàsico: Vocabulario del Equipo de Operaciòn |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |  |
|  |  | 3.1.2 | Glosario de Esencias: Nombres, Usos y Beneficios de las Esencias que se manejan en los Tratamientos. |
|  |  | 3.1.3 | Terminología Especializada que les Ayudará a Hablar de una manera precisa, clara y profesional, Al inicio del tratamiento, al final del mismo y sugerencias para el receptor. |
|  |  | 3.1.4 | Partes del Cuerpo. |
|  | **3.2** |  | **Menú Spa** |
|  |  | 3.2.1 | Descripciòn de Masajes,Faciales y Tratamientos Corporales. |
|  |  | 3.2.2 | Indicaciones y Contraindicaciones de Masajes, Faciales y Tratamientos Corporales. |
|  |  | 3.2.3 | Beneficios de Masajes, Faciales y Tratamientos Corporales. |
|  | **3.3** |  | **En la cabina**. |
|  |  | 3.3.1 | Protocolos y Fraseologìa: Instrucciones que se le da al Receptor del Tratamiento. |
|  |  | 3.3.2 | Frases: De Cortesìa, Ofrecer Disculpas y de interacción con el Receptor. |
|  | **3.4** |  | **Técnicas de venta** |
|  |  | 3.4.1 | Identificar y entender las necesidades del receptor |
|  |  | 3.4.2 | Conocer tus productos y servicios |
|  |  | 3.4.3 | Cómo llevar a cabo un protocolo de ventas |
|  |  | 3.4.4 | Glosario técnico de ventas |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | **%** | **% MÍNIMO REQUERIDO** | **OBSERVACIONES** |
| **ASISTENCIA** | 40 | 32 | En este curso, la asistencia tiene un valor del 40 % de la calificación total, de los cuales se requiere que el capacitando asista a un 90 % de las sesiones de clase para ser acreditado que es equivalente al 36 % de la calificación total. |
| **DISCIPLINA, PARTICIPACIÓN, ESPÍRITU y COLABORACIÓN.** | 40 | 32 | En este curso los aspectos de disciplina, participación, espíritu, colaboración son objeto de evaluación que se tomará en cuenta en la calificación del capacitando siendo el mínimo aprobatorio de 32% de la calificación total. |
| **EVALUACIÓNES** | 20 | 16 | En este curso, el promedio de evaluaciones físicas, técnicas, prácticas, teóricas o de investigación tienen un valor del 20 % de la calificación total, de los cuales se requiere que el capacitando obtenga un promedio mínimo de 70 para ser acreditado. |
| **TOTAL** | 100 | 40 | La calificación total es la suma de los porcentajes obtenidos en cada actividad académica. El alumno será acreditado con el 80 % de la calificación total, el cual deberá corresponder con la suma de los porcentajes mínimos requeridos por cada actividad académica. |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | **%** | **MÍNIMO REQUERIDO** | **OBSERVACIONES** |
| **HORAS PRÁCTICAS** | **40** | **32** | 32 horas de práctica representa el 80 % de un total de 40 horas de la duración del curso. Son requisito para tener derecho a ser evaluado para la acreditación del curso. |

**NOTA: DE ACUERDO AL CURSO Y A SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES SE PUEDEN TOMAR EN CUENTA OTROS ASPECTOS COMO ELEMENTOS DE EVALUACIÓN.**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **1.- CONCEPTOS BÁSICOS.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Al finalizar la unidad el participante utilizara al hablar y escribir, Frases de Bienvenida, Saludos, Expresiones de servicio y Cortesìa, aplicar el verbo to be, utilizar Adjetivos, Días de la semana. Meses de año. Temporadas, Clima, Temperatura, Fechas, Horas, Números y precios. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| * 1. Frases de Bienvenida, Saludos, Expresiones de servicio y Cortesìa   2. Verbo TO BE   3. Adjetivos Calificativos y Comparativos   4. Días de la semana. Meses de año. Temporadas. Clima. Temperatura. Fechas. Horas.   5. Números y precios: *How much does it cost?* | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica de integración grupal e identificar las expectativas de los participantes. * Presentar el curso, objetivo general, duración, forma de trabajo, evaluación inicial, formativa y final. * Aplicar instrumentos de la evaluación diagnóstica al inicio del curso. * Ajustar la complejidad de los contenidos del curso con respecto a los resultados de la evaluación.   ***Contextualización:***   * Se solicitará a los participantes elaborar una lista del vobulario de uso común y con ellos elaborarán una práctica.   ***Teorización:***  Explicación y demostración de la pronunciación y fonética, frases de bienvenida, saludos, expresiones de cortesía, Verbo TO BE, Adjetivos calificativos, días de la semana, meses del año, temperatura fechas horas números y pecios | | ***Instalaciones:***  Aula – taller de capacitación  ***Mobiliario:***  Sillas  Pintarrón  ***Material***   * Láminas * Tarjetas * Plumones * Fotos * Ropas * Artículos de periódico * Artículos de revistas * Hojas de ejercicios * Tarjetas de vocabulario * Imágenes * Objetos para describir   **Equipo:**   * Video * Computadora | ***Evaluación diagnóstica:*** Documental  Cuestionario  ***Evaluación formativa:*** Documental   Cuestionario  ***El participante es competente cuando:***   * Utiliza Frases de Bienvenida, Saludos, Expresiones de servicio y Cortesìa * Aplica el Verbo TO BE * Utiliza al expresarse Adjetivos Calificativos y Comparativos * Conoce los Días de la semana. Meses de año. Temporadas. Clima. Temperatura. Fechas. Horas. * Utiliza Números y precios: *How much does it cost?* | 25 h |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **1.- CONCEPTOS BÁSICOS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Al finalizar la unidad el participante utilizara al hablar y escribir, Frases de Bienvenida, Saludos, Expresiones de servicio y Cortesìa, aplicar el verbo to be, utilizar Adjetivos, Días de la semana. Meses de año. Temporadas, Clima, Temperatura, Fechas, Horas, Números y precios. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | ***Ejercitación:***  Los alumnos se dividirán en parejas y realizarán ejercicios de saludos y expresiones de cortesía.  ***Verificación de Aprendizaje****:*  Evaluación Formativa:  Aplicar el Cuestionario No. 1, en la cual contiene reactivos para acreditar la Unidad No. 1  ***Reflexión:***  Coordinar una sesión de análisis de los temas relacionándolo con la aplicación en su ámbito laboral.  El instructor realiza un resumen en conjunto con los alumnos del grupo para la aclaración de posibles dudas. | |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **2.- PREGUNTAS Y GRAMÁTICA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Al terminar la unidad el participante aplicara al hablar y escribir el presente simple y continuo, el pasado, los 7 WH Question y preposiciones de lugar y dirección. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| * 1. Presente simple DO   2. Los 7 WH Questions   3. Presente contínuo   4. Pasado TO BE (Was Were) y pasado simple   5. Verbos Regulares e irregulars   6. Preposiciones de lugar y de dirección | | ***ENCUADRE GRUPAL:***   * . Resumen de la unidad 1 Presentar el objetivo de la unidad 2, temas, duración y forma de trabajo. * Aplicar una sesión de preguntas para averiguar el aprendizaje previo del participante. * Ajustar la complejidad de los contenidos de la unidad con respecto a los resultados de la evaluación.   ***Contextualización:***  Se invitara a una persona que trabaja en un Spa para hablar de sus experiencias con los clientes.  ***Teorización:***  Explicación y demostración de la pronunciación y fonética, Los 7 WH Questions. Presente contínuo, futuro simple y contínuo, comparativos y superlativos.  ***Ejercitación:***  Los alumnos realizarán investigación de campo sobre los 7 WH Questions, el Pasado de TO BE y el uso de los verbos regulares e irregulares. | | ***Instalaciones:***  Aula – taller de capacitación  ***Mobiliario:***  Sillas  Pintarrón  ***Material***   * Láminas * Tarjetas * Plumones * Hojas de ejercicios * Tarjetas de vocabulario   **Equipo:**   * Video * Computadora | ***Evaluación diagnóstica:*** oral  ***Evaluación formativa:*** Documental   Cuestionario  ***El participante es competente cuando:***   * Utiliza Presente simple DO * Identifica Los 7 WH Questions * Utilizaq Presente contínuo * Utiliza Pasado TO BE (Was Were) y pasado simple * Utiliza Verbos Regulares e irregulars * Utiliza Preposiciones de lugar y de dirección | 25 h |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **2.- PREGUNTAS Y GRAMÁTICA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Al terminar la unidad el participante aplicara al hablar y escribir el presente simple y continuo, el pasado, los 7 WH Question y preposiciones de lugar y dirección. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | ***Verificación de Aprendizaje****:*  Evaluación Formativa:   * Aplicar el Cuestionario No. 2, en la cual contiene reactivos para acreditar la Unidad   ***Reflexión:***   * Coordinar una sesión de análisis de los temas relacionándolo con la aplicación en su ámbito laboral. * El instructor realiza un resumen en conjunto con los alumnos del grupo para la aclaración de posibles dudas. | |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **3.- LENGUAJE DEL SPA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Al término de la unidad el participante utilizara el glosario, los términos y fraseología de uso común, los servicios que se brindan mediante el menú SPA asi como también las técnicas de venta. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **3.1 En el Spa**  3.1.1 Glosario básico. Vocabulario del Equipo de Operación.  3.1.2 Glosario de esencias. Nombres. Usos y Beneficios de las Esencias que se manejan en los tratamientos.  3.1.3 Terminología especializada que les Ayudará a hablar de una manera precisa, clara y professional. Al inicio del tratamiento, al final del mismo y sugerencias para el receptor.  3.1.4 Partes del cuerpo.  **3.2 Menú Spa**  3.2.1 Descripción de masajes Faciales y tratamientos Corporales.  3.2.2 Indicaciones y Contraindicaciones de Masajes faciales y Tratamientos Corporales.  **3.3 En la cabina**  3.3.1 Protocolos y fraseología. Instrucciones que se le da al receptor del tratamiento.  3.3.2 Frases de cortesía. Ofrecer disculpas y de interacción con el Receptor. | | ***ENCUADRE GRUPAL:***   * . Resumen de la unidad 2 Presentar el objetivo de la unidad 3, temas, duración y forma de trabajo. * Aplicar una sesión de preguntas para averiguar el aprendizaje previo del participante. * Ajustar la complejidad de los contenidos de la unidad con respecto a los resultados de la evaluación.   ***Contextualización:***  Invitación a expertos para compartir información.  ***Teorización:***  Explicación y demostración de la pronunciación y fonética,  Glosario Básico, glosario de esencias, Glosario técnico  Partes del Cuerpo   * El instructor explicará cuál es la terminología correcta para describir y vender los masajes faciales y corporales. * El instructor realizará una retroalimentación en forma de cuestionario para detectar los conocimientos adquiridos por los alumnos | | ***Instalaciones:***  Aula – taller de capacitación  ***Mobiliario:***  Sillas  Pintarrón  ***Material***   * Láminas * Tarjetas * Plumones * Fotos * Ropas * Artículos de periódico * Artículos de revistas * Hojas de ejercicios * Tarjetas de vocabulario * Imágenes * Objetos para describir   **Equipo:**   * Video * Computadora | ***Evaluación diagnóstica:*** oral  ***Evaluación formativa:*** Documental   Cuestionario  ***El participante es competente cuando:***   * Aplica glosario básico, terminología de uso común en el Spa * Ofrece los servicios del Menú Spa * .Utiliza protocolos y fraseología en la cabina * Utiliza Técnicas de ventas | 30 h |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **3.- LENGUAJE DEL SPA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Al término de la unidad el participante utilizara el glosario, los términos y fraseología de uso común, los servicios que se brindan mediante el menú SPA asi como también las técnicas de venta. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **3.4 Técnicas de ventas**  3.4.1 Identificar y entender las necesidades del receptor  3.4.2 Conocer tus productos y servicios  3.4.3 Cómo llevar a cabo un protocol de ventas  3.4.4 Glosario técnico de ventas | | ***Ejercitación:***  El instructor dara instrucciones para la realización de una dinámica de juego de roles para poner en practica esta unidad.  Los alumnos realizarán la dinámica utilizando:  El glosario de uso común, los términos y fraseología de uso común, los servicios que se brindan mediante el menú SPA asi como también las técnicas de venta.  ***Reflexión:***   * Coordinar una sesión de análisis de los temas relacionándolo con la aplicación en su ámbito laboral. * El instructor realiza un resumen en conjunto con los alumnos para aclaración de las dudas que surjan. * El instructor hará una síntesis de los temas desarrollados y resumen general para la identificación de los logros. * Aplicación de un Cuestionario como examen final del curso. * Despedida del curso | |  |  |  |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| 1 | 4 |  | 12 | 10 |
| 2 | 6 |  | 13 | 10 |
| 3 | 4 | 12 | 15 | 12 |
| **TOTALES** | **14** | **12** | **40** | **32** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| PROGRAMA DE ESTUDIO “**CUIDADOS FACIALES Y CORPORALES”**. MÉXICO, D.F. 2003.  SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (SEP-SEIT-DGCFT).  “TÉCNICAS BÁSICAS DEL MASAJE”.  INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| Nora Edith Simon Mireles.  Instructoras de la Especialidad de Estilismo y bienestar personal  Maria del Rosario Pech Arroyo  Instructora de la Especialidad de Tco. Terapeuta en servicios de Masajes,  Sonia Isela Rodriguez Soberanis  Laura Tatiana Rodriguez Rosado.  Instructoras de la Especialidad de Inglés |