

Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DE CURSO NO REGULAR

## INGLÉS SPA

**HORAS: 80**

|  |
| --- |
| 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 dar un servicio de mayor calidad. |

|  |
| --- |
| 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 término del curso los participantes contarán con los conocimientos básicos del idioma inglés enfocados principalmente a la atención del turista extranjero en un Spa. Con estos conocimientos el participante podrá interactuar de forma segura al brindad sus servicios dentro de un 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** |  |  | **Language 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** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 80% |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 80% |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 20 | 80% |  |
| HORAS DE PRÁCTICA |  | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 80 | 80% | 64 horas serían el 80% del total. |

**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 terminar la unidad el participante podrá relacionarse con el cliente** | | | | |
|  | |  | | | | |
| 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.Números y precios: *How much does it cost?* | | ***Encuadre grupal:***  Aplicación de técnica de integración y comunicación grupal  Presentacióndel curso  -Materiales didácticos  -Forma de trabajo  Presentación de los objetivos y beneficios del curso de capacitación  Presentacióndel mapa conceptual delcurso  ***Contextualización:***  Invitación a expertos para compartir información  ***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  ***Ejercitación:***   * Los alumnos se dividirán en parejas y realizarán ejercicios de saludos y expresiones de cortesía. | | ***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 | 25 h |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **1.- CONCEPTOS BÁSICOS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Al terminar la unidad el participante podrá relacionarse con el cliente** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | ***Reflexión:***  Aplicación de evaluación formativa, a través de cuestionarios  Reforzamiento del aprendizaje, a través de dramatizaciones de conversaciones y situaciones reales. | |  | ***Evaluación formativa:*** Documental  Cuestionario de campo  Guía de observación  ***Evaluación final:***  Documental  Cuestionario  De campo  Guía de observación  Lista decotejo |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **2.- PREGUNTAS Y GRAMÁTICA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Al terminar la unidad el participante acrecentará su vocabulario y usará los adjetivos.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| 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 los temas anteriores * Presentación de la unidad, objetivo y contenido temático   ***Contextualización:***  Invitación a expertos para compartir información  ***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.  ***Reflexión:***  El instructor realiza un resumen en conjunto con los alumnos para aclaración de dudas que surjan. | | ***Instalaciones:***  Aula – taller de capacitación  ***Mobiliario:***  Sillas  Pintarrón  ***Material***   * Láminas * Tarjetas * Plumones * Hojas de ejercicios * Tarjetas de vocabulario   **Equipo:**   * Video * Computadora | ***Evaluación formativa:*** Documental  Cuestionario de campo  Guía de observación | 25 h |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **3.- LENGUAJE DEL SPA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Al término de la unidad el alumno podrá describir los tratamientos utilizando correctamente el lenguaje.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| 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. | | ***Encuadre grupal:***   * Resumen de los temas anteriores * Presentación de la unidad, objetivo y contenido temático     ***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   ***Ejercitación:***  Los alumnos realizarán ejercicios usando la trerminología aprendida. | | ***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 formativa:*** Documental  Cuestionario de campo  Guía de observación  ***Evaluación final:***  Documental  Cuestionario  De campo  Guía de observación  Lista decotejo | 30 h |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD:** | | **3.- LENGUAJE DEL SPA** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Al término de la unidad el alumno podrá describir los tratamientos utilizando correctamente el lenguaje.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **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.  **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 | | * Los alumnos realizarán un reforzamiento del aprendizaje a través de conversaciones y situaciones reales. * Los alumnos realizarán ejercicios ofreciendo en venta sus servicios.   ***Reflexión:***   * 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 la evaluación final de los temas impartidos mediante ejercicio integrador. | |  |  |  |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| 1 | 4 |  | 25 | 20 |
| 2 | 6 |  | 25 | 20 |
| 3 | 4 | 12 | 30 | 24 |
| **TOTALES** | **14** | **12** | **80** | **64** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| **INFORMACIÓN BASADA EN MANUALES DE ENTRENAMIENTO DE LINEAS COSMÉTOLOGICAS, MENUS SPA DE HOTELES DE LUJO Y VOCABULARIO TECNICO ESPECIFICO DE WELCOME AMIGO GUIA PARA COLABORADORES DE HOSPEDAJE.** |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| Lic. Juan Carlos Herrera Jonguitud  Mtra. Rebeca Guzmán Zárate  Mtra. Ma. De la Luz Salazar González |