

ESPAÑHOL APLICADO À PRODUÇÃO E ATENDIMENTO

TECNOLOGIA EM HOTELARIA



Ministério da Educação - MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento
de Pessoal de Nível Superior
Universidade Aberta do Brasil
Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Ceará

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Aberta do Brasil
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
Diretoria de Educação a Distância

Tecnologia em Hotelaria
Espanhol Aplicado à Produção e Atendimento

Francisca Margareth Gomes de Araújo

Fortaleza, CE
2010

CRÉDITOS

Presidente

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Fernando Haddad

Secretário da SEED

Carlos Eduardo Bielschowsky

Diretor de Educação a Distância

Celso Costa

Reitor do IFCE

Cláudio Ricardo Gomes de Lima

Pró-Reitor de Ensino

Gilmar Lopes Ribeiro

Diretora de EAD/IFCE e Coordenadora UAB/IFCE

Cassandra Ribeiro Joye

Vice-Coordenadora UAB

Régia Talina Silva Araújo

Coordenador do Curso de Tecnologia em Hotelaria

José Solon Sales e Silva

Coordenador do Curso de Licenciatura em Matemática

Zelalber Gondim Guimarães

Elaboração do conteúdo

Autora: Francisca Margareth Gomes de Araújo

Colaboradora

Cristiane Borges Braga

Equipe Pedagógica e Design Instrucional

Ana Cláudia Uchôa Araújo

Andréa Maria Rocha Rodrigues

Cristiane Borges Braga

Eliana Moreira de Oliveira

Gina Maria Porto de Aguiar Vieira

Iraci Moraes Schmidlin

Jane Fontes Guedes

Jivago Silva Araújo

Karine Nascimento Portela

Lívia Maria de Lima Santiago

Luciana Andrade Rodrigues

Maria Irene Silva de Moura

Maria Vanda Silvino da Silva

Marília Maia Moreira

Regina Santos Young

Equipe Arte, Criação e Produção Visual

Ábner Di Cavalcanti Medeiros

Benghson da Silveira Dantas

Davi Jucimon Monteiro

Diemano Bruno Lima Nóbrega

Germano José Barros Pinheiro

Gilvandenys Leite Sales Júnior

Hommel Almeida de Barros Lima

José Albério Beserra

José Stelio Sampaio Bastos Neto

Larissa Miranda Cunha

Marco Augusto M. Oliveira Júnior

Navar de Medeiros Mendonça e Nascimento

Roland Gabriel Nogueira Molina

Equipe Web

Aline Mariana Bispo de Lima

Benghson da Silveira Dantas

Fabrice Marc Joye

Igor Flávio Simões de Sousa

Luiz Alfredo Pereira Lima

Luiz Bezerra

Lucas do Amaral Saboya

Ricardo Werlang

Samantha Onofre Lóssio

Tibério Bezerra Soares

Thuan Saraiva Nabuco

Revisão Textual

Aurea Suely Zavam

Nukácia Meyre Araujo de Almeida

Revisão Web

Débora Liberato Arruda Hissa

Saulo Garcia

Logística

Francisco Roberto Dias de Aguiar

Virgínia Ferreira Moreira

Secretários

Breno Giovanni Silva Araujo

Francisca Venâncio da Silva

Auxiliar

Bernardo Matias de Carvalho

Carla Anaile Moreira de Oliveira

Maria Tatiana Gomes da Silva

Wagner Souto Fernandes

Zuila Sâmea Vieira de Araújo

Catálogo na Fonte: Etelvina Marques (CRB 3 – Nº 615)

A663e Araujo, Francisca Margareth Gomes de
Espanhol Aplicado à Produção e Atendimento / Francisca Margareth
Gomes de Araujo; Coordenação Cassandra Ribeiro Joye. - Fortaleza:
UAB/IFCE, 2010.
108p. : il. ; 27cm.

ISBN 978-85-63953-44-5

1. HOTELARIA – RECEPÇÃO – ESPANHOL APLICADO I. Joye,
Cassandra Ribeiro. (Coord.) II. Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia do Ceará - IFCE III. Universidade Aberta do Brasil IV. Título

CDD – 647.0651

Apresentação 7
Referências 109
Currículo 110

SUMÁRIO

CLASE 1

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

Los medios de hospedaje 9

Clasificación de los medios de hospedaje 10

Estructura y funcionamiento
de los medios de hospedaje 12

Conociendo el hotel 14

Clase 2

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

El hotel 17

Un folleto 18

La reserva 22

Cancelación de reserva 25

CLASE 3

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

La recepción 29

En la recepción 30

Registrándose en el mostrador 33

El acogimiento 37

Clase 4

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

Servicios hoteleros I 41

La atención al cliente 42

La habitación 46

El estilo indirecto 50

Clase 5

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

Tópico 4

Servicios hoteleros 53

El departamento de pisos 54

La lavandería 58

Servicio de habitación 62

La salida 65

Clase 6

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

Tópico 4

Los servicios de restauración 70

Tipos de restaurante 71

Profesionales del departamento de A&B 74

En el restaurante 75

En la cafetería 79

Clase 7

Tópico 1

Tópico 2

Tópico 3

¿Qué va comer? 81

La carta y el menú 82

La cuenta, por favor 90

¿Qué tal la comida? 96

Clase 8

Tópico 1

Tópico 2

La cocina 99

La cocina española 100

Comidas y bebidas 103

APRESENTAÇÃO

Caro(a) Alumno(a),

Bienvenidos a la asignatura Espanhol aplicado a produção e atendimento, cuyos contenidos y actividades fueron pensados para atender a los alumnos del Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria de UAB/IFCE. Empezamos aquí la segunda etapa de nuestros estudios de Español como lengua extranjera.

El Espanhol aplicado a produção e atendimento ha sido preparado de la mejor manera posible para ayudar a los futuros profesionales de empresas hoteleras para que sean capaces de reaccionar frente a diferentes y habituales situaciones que vivenciarán en el hotel (reservas, acogidas, facturaciones, despedidas, reclamaciones, restaurantes, bar, cocina y otros servicios).

Para lograr nuestros objetivos en atender a las necesidades de comunicación oral y escrita, organizamos este material en ocho clases a distancia, que serán trabajadas a lo largo de dos meses.

La enseñanza de una lengua extranjera debe tener el objetivo de convertirla atractiva en todos sus aspectos. De este modo, procuramos interaccionar con otras asignaturas más específicas del curso como por ejemplo Fundamentos da Hotelaria y Fundamentos de Alimentos e Bebidas, con propósito de profundizar nuestro estudio de Atendimento.

Para el desarrollo de las destrezas básicas de la comunicación, elegimos textos, vocabulario más específico y estudio de la gramática de español basados en su necesidad de futuro profesional del área de Hostelería.

En este trabajo, presentamos nuevas estructuras del idioma, intercalando teoría y práctica. Para tanto, son abordados aspectos importantes relacionados a la producción y comprensión

de textos orales y de textos escritos.

Como se ve, tuvimos mucho cuidado en la elaboración de este material. Entretanto faltan otros componentes del proceso enseñanza/aprendizaje para que obtengamos resultados satisfactorios: tu involucramiento y organización en los estudios y la consideración tuya de que comunicarse en una lengua extranjera es importante para tu crecimiento personal y para tu vida profesional.

Deseamos contribuir para tu aprendizaje de Español como lengua extranjera. Que tengan todos muy buenos estudios y muchos éxitos.

Un cordial saludo.

Fca. Margareth Gomes de Araújo

CLASE 1

Los medios de hospedaje

¡Hola, alumnos(as)!

El Español que vamos a estudiar este semestre será aplicado a la recogida al público: en la reserva, recepción y otros sectores del hotel.

En esta clase y en otras, más adelante, vamos a buscar ayuda de otras asignaturas como Fundamentos de Hotelaria y vamos a profundizar nuestros conocimientos acerca de la estructura de un hotel con su organización y funcionamiento; vamos a conocer también los profesionales de un hotel y sus atribuciones.

En cuanto al estudio de la gramática, siempre vamos a repasar algo ya estudiado como también vamos a introducir estructuras nuevas.

¿Preparados ya? Muy bien.

Entonces, ¡A ver!

Objetivos

- Identificar los diferentes Medios de Hospedaje
- Reconocer la organización y funcionamiento de un hotel

TÓPICO 1

Clasificación de los medios de hospedaje

OBJETIVOS

- Presentar diferentes medios de hospedaje
- Conocer conceptos relacionados a la hostelería

Hola, alumnos(as).

En esta clase vamos a estudiar un poco de los medios de hospedaje, su concepto y tipología. El Medio de Hospedaje u Hotel es, según Molero (apud Castelli, 1992, p 37), un establecimiento comercial, destinado a ofrecer a viajeros hospedaje, alimentación y otros servicios accesorios.

En la actualidad, encontramos diferentes medios de hospedaje los cuales atienden a diferentes públicos.

De acuerdo con los tipos de empresas y los servicios que ellas ofrecen, los Medios de Hospedaje se clasifican en: hotel, motel, balneario, albergue, posada, hotel residencia, hotel apartamento, camping, etc.

Veamos ahora la definición de algunos de estos medios de alojamiento.

Hotel	Es la forma más común de hospedaje. Generalmente está localizado en perímetro urbano de la ciudad y se destina a atender turistas de ocio o de negocio.
Motel	Este es un tipo de hospedaje que posee servicios completos de alimentación. Está ubicado en carreteras fuera del perímetro urbano de la ciudad. Ofrece alojamiento con entrada y garaje independiente para cortas estancias.

Posada	Medio de hospedaje con instalaciones, equipamientos y servicios más simples.
Hotel apartamento	Este medio de hospedaje posee una pequeña cocina para lanches y refacciones simples.
Balneario	Establecimiento que ofrece instalaciones para la recuperación de la salud y forma física.
Albergue	Establecimientos creados para jóvenes especialmente, dispone de un mínimo de instalaciones y se alquilan por tiempo limitado, máximo 3 días a precios muy bajos.
Camping (campamento)	Lugar al aire libre, especialmente dispuesto para albergar viajeros, turistas, personas en vacaciones, etc
Hotel rural	Establecimiento de la hostelería que ofrece además de los medios de hospedaje normales, servicio de ocio con característica de una finca en el campo.

Como puedes ver, son varios tipos de alojamientos turísticos... Hay otros más.

En el tópico siguiente vamos a conocer la estructura y funcionamiento de los medios de hospedaje.

TÓPICO 2

Estructura y funcionamiento de los medios de hospedaje

OBJETIVOS

- Reconocer la organización del hotel
- Identificar el funcionamiento del hotel

En el tópico anterior pudimos conocer los diferentes tipos de hospedaje. Ahora vamos a ver cómo están organizados y cómo funcionan.

Ya estudiaste en el primer semestre, la asignatura de Fundamentos de Hotelaria, pero, para una mejor comprensión acerca del funcionamiento de los medios de hospedaje, vamos a tomar como ejemplo el Hotel, pues es el más completo de todos los alojamientos.

El Hotel es una empresa que presta servicios y está organizado en Departamentos (o gerencias) que están divididos en sectores menores. Los principales departamentos son de administración, de hospedaje y de alimentos y bebidas.

Veamos aquí las principales funciones de estos departamentos:

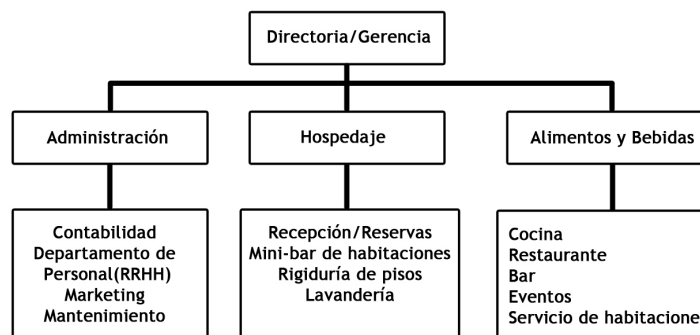
El departamento administrativo es encargado de la burocracia: documentación, impuestos, planificación, organización y control de las actividades administrativas del hotel. En algunos hoteles el sector de mantenimiento está enchufado a este departamento, es responsable por la conservación del inmueble, de las instalaciones, así como de sus equipamientos.

Departamento de hospedaje / regiduría de pisos se encarga de reservar, registrar, controlar, limpiar y ordenar las viviendas del establecimiento, así como también de apuntar, encaminar y cobrar los gastos al huésped. En este departamento se presentan varias secciones: de recepción, reservas, telefonía, portería, regiduría de pisos y lavandería.

Departamento de alimentos y bebidas (A&B), tiene como función comprar, almacenar, preparar, servir y cobrar los alimentos y bebidas ofrecidos al público en el establecimiento.

La estructura de los hoteles depende de la clase y de la categoría de cada establecimiento, de su clientela y localización.

Para que puedas entender mejor la organización de una empresa hotelera, vamos a presentarte un organigrama de un hotel de gran porte.



Organigrama 1 — División departamental de una empresa hotelera

Creemos que ya sabes que en empresas más pequeñas, la estructura y el número de empleados y de jefes disminuyen. En una posada, por ejemplo, el dueño de la empresa acumula muchas de estas funciones, pues atiende a un número reducido de huéspedes.

Vamos a repasar un poco de la gramática:

¿Acuérdate de la irregularidad de los verbos abajo? Bien, hay un pequeño cambio de las vocales del radical en todas las personas del singular y en la 3ª persona del plural del Presente de Indicativo. Ejemplos:

- los verbos PENSAR (pienso, piensas...) y CERRAR (cierro, cierras...) cambia la vocal - E del radical por -IE;
- verbos como PODER (puedo, puedes...) y SOÑAR (sueño, sueñas) cambia la vocal - O del radical por -UE;
- los verbos PEDIR (pido, pides...) y SEGUIR (sigo, sigues...) cambia la vocal - E del radical por -I.

Bueno, tras conocer un poco de la estructura de un hotel con su organización, pasemos ahora al tercer tópico, donde vamos a conocer los profesionales de un hotel y sus atribuciones.

Adelante, alumnos(as).

TÓPICO 3

Conociendo el hotel

OBJETIVO

- Conocer los profesionales de un hotel y sus atribuciones

Ya sabes tú que el hotel está dividido en departamentos. Cada departamento cuenta con diferentes profesionales que ejercen diferentes tareas, ¿verdad?

Bien, vamos a acompañar el personaje del diálogo que sigue, así podemos conocer un sector del hotel junto con Antonio.

Lee atentamente el texto, escucha el audio (01) y después contesta las preguntas.

A ver tu comprensión.

José María, estudia en IFCE el curso Tecnología de Hostelería. Hoy es su primer día como pasante en el Hotel Buen Sueño.

La Señora Gómez, gerente de hospedaje, le da las bienvenidas.

Sra. Gómez - Hola, José María. ¿Qué tal estás?

José - Muy bien, gracias. ¿Y usted?

Sra. Gómez - Bien. Me parece que estás muy nervioso. Quédate tranquilo. Eres un buen estudiante. Aquí todo lo pasará bien. Anda, ven a conocer algunos de tus compañeros de trabajo.

José - Sí, gracias.

Sra. Gómez - Hola, compañeros. Este es José María, el nuevo pasante de este departamento.

Los compañeros - Hola. Bienvenido.

Sra. Gómez - Como sabes, soy la responsable por este Departamento.



Esta chica rubia es Mariza, la recepcionista. Ella es responsable por el atendimento al huésped. Raquel, es la jefa de Recepción, quien orienta, organiza y fiscaliza el trabajo de los recepcionistas, botones, aparcacoches, ascensoristas, etc.

José - Mucho gusto.

Sra. Gómez - Antonio, allí sentado, es el jefe de reservas: responsable por todas las reservas de alojamiento del hotel.

José - Ah, sí.

Sra. Gómez - Pedro, en la entrada, es el botones – acoje a los huéspedes. Es quien organiza y fiscaliza los servicios de los mensajeros y aparcacoches...

José - Vale...

Sra. Gómez - Bien, ahora al trabajo....

ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN



Contesta las preguntas siguientes:

1. ¿ En qué departamento se encuentra José María? Justifica.
2. ¿ Cuántas personas trabajan en este departamento?
3. ¿Cuál es el encargo principal de este sector?
4. ¿ Qué función crees tú que José va a ocupar? Justifica
5. ¿ Cómo clasificas tú este hotel? Justifica
6. ¿ El hotel ofrece a su cliente aparcamiento? Justifica

Pasemos ahora al estudio de gramática. Vamos a repasar un poco a cerca de los artículos. ¿Te recuerdas bien? Vamos a ver como se clasifican y mostrar como se diferencian de la lengua Portuguesa en cuanto a las contracciones. Si tienes alguna duda, consulta a tu tutor.



ATENÇÃO!

¿Te acuerdas de los artículos?

Los Determinantes: EL – LOS / LA – LAS

Los Indeterminantes: UN – UNOS / UNA – UNAS

¿Sabías que en español solo hay dos contracciones de preposición con artículos? Estas contracciones son AL y DEL.

Diferentemente de la Lengua Portuguesa que tenemos varias formas de contracciones de preposiciones y artículos, en español se hacen en separadas siempre. Observa el paralelo entre las dos lenguas:

DOS (en español – DE LOS) Ejemplo: Los servicios de los hoteles son de buena calidad.

DA(S) (en español – DE LA/S) Ejemplo: Son estas las llaves de la habitación.

NO(S) (en español – EN EL/LOS) Ejemplo: En el albergue la estancia es limitada.

NA(S) (en español – EN LA/LAS) Ejemplo: Juan trabaja en la recepción.

AOS (en español – A LOS) Ejemplo: El recepcionista atiende a los clientes.

À (S) (en español – A LA/S) Ejemplo: El turista se dirige a la cafetería.

PELO(S) (en español – POR EL/LOS) Ejemplo: En la cocina se preparan los alimentos consumidos por los clientes y por el personal del hotel.

PELA(S) (en español – POR LA/LAS) Ejemplo: Por la factura el cliente sabe cuánto va a pagar.

CLASE 2

El Hotel

Hola, chicos(as). ¿Qué tal estáis?

En la clase anterior hicimos un breve estudio sobre los diferentes medios de hospedaje, su estructura, organización y funcionamiento; conocimos algunos conceptos relacionados a la hostelería y ampliamos el vocabulario conociendo también los diferentes profesionales de un hotel con sus atribuciones.

De la gramática, repasamos algo sobre el uso de los verbos Ser, Estar y verbos de irregularidad común, los artículos y contracciones, temas estos ya estudiados en momentos anteriores.

En esta clase vamos a conocer nuevos elementos gramaticales y comunicativos. Vamos a trabajar en situaciones reales al momento de realizar reservas de habitación en un hotel. Vamos a repasar el estudio de las preposiciones de, los numerales cardinales y, la forma del verbo gustar vamos a conocer la forma y uso del tiempo Futuro Imperfecto, de nuevas perífrasis verbales además de estudiar el uso de algunos pronombres complementos.

Deseamos mucho éxito.

¡Adelante!

Objetivos

- Repasar estructuras básicas gramaticales
- Promover la comprensión del vocabulario y estructuras básicas en la hostelería
- Presentar expresiones para hacer / cancelar reserva en un hotel
- Presentar la forma verbal en Futuro Imperfecto
- Identificar los pronombres complementos

TÓPICO 1

Un folleto

OBJETIVOS

- Promover la comprensión del vocabulario y estructuras básicas en la hostelería
- Repasar las preposiciones y el verbo gustar

Vamos a iniciar esta clase mostrándote varios tipos de hotel. Recuerda que hablamos en la clase pasada sobre os diferentes tipos de medios de hospedaje.

Observa atentamente a estas fotos y muestra que los reconoce emparejando las fotos con su identificación.



()



()



()



()



()



()



()

- | | | |
|--------------------------|-------------------|------------------------|
| (1) Parador de Turismo | (2) Hotel Rural | (3) Albergue Juvenil |
| (4) Hotel de Playa | (5) Camping | (6) Hotel de Lujo |
| (7) Balneario | | |

ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN



1. ¿Cuáles de estos hoteles te gustan más? Justifica
2. ¿Cuál de estos existe en tu ciudad? ¿Cómo se llama?
3. Visita un hotel y describe informaciones sobre él.

Ya que hablamos de nuestras preferencias con relación al tipo de hotel, vamos a hablar un poco de gustos y preferencias.

Para expresar gustos y preferencias utilizamos los verbos: gustar, encantar, parecer. ¿Te acuerdas de cómo usamos el verbo gustar?

Mira, estos verbos tienen una conjugación especial, muy diferente de Portugués, pero no es difícil.

- Se conjugan con pronombres (me, te, le, nos, os).
- Se conjugan las personas: 3ª de singular + Verbo en Infinitivo o un nombre en singular; y 3ª de plural + nombre en plural para hacer la concordancia.
- No se usa la preposición DE.
- A veces se usa un nombre o un otro pronombre con preposición A (a Juan, a María, a mí, a ti, a él, a usted, etc.) para enfatizar o dar mayor claridad, pero no es obligatorio.

Observa a estas estructuras que presentamos:

Ejemplos: ¿Te gustan los servicios de este hotel?

Me gustan los hoteles de lujo.

ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN



Practica un poco conjugando el verbo gustar y usando el pronombre adecuado:

- ¿..... el trabajo en el hotel? (a ti)
- A mí trabajar en la recepción.
- ¿A ti estar con tus compañeros?
- ¿..... lo que haces? (a ti)

A nosotros las prácticas en el hotel.
A Raquel no las clases teóricas, prefiere
las prácticas.
Al Sr. Pires los compañeros de trabajo

A seguir te presentamos un folleto de un hotel. Observa con atención y contesta a seguir lo que se pide.

Fonte: www.latinstock.com.br



Figura 1: Hotel.

HOTEL BUEN SUEÑO

DIRECCIÓN - Calle de las Flores, 63, Centro
Teléfono - (85) 4381 - 5858
Fax (85) 4382 5868
Correo electrónico - buensueño@sueño.com

CATEGORÍA - 3 estrellas
LOCALIZACIÓN - a 12km del aeropuerto y a
500m de la Playa Hermosa.
DESCRIPCIÓN - 60 habitaciones dobles con baño, minibar,
teléfono, aire acondicionado y TV.
Tres habitaciones son adaptadas
para minusválidos.

COMPLEMENTOS - restaurante, bar, piscina, salón social
con TV, vía satélite, jardín, terraza,
aparcamiento, parque infantil.

Señala verdadero o falso:

- () Las habitaciones son accesibles para una silla de ruedas.
- () El hotel está ubicado fuera de la ciudad.
- () Se puede decir que Buen sueño es un hotel hacienda.
- () Los clientes del hotel son turistas de negocios.
- () Los clientes son de turismo
- () La mayoría de las habitaciones son dobles.
- () El hotel es céntrico

¿Sabías que muchos de los servicios ofrecidos por el hotel Buen Sueño pueden ser representados por símbolos?

El símbolo o icono mantiene una relación de semejanza con el objeto que representa.

Los símbolos fueron creados por la necesidad de comunicación. Los seres humanos usan símbolos a mucho tiempo, probablemente los símbolos surgieron junto con los primeros homínidos a pisar en la tierra.

¿Qué tal estudiar un poco de gramática?

Vamos a repasar un poco más sobre las preposiciones. Esta clase de palabras es invariable, sirve para relacionar otras palabras de la oración. Las preposiciones expresan ideas de finalidad, distancia, modo, instrumento, posesión, etc.

Observa el folleto del hotel Buen Sueño y destaca las preposiciones.

Ahora, para comprobar tu comprensión, haz este ejercicio, rellenando los espacios con preposición, contracción o preposición y artículo:



ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN

Hotel Buen Sueño

Cómo Llegar:

El Hotel Buen Sueño está situado zona comercial
..... ciudad, pleno centro, junto Catedral y el
Centro Artesanía.

TÓPICO 2

La reserva

OBJETIVOS

- Promover la comprensión del vocabulario y estructuras básicas en la hostelería
- Presentar expresiones para hacer reserva en un hotel.
- Reconocer las perífrasis verbales
- Repasar numerales y fechas

En un hotel, el sector de Reservas asume un importante papel, pues es el lugar donde se inicia el primer contacto con el futuro huésped o intermediario y se muestra la primera “imagen” del hotel.

La reserva puede ser hecha a través de teléfono, correo electrónico, fax o directamente en la recepción.

El responsable por la reserva debe saber de todo: disponibilidad, precio, servicios, etc.

Lee el diálogo siguiente y escucha el audio (02).



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 2 —Telefonista do hotel

TEXTO 2



LA RESERVA

Telefonista: Hotel San Pedro, buenos días.

Secretaria: Buenos días. ¿Habla de la Reserva?

Telefonista: Un momento... Le paso ahora...

Reservas: Reservas, buenos días

Secretaria: Buenos días. Quiero reservar dos habitaciones.

Reservas: Por favor, dígame para cuándo y qué tipo de habitaciones.

Secretaria: Quiero una habitación doble y una individual, para cuatro noches. Llegada el 8 de enero por la noche, y salida el día 12.

Reservas: ¿A nombre de quién?

Secretaria: La individual es para el Sr Luis Carvalho y la doble para el Sr. Joaquín Sosa.

Reservas: De acuerdo. Estoy confirmando las dos habitaciones: una doble y una individual, del 8 al 12 de enero de 2009. ¿Cómo va a pagar? ¿Con tarjeta de crédito o ingreso bancario?

Secretaria: Mejor el ingreso bancario. ¿Puede darme el número de la cuenta?

Reservas: Sí, por supuesto. Agencia 064 y la cuenta: 001144-2.

Secretaria: ¿Puede mandarme un fax de confirmación?

Reservas: Si, como no. Deme su número, por favor.

Secretaria: Es el (93) 8576-32-10

Reservas: Ahora mismo se lo envío

Secretaria: Muchas gracias

Reservas: De nada, señora.

Tras la lectura del diálogo, contesta las preguntas:

¿Cuándo viajan los señores Carvalho y Sosa?

¿El periodo que los señores Carvalho y Sosa viajan, se considera de temporada alta? ¿Por qué?

¿Qué meses se consideran temporada alta en Ceará?

¿Viajan ellos en periodo navideño?

¿Cuándo se celebra la Navidad?

Es seguro que hayas observado en el texto la presencia de algunos numerales, ¿verdad?

Aparecen representando fechas, divisas, teléfono y cuenta del banco, etc.

¿Te recuerdas de los numerales? ¿Qué tal repasar un poco acerca de este tema?

Los numerales en español, presentan algunas particularidades:

- De 0 al 29 es una única palabra: uno, diecisiete, veintidós, veintinueve;
- La conjunción “y” sólo aparece entre las decenas y las unidades desde que una u otra no sean cero. Ejemplos:

108 – ciento ocho

110 – ciento diez

154 – ciento cincuenta y cuatro

- “Dos” no tiene diferencia de género. Se usa para el masculino y para el femenino indistintamente:

Ejemplo: Dos días y dos noches.

- “Uno” se apocopa, cuando numeral simple o numeral compuesto (uno, veintiuno, treinta y uno) cuando va delante de sustantivo masculino, aunque entre el numeral y el sustantivo se interponga un calificativo.

Ejemplo: El hotel tiene **veintiún** buenos empleados.

- “Uno” y los números compuestos cambian la “o” en “a” delante de un nombre femenino:

Ejemplo: En el hotel hay **veintiuna** habitaciones dobles.

- 100 – se dice cien, pero 101 se dice ciento uno, ciento dos...
- “Ciento” no tiene femenino, pero las demás centenas sí. A partir de doscientos, las centenas varían en masculino y femenino: doscientas, trescientas...
- Ciento se apocopa delante de sustantivo masculino o femenino, aunque entre el numeral y el sustantivo se interponga un calificativo.

Ejemplo: El huésped pagó cien reales por su hospedaje.

Observa que en el texto 2 encontramos algunas perífrasis verbales, como **Quiero reservar, Estoy confirmando, va a pagar, Puede darme, Puede mandarme.**

Las perífrasis verbales son estructuras formadas por dos verbos, pudiendo modificar el significado. El primer verbo, es el auxiliar, y se conjuga; el segundo verbo es el principal, y se presenta en infinitivo, en gerundio o en participio.

La perífrasis es equivalente a un solo verbo. Las perífrasis verbales aportan significados que no es posible expresar a través de la conjugación verbal.

De acuerdo con lo estudiado en el curso Español Básico (clase 2), son muchas las perífrasis, que expresan comienzo de la acción, o intención, o planes, o hecho futuro.

La perífrasis ESTAR + GERUNDIO (Presente continuo) expresa una acción en desarrollo. Ejemplo: Estoy confirmando las dos habitaciones.

La frase “¿Cómo **va a pagar**?” la estructura verbal IR A + INFINITIVO designa la intención de que la Secretaria pague la cuenta, y desde luego ya hace plan para que se realice en un futuro próximo.

En la frase “**Quiero reservar** dos habitaciones” la estructura verbal QUERER + INFINITIVO expresa intención o deseo de la secretaria en hacer la reserva.

En las frases “¿**Puede darme** el número de la cuenta?” y “¿**Puede mandarme** un fax de confirmación?” la perífrasis PODER + INFINITIVO expresa en estas dos situaciones una solicitud de la Secretaria al Departamento de Reservas. Aunque PODER + INFINITIVO también exprese otros usos, como:

- a. Pedir permiso: – ¿Puedo ir al banco?
- b. Dar consejos: – No tengo nada que hacer en este hotel.
– Pues puedes venir con nosotros a dar un paseo.

TÓPICO 3

Cancelación de reserva

OBJETIVOS

- Promover la utilización del vocabulario y estructuras básicas en la hostelería
- Presentar expresiones para cancelar reserva en un hotel
- Conocer la forma verbal de los tiempos: Futuro Imperfecto
- Identificar los pronombres complementos

La reserva puede ser hecha directamente por el cliente o por un intermediario, es decir, una secretaria, una agencia de turismo etc. El responsable por la reserva debe hacer los registros en una planilla de ocupación organizada para otros sectores del hotel. Cuando uno cancela su reserva, el responsable del departamento debe apuntar la fecha, el nombre del cliente y motivo de la cancelación.

A seguir te presentamos un diálogo entre un cliente y el jefe de la reserva. Audio (03) :

TEXTO 3



LA CANCELACIÓN

Reserva: Hotel Luna, buenas tardes.

Cliente: Buenas tardes. Soy Lucía Ferreira.

Reserva: ¿En qué puedo ayudarle, señora?

Cliente: Es que tengo una reserva para el 21 de diciembre, para tres noches. Quisiera anularla. El viaje no más se realizará.

Reserva: Lo siento, señora. Por favor, ¿cuándo ha hecho usted la reserva?

Cliente: Algo más de una semana.

Reserva: Estoy observando en el ordenador... Un momento... Aquí tengo, reserva del 21 al 24 de diciembre. Una habitación individual.

Cliente: Eso es.

Reserva: ¿Desea usted cambiar la fecha?

Cliente: No, no. Lo que pasa es que no más viajaré. Deseo cancelar la reserva.

Reserva: De acuerdo. Su reserva, señora, se la cancelo ahora mismo. Gracias por elegir nuestro hotel. Le informamos que cuando lo desee, estaremos siempre listos para atenderla.

Cliente: Muchas gracias.

Reserva: De nada. Adiós

Cliente: Adiós

Después de leer, contesta las preguntas:

- ¿Por qué cancela la Señora su reserva?
- ¿La señora cambia la fecha? Justifica.
- ¿Cuánto tiempo hace que la cliente ha hecho su reserva?
- ¿Qué tipo de habitación ha reservado?

En el tópic 2 vimos que la perífrasis IR A + INFINITIVO expresa la intención de realizar una acción en un futuro próximo, como:

Ejemplo: “¿Cómo **va a pagar**?”

Pero ahora vamos a estudiar la forma y uso de un tiempo verbal: el futuro imperfecto, también llamado futuro simple.

El **futuro imperfecto** es un tiempo que sirve para describir acciones que se van a desarrollar en el futuro. Puede aparecer con los siguientes marcadores temporales: Mañana, pasado mañana, el año próximo, el fin de semana próximo, la semana que viene, etc.

Su valor significativo indica imprecisión temporal y cierta eventualidad, su uso es muy escaso en el lenguaje coloquial, sobre todo en ciertas zonas de Latinoamérica, donde es sustituido con frecuencia por formas del presente de indicativo y por la perífrasis Futuro Inmediato (IR a + Infinitivo del verbo): Margarita viajará el fin de semana, Margarita viaja el fin de semana, Margarita va a viajar el fin de semana.

Así usamos el Futuro Imperfecto para hablar de:

- Acciones que se van a realizar:
Ejemplo: Haré un curso de Informática.
- Predicciones en el futuro.
Ejemplo: Mañana hará un buen tiempo.

- Acciones menos próximas cuyo cumplimiento es más incierto.
Ejemplo: Dentro de un año viajaremos a Europa.

FORMA

Las terminaciones del futuro imperfecto son las mismas en las tres conjugaciones

PERSONA	AMAR	BEBER	VIVIR
Yo	amar -é	beber -é	vivir -é
Tú	amar -ás	beber -ás	vivir -ás
Él	amar -á	beber -á	vivir -á
Nosotros	amar -emos	beber -emos	vivir -emos
Vosotros	amar -éis	beber -éis	vivir -éis
Ellos	amar -án	beber -án	vivir -án

Hay algunos verbos que presentan irregularidades en la raíz, tales como:

Ir = iré - irás - irá - iremos - iréis - irán

Decir = diré - dirás - dirá - diremos - diréis - dirán

Hacer = haré - harás - hará - haremos - haréis - harán

Tener = tendré - tendrás - tendrá - tendremos - tendréis - tendrán

De este tema volveremos a estudiar más adelante.

Pasemos a otro asunto gramatical: los pronombres complementos

PRONOMBRES COMPLEMENTOS

Los pronombres personales representan directamente a personas, animales o cosas. Los pronombres complementos son así llamados porque complementan el sentido del verbo; lo usamos para evitar repeticiones en el texto.

Observa los ejemplos destacados del texto:

Quisiera anularla – la partícula **LA** es un pronombre y se refiere a la palabra reserva.

La es la forma femenina y singular que sustituye al complemento directo del verbo.

La forma masculina y singular es **LO**. Ve este ejemplo:

Compré un billete de avión para el sábado. Lo reservé tres días anticipados.

Lo hace referencia al complemento directo un billete de avión.

Las formas plurales de estos pronombres son respectivamente: **LAS** y **LOS**.

Ejemplos: Alquilé dos habitaciones dobles. Las pagaré con tarjeta de crédito.
Compré unos regalos para mis hijos. Los dejé en el mostrador de la recepción.

LA COLOCACIÓN DE LOS PRONOMBRES COMPLEMENTOS EN RELACIÓN CON EL VERBO.

Observa que normalmente los pronombres se escriben delante del verbo conjugado, pero cuando el verbo está en infinitivo, gerundio o imperativo, el pronombre va después, en este caso se encuentra unido al verbo formando una única palabra. Ve los ejemplos anteriores.

Cuentas la verdad y al decirla me pongo nerviosa. (la se refiere la verdad)

Los pasajes cuestan \$ 350,00, comprándolos ahora, pagará solo \$ 300,00 (los se refiere a los pasajes)

Aquí están los documentos. Guárdalos, por favor. (los se refiere a los documentos)

El verbo en la frase 3 se presenta en su forma Imperativa. Más adelante hablaremos detenidamente sobre este tema.

Atención: Cuando el pronombre acompaña a una perífrasis (verbo conjugado + infinitivo o gerundio), puede ir delante del verbo conjugado o después del infinitivo o gerundio formando una sola palabra. Ve los ejemplos:

Quiero mostrar el pasaporte	Lo quiero mostrar	o Quiero mostrarlo
Está escribiendo una carta	La está escribiendo	o Está escribiéndola

CLASE 3

La recepción

Hola, ¿Qué tal?

En la clase pasada tuvimos la oportunidad de trabajar el primer contacto del cliente con el alojamiento, es decir, la realización de reservas de habitación. Repasamos el estudio de las preposiciones, los numerales, el verbo gustar, conocimos la forma y uso del tiempo Futuro Imperfecto, de nuevas perífrasis verbales además de estudiar el uso de algunos pronombres complementos, ¿verdad?

Para la presente clase trataremos de estudiar un poco la recepción, mostrando la acogida al momento de la llegada del cliente en el alojamiento. Conoceremos nuevas estructuras comunicativas para acoger bien al cliente. Del estudio de la gramática, algunas estructuras serán repasadas y otras introducidas.

Deseamos a todos muy buen estudio.

Objetivos

- Presentar la estructura organizacional de la Recepción
- Presentar estructuras comunicativas para el acogimiento presencial
- Repasar los adjetivos posesivos, verbos pronominales, marcadores temporales
- Conocer la forma y uso del tiempo verbal Pretérito Perfecto

TÓPICO 1

En la recepción

OBJETIVOS

- Presentar la estructura organizacional de la recepción
- Conocer estructuras comunicativas para acogimiento
- Reconocer los adjetivos posesivos

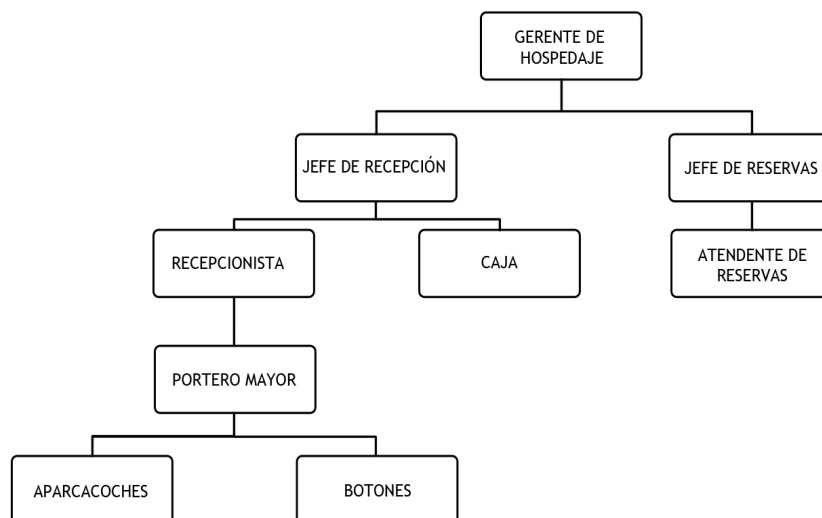
La recepción es conocida mundialmente por “FRONT-OFFICE”, es el sector donde hay mayor contacto con el huésped, desde la llegada hasta la salida. Es el centro de informaciones de la empresa, donde son producidos o canalizados todos los aspectos necesarios para que el huésped (la persona más importante para el hotel) se sienta bien, es decir, se sienta como si estuviese en su casa. La recepción funciona en tiempo integral y es el punto obligatorio de referencia para todos los huéspedes, en especial para solicitud de providencias y de informaciones. Es considerado el apoyo permanente y visible de los huéspedes y visitantes. Es el segmento que produce la imagen pública a respecto de la calidad de servicios y del propio nivel social del hotel (ANDRADE, 1995, p.172).

Como sector de servicio, desarrolla: reservas, recepción y despedida de los huéspedes, transmisión de informaciones, reclamaciones, como también atención a sus solicitudes.

Las personas que trabajan en los hoteles deben desempeñar sus tareas con la máxima eficiencia, pues es en la venta de sus acomodaciones que los hoteles detienen sus mayores dividendos económicos.

La recepción, como responsable por la acogida del huésped, mantiene una comunicación activa con las demás secciones del establecimiento hotelero.

Veamos aquí la estructura organizacional de la recepción de un hotel:



Organigrama 2 — Estructura organizacional

En la recepción, sabes que el huésped rellena una ficha con sus datos personales. La Ficha Nacional de Registro de Huésped, en 3 copias: una para el hotel y las demás son dirigidas a las autoridades oficiales de turismo y policiales.

En la hostelería es frecuente el uso de términos extranjeros como *Check in*, *Check out*, *resort*, *breakfast*, que vienen del inglés u otros idiomas, aplicados a estructuras y servicios hoteleros.

La presencia de extranjerismos no contribuye a enriquecer el léxico español tampoco el portugués, pero demuestra la vocación internacional del lenguaje turístico.

Basándose en esto, haz una relación de los términos extranjeros con su correspondiente en Español:

(1)	<i>Bed</i>	Registrarse (en el hotel), acturar(aeropuerto)	()
(2)	<i>Breakfast</i>	Dejar el hotel habiendo pagado la factura	()
(3)	<i>Check in</i>	Bono, vale, cupón	()
(4)	<i>Check out</i>	Servicio de habitaciones	()
(5)	<i>Resort</i>	Duas camas separadas	()
(6)	<i>Room service</i>	Hotel vacacional	()
(7)	<i>Twin</i>	Desayuno	()
(8)	<i>Voucher</i>	Cama	()

Vamos a una situación real en la recepción de un hotel. Después de leer el texto contesta las preguntas que siguen:

TEXTO 1



EL REGISTRO CON RESERVA

Huésped: Hola, buenos días

Recepcionista: Buenos días.

Huésped: Soy Gabriela Rocha. Tengo una reserva a partir de hoy. Aquí está **mi** bono.

Recepcionista: Sra. Rocha, una habitación individual, cinco noches, el desayuno incluido, ¿verdad?

Huésped: Exactamente.

Recepcionista: Por favor, puede rellenar esta ficha con **sus** datos personales?

Huésped: Sí, por supuesto. Nombre: Gabriela Apellidos: Araujo Rocha; Fecha de Nacimiento: 15/05/1987; Edad – 22 años; Natural de Fortaleza... Ya está.

Recepcionista: **Su** habitación, señora, es la 208. Aquí está la llave magnética. Puede dejar, el botones le acompaña a **su** habitación y le llevará **sus** maletas. Feliz estancia.

Huésped: Muchas gracias.

COMPRENSIÓN LECTORA

Señala verdadero o falso

- () La cliente ha reservado su habitación por teléfono.
- () La señora Rocha no tiene reserva en su nombre.
- () La cliente no tiene equipaje.
- () El hotel es del tipo económico, por eso, no tiene empleado para cargar equipajes.
- () La Señora no puede rellenar su ficha de registro.
- () La Señora va a pasar dos días en el hotel.
- () La huésped va a pagar con tarjeta de crédito.

UN POCO DE GRAMÁTICA

En el texto “El registro” con reserva encontramos algunas palabras en negrita. Estas palabras expresan idea de pertenencia, de posesión entre el nombre al que se refieren, y un poseedor, ¿verdad?

Son los POSESIVOS **mi**, **su**, **sus**. Como están acompañando los nombres, decimos que son adjetivos posesivos y como se presentan delante de los nombres, estos posesivos se apocopan, o sea, pierden su última sílaba.

TÓPICO 2

Registrándose en el mostrador

OBJETIVOS

- Hablar de horas y duración de una acción
- Identificar los marcadores temporales
- Reconocer los verbos pronominales
- Ampliar el vocabulario

Vamos a oír el audio 05. Después de escucharlo dos veces señala si las afirmativas son verdaderas o falsas.

¿VERDADERO O FALSO?

- () El huésped quiere una habitación simple.
- () El huésped quiere una habitación para tres personas.
- () La habitación solo hay con ducha.
- () Van a dormir tres noches.
- () La habitación tiene baño, teléfono y televisión.
- () Los huéspedes van a pagar el desayuno.
- () Todos los días van a almorzar y cenar en el hotel.
- () Por las mañanas pueden desayunar de las siete y media a las diez.

TEXTO 2

05 

En el mostrador

Recepcionista: Hola, buenas noches.

Huésped: Buenas noches. ¿Tiene habitaciones libres?

Recepcionista: Sí. ¿Cómo la quiere, individual o doble?

Huésped: Pues doble, cama de matrimonio, con baño y una cama supletoria, por favor.

Recepcionista: Sí, sí... tenemos con baño y ducha. ¿Para cuántas noches, por favor?

Huésped: Para cuatro.

Recepcionista: Cuatro noches... Del 2 al 6 de enero.

Huésped: ¿Tiene aire acondicionado, teléfono y televisión?

Recepcionista: Sí, sí, por supuesto.

Huésped: Y, ¿cuánto cuesta?

Recepcionista: Habitación doble con aire acondicionado, TV y teléfono y una cama supletoria, son R\$ 105 ,40... por cuatro... 420,00. ¿Prefieren ustedes media pensión o pensión completa?

Huésped: Media pensión. El desayuno está incluido, ¿no?

Recepcionista: Sí, sí. El comedor está abierto de las siete y media a las diez de la mañana. ¿Pueden rellenar esta ficha, por favor?

Huésped: Sí... Aquí está.

Recepcionista: Muchas gracias.



ATIVIDADES DE APROFUNDAMENTO

- ¿Cómo se pide una habitación?
- ¿Cómo se describe la habitación?
- ¿Cómo se informa de los servicios?
- ¿Cómo se pregunta el precio?
- ¿Cómo se pregunta y dice la duración de la estancia?

¿Qué tal hablar un poco del tiempo? Estudiamos ya acerca de los horarios, pero repasemos un poco más

Hora

Si quieres saber la hora pregunta con el verbo ser siempre en su forma singular.

Ejemplo: ¿Qué hora es?

No te olvides de que la palabra hora va siempre en singular.

Ejemplos: ¿Tiene(s) hora?

¿Sabe(s) la hora?

¿Puede(s) decir la hora?

Para las horas exactas se utiliza el complemento ‘en punto’. A los quince minutos es común decir ‘y cuarto’.

Ejemplo: El guía recoge los turista a las ocho en punto (8h) y no a las ocho y cuarto(8h15).

Para indicar los minutos hasta 30 o media hora, se usa la conjunción ‘y’.

Ejemplo: El huésped se levanta a las siete y cuarto (7h15), desayuna a las siete y media (7h30)

Entre los 30 y 59 minutos se usa el término ‘menos’ para decir la hora futura.

Ejemplo: El huésped termina su desayuno a las ocho menos diez (7h50)

Juan se acuesta a las once menos veinte. (10h40)

Duración de una acción

Para hablar de la duración de una acción, en general, se usa las preposiciones **DE... A** y **DESDE... HASTA** para precisar el momento inicial y final de la acción.

Ejemplo: El desayuno se sirve desde las 6h hasta las 10h.

El restaurante abre a partir de mediodía y cierra a medianoche.

El huésped se aloja en el hotel del 2 al 6 de enero.

Y ahora, tras hablar de horarios, vamos a repasar los verbos pronominales.

A ver:

Observa los ejemplos del apartado anterior. Allí encontramos verbos pronominales, como en ejemplo ‘se levanta’, ‘se acuesta’. Muchos verbos pronominales expresan acciones habituales: ducharse, arreglarse, cepillarse, peinarse, pintarse, acostarse.

Presentamos ahora la conjugación de estos verbos pronominales, en tiempo Presente de Indicativo. Como modelos te damos los verbos **LEVANTARSE**, **DESPERTARSE** y **VESTIRSE**.

LEVANTARSE	DESPERTARSE	VESTIRSE	ACOSTARSE
ME levant - o	ME despiert - o	ME vist - o	ME acuest - o
TE levant - as	TE despiert - as	TE vist - es	TE acuest - as
SE levant - a	SE despiert - a	SE vist - e	SE acuest- a
NOS evant - amos	NOS despert - amos	NOS vest - imos	NOS acost- amos
OS levant - áis	OS despert - áis	OS vest - ís	OS acost- áis
SE levant - an	SE despiert - an	SE vist - en	SE acuest- an



ATENÇÃO!

los verbos despertarse, vestirse y acostarse en presente, sufren una irregularidad en sus radicales, o sea, cambian la E del radical en IE (despierto), la E del radical en I (visto) y O del radical en UE (acuesto) en todas las personas del singular y 3ª persona del plural.

Pasemos al ejercicio de fijación:

- a. – Ana, ¿por qué no? Ya, está tarde.
(levantarse - tú)
- b. Durante el congreso en un albergue.
(alojarse - nosotros)
- c. – Creo que Pablo ahora a la venta de
coches de segunda mano. (dedicarse)
- d. – Hoy en casa. No
..... ver una película en la tele. (yo -
quedarse; importarse)
- e. – ¿Sabías que Juanes hoy? (casarse)
- f. – ¿Por qué con tanta prisa? (vestirse - tú)
– Es que voy a salir con Antonio.
- g. – ¿A qué hora normalmente?
(despertarse - tú)
- h. – Los novios con mucho amor.
(abrazarse)
- i. – Pepe siempre tarde. (acostarse)
- j. – María viaja mañana y Ruy de ella
ahora. (despedirse)

TÓPICO 3

El acogimiento

OBJETIVOS

- Presentar la forma y uso del tiempo verbal pretérito perfecto
- Identificar el participio de forma regular e irregular

El recepcionista, para ejercer bien sus actividades debe conocer el número, localización y características de cada habitación; los tipos de habitaciones disponibles (suite, individual, doble, etc); el número de huéspedes alojados por habitación, los servicios que ofrece, los precios de la noche en temporada alta o baja como también precios cobrados en el bar, restaurante.

Escucha el audio (06) y observa la conversación del cliente con el recepcionista. Si quieres, escucha 2 veces y elige la respuesta correcta:

1. ¿Cuántos días se queda la señora Jiménez en el hotel?

() cinco

() tres

() quince

a. ¿En qué tipo de habitación se alojan?

() Suite con dos camas

() individual

() individual con cama de matrimonio

b. ¿Qué habitación se quedan?

() la 101

() la 221

() la 121

c. ¿En qué piso está su habitación?

() En el primero

() En el segundo

() En el quinto

d. La señora Jiménez no ha hecho reserva, ¿verdad?

() Sí () No

e. La señora Jiménez prefiere el régimen:

() pensión completa

() media pensión

TEXTO 3

Ahora, lee el TEXTO

06 

La huésped

Recepcionista - Buenos días, señora.

Huéspeda - Buenos días, me llamo Isabela Jiménez. He reservado una habitación a partir de hoy.

R - Perdón, su apellido es con G o con J?

H - Con J

R - Lo siento, Sra. Jiménez, no he encontrado ninguna reserva a su nombre.

H - ¿¿¿Cómo??? ¡Pero si he reservado este mes! Aquí está mi fax de confirmación.

R - Un momento, por favor, voy a comprobar en el ordenador... ¡Perdone la confusión, Sra. Jiménez! Aquí está su reserva. Usted se queda 5 noches, individual, en pensión completa, ¿verdad?

H - No, media pensión.

R - ¿Me da su pasaporte, por favor?

H - Aquí tiene. Mire, aquí hace cambio de dinero. ¿Podría hacerlo ahora?

R - Por supuesto. ¿Qué divisa ha traído usted?

H - Euros. Quiero cambiar unos 100 Euros.

R - Veamos el cambio de hoy... ¿Desea usted una caja fuerte?

H - Sí, sí. Lo necesito, gracias.

R - Habitación 121. Aquí está su llave magnética, Sra. Jiménez. Le deseo una feliz estancia.

En seguida el botones le sube las maletas.

H - Está bien. Muchas gracias.

Observa con atención los verbos del texto que están subrayados. Expresan una acción realizada en el pasado, pero muy recientemente. Este tiempo, como vemos, es compuesto: se forma con un verbo auxiliar y una forma en participio.

Este tiempo es el **PRETÉRITO PERFECTO**

Luego, el pretérito perfecto indica acciones realizadas en el pasado y que sus consecuencias o circunstancias perduran en el presente. Se suele combinar con referencias temporales presentes.

Se forma con el presente del verbo auxiliar **HABER** y el participio pasado del verbo **PRINCIPAL**. Te presentamos algunos ejemplos que te servirán de modelo:

	DESPERTARSE	TRAER	SUBIR
Yo	He reservado	He traído	He subido
Tú	Has reservado	Has traído	Has subido
él – ella, usted	Ha reservado	Ha traído	Ha subido
nosotros – as	Hemos reservado	Hemos traído	Hemos subido
vosotros – as	Habéis reservado	Habéis traído	Habéis subido
ellos/ ellas/ustedes	Han reservado	Han traído	Han subido

Fonte: <https://bit.ly/2MavRug>



ATENÇÃO!

El participio pasado de los verbos regulares terminan en:

–ADO (1ª conjugación)

–IDO (2ª y 3ª conjugación)



SAIBA MAIS!

En el español de la Argentina, es poco usual el pretérito perfecto compuesto, es muy común el pretérito simple o indefinido, y en ciertos casos el pluscuamperfecto que serán estudiados más adelante.

Ejemplo: Este año **ha llovido** poco.

El pretérito perfecto, también llamado de Perfecto Compuesto, se usa con TIEMPOS NO TERMINADOS, con marcadores temporales como hoy, este año, este mes, este fin de semana, esta mañana, hace un rato, etc.

Ejemplo: No **he viajado** este fin de semana. (el fin de semana, muy reciente.)

Este año **han subido** mucho los precios del hotel. (El año continúa...)

Se usa también sin marcador temporal y cuando no se informa del momento en que algo ha pasado:

Ejemplo: ¿Cuándo **ha reservado** usted?

Se usa para preguntar (e informar) sobre experiencias personales, con marcadores como ya, todavía no, alguna vez, muchas veces, nunca, etc.

Ejemplo: ¿Te **has hospedado** alguna vez en un albergue?

Algunos verbos tienen su participio de forma irregular.

Observa el recuadro de abajo: verbos en infinitivo y algunos participios irregulares:

Relaciona las columnas identificando qué verbos tienen estos participios

(1) Abrir	() escrito
(2) Decir	() muerto
(3) Volver	() roto
(4) Escribir	() vuelto
(5) Poner	() hecho
(6) Romper	() dicho
(7) Ver	() abierto
(8) Morir	() visto
(9) Hacer	() puesto

CLASE 4

Servicios hoteleros I

Hola, alumnos(as).

En la clase pasada estudiamos un poco la recepción, mostrando la acogida al momento de la llegada del cliente en el alojamiento, pero no todos los servicios prestados por la recepción.

Esta clase vamos a profundizar un poco más a cerca de otras actividades realizadas por el recepcionista. Nuevas estructuras comunicativas para la acogida y atención al huésped serán trabajadas.

De la gramática, vamos a conocer nuevas estructuras como los tiempos verbales de indicativo – el futuro imperfecto y el pretérito Indefinido además del estilo indirecto.

¡Enhorabuena!

Objetivos

- Presentar estructuras para hablar del tiempo
- Identificar verbos impersonales
- Trabajar con tiempo Futuro Imperfecto, Pretérito Indefinido
- Conocer estructuras comunicativas: estilo indirecto

TÓPICO 1

La atención al cliente

OBJETIVOS

- Pedir y dar informaciones meteorológicas
- Identificar verbos impersonales
- Trabajar con tiempo futuro imperfecto

El recepcionista es la persona que mantiene más contacto con el huésped, ejerce así una importante función en el medio de hospedaje. Es de su responsabilidad atender bien al huésped en todos los momentos a lo largo del día. El recepcionista, dependiendo del porte del hotel, asume muchos encargos: atiende al cliente desde la acogida hasta la despedida; escucha posibles reclamaciones de los huéspedes; busca solucionar a todos problemas; auxilia eficientemente en las informaciones y dificultades presentadas; encamina las correspondencias y mensajes destinados a los huéspedes, etc.

Basándose en esta información, te presentamos en el ambiente algunas funciones del recepcionista y más adelante algunos diálogos realizados en la recepción del hotel.

El recepcionista debe leer el periódico a diario: enterarse de los eventos, del tiempo e informaciones diversas. Debe estar siempre bien informado.

Observa la situación que sigue. Escucha el diálogo audio 08

Un turista acude al hotel buscando informaciones para preparar con antelación su viaje.

TEXTO 1

¿CÓMO ESTÁ EL TIEMPO?

Recepción - Hotel Gran Palacio, buenas tardes.

Cliente - Buenas tardes, soy Mariana Sánchez. Tengo una reserva en este hotel a partir de mañana. Por favor, ¿qué tiempo hace en esa ciudad?

Recepción- Bien, Señora Sánchez, en los últimos días las temperaturas han bajado un poco. Hoy ha llovido por todo el día, pero según el pronóstico, hará buen tiempo este fin de semana, con temperatura media de 28°.

Cliente- De acuerdo, muchas gracias.

Recepción- De nada, Señora Sánchez, hasta mañana y buen viaje.

Contesta:

1. La Señora Sánchez hace una llamada al hotel para saber de su reserva?
2. Según el texto, ¿hoy el día está lluvioso o soleado?
3. ¿Cómo estará el tiempo el fin de semana?

UN POCO DE GRAMÁTICA

ESTRUCTURAS PARA HABLAR DEL TIEMPO		
Hace buen tiempo	El día está soleado	Hay niebla
Hace mal tiempo	El cielo está despejado	Llueve
Hace frío	El cielo está nublado	Nieva
Hace calor	Hay tormenta	Estamos a 25° C
Hace viento	Hay viento	La temperatura es de 12° C
Hace niebla	Está lluvioso	
Hace un día	Está nevando	

LOS VERBOS IMPERSONALES DE FENÓMENOS NATURALES

En español hay un grupo de verbos que expresan fenómenos de la naturaleza o atmosféricos. Se conjugan sólo en la 3ª persona del singular (él), como llover, nevar, granizar, ventar, relampaguear, diluviar, helar, amanecer, atardecer, anochecer, tronar. Estos verbos son intransitivos, es decir, no requieren de la presencia de un complemento verbal.

Hay verbos que en algunos contextos poseen una conjugación normal, en otras pueden ser usados como impersonales. Por ejemplo: el verbo “hacer” puede ser usado en contextos como “Ana hace las tareas” o en frases como “Hace buen tiempo”.

En este segundo ejemplo el verbo “hacer” está siendo usado como verbo impersonal. Ejemplos de otros verbos usados como impersonales:

Haber: “Hay viento”.

Ser: “Es de noche”.

Estar: “Está lluvioso”.

LOS ICONOS METEOROLÓGICOS

Los iconos en el mapa general indican la situación meteorológicamente más interesante de la zona la cual representan. Esto no significa que en toda la zona predomine aquella situación, sino que la que destaca es esta. La intención de este mapa es hacernos una idea global de la situación y no como una representación de la realidad de toda la zona.

En el ambiente vas a encontrar una actividad que trabaja con algunos iconos meteorológicos utilizados en mapas.

UN POCO DE GRAMÁTICA

Para hablar de predicciones en el futuro usamos el FUTURO IMPERFECTO. Este tema ya lo vimos en la clase 02, ¿Verdad?

Este tiempo puede aparecer con los siguientes marcadores temporales: mañana, pasado mañana, el año próximo, el fin de semana próximo, la semana que viene, etc.

Es importante observar que para todas las conjugaciones (terminadas en -AR, -ER , -IR) las terminaciones son las mismas, pero algunos verbos tienen irregularidad en este tiempo.

Observa que la irregularidad de los verbos se presenta en la raíz:

VERBO	RADICAL	CONJUGACIÓN
Decir	DIR	diré – dirás – dirá – diremos – diréis – dirán
Hacer	HAR	haré – harás – hará – haremos – haréis – harán
Tener	TENDR	tendré – tendrás – tendrá – tendremos – tendréis – tendrán
Poder	PODR	podré – podrás – podrá – podremos – podréis – podrán

Poner	PONDR	pondré – pondrás – pondrá – pondremos – pondréis – pondrán
Venir	VENDR	vendré – vendrás – vendrá – vendremos – vendréis – vendrán
Saber	SABR	sabré – sabrás – sabrá – sabremos – sabréis – sabrán
Salir	SALDR	saldré – saldrás – saldrá – saldremos – saldremos – saldremos – saldremos – saldremos – saldremos – saldremos
Querer	QUERR	querré – querrás – querrá – querremos – querréis – querrán

TÓPICO 2

La habitación

OBJETIVOS

- Conocer el vocabulario relacionado con la hostelería
- Conocer el léxico relacionado con objetos de acogida al huésped

A seguir te presentamos un folleto publicitario de un hotel. Observa atentamente e indica que palabras corresponden a los muebles (mobiliario) de una habitación y cuáles son los objetos que se encuentran en el cuarto de baño.

HOTEL GRAN PALACIO

El hotel dispone de 150 habitaciones. Se complementa con bar, restaurante, salones para reuniones, garaje, piscina, aparcamiento, jardín, lavandería y plancha.

Todas las habitaciones son equipadas con teléfono directo (con conexión a Internet y fax), televisión vía satélite y mini bar, caja de seguridad, radiodespertador, calefacción y planchador de pantalones.

La habitación individual cuenta con una cama ancha.

La habitación doble dispone de dos camas separadas (twin) o una cama matrimonial (double). Existe la posibilidad de añadir una cama suplementaria (una cama de medida normal).

Se ofrecen habitaciones de Fumador y de No fumador

Los baños disponen de ducha/WC, bañera de hidromasaje, hilo musical, báscula, albornoz, toallas extra-grandes, secador de pelo y accesorios de baño para satisfacer a los clientes más exigentes.

ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN:

Busca en el folleto del hotel palabras relacionadas al grupo de instalaciones, mobiliario y objetos del cuarto de baño y escríbelas en las columnas correspondientes.

Pasemos ahora a la lectura de un texto. A seguir contesta las preguntas

INSTALACIONES	MOBILIARIO DE UNA HABITACIÓN	OBJETOS DEL CUARTO DE BAÑO

COMPRENSIÓN DE TEXTO

TEXTO 2

EL HOTEL CERVANTES

A Petrone le gustó el hotel Cervantes por razones que hubieran desagradado a otros. Era un hotel sombrío, tranquilo, casi desierto. Un conocido del momento se lo recomendó cuando cruzaba el río en el vapor de la carrera, diciéndole que estaba en la zona céntrica de Montevideo.

Petrone aceptó una habitación con baño en el segundo piso, que daba directamente a la sala de recepción. Por el tablero de llaves en la portería supo que había poca gente en el hotel. El gerente le dijo que ese piso era muy tranquilo y que en la única habitación contigua a la suya vivía una señora sola.

Petrone subió a la habitación y antes de acostarse puso en orden los papeles que había usado durante el día, y leyó el diario sin mucho interés. Por la mañana se levantó muy cansado porque había pasado muy mala noche. Petrone lo pensó un rato mientras tomaba el desayuno. Dormir mal no le convenía para su trabajo del día. Dos veces se había despertado en plena noche, y las dos veces a causa de un llanto. La segunda vez fue peor, porque a más del llanto se oía la voz de una mujer que trataba de calmar al niño. La voz era muy baja pero tenía un tono ansioso que le daba una calidad teatral, un susurro que atravesaba la puerta con tanta fuerza como si hablara a gritos.

“Todo es muy bonito, pero el gerente me macaneó” pensaba Petrone al salir de su cuarto. Lo fastidiaba la mentira y no lo disimuló. El gerente se quedó mirándolo.

—¿Un chico? Usted se habrá confundido. No hay chicos pequeños en este piso. Al lado de su pieza vive una señora sola, creo que ya se lo dije.

Petrone vaciló antes de hablar. No es que esperara una disculpa por parte del gerente, pero le parecía incorrecta su actitud. Estaba claro que la protesta lo había irritado.

“A lo mejor me cree tímido y que ando buscando un pretexto para mudarme de cuarto”, pensó.

Era difícil, vagamente absurdo insistir frente a una negativa tan rotunda. Se encogió de hombros y pidió el diario.

— Habré soñado— dijo molesto por tener que decir eso o cualquier otra cosa.

(Adaptado de Julio Cortázar, Ceremonias. Barcelona, Seix Barral, 1994.

Señala la opción verdadera

1. PETRONE SE DESPERTÓ DURANTE LA NOCHE PORQUE:

- estaba preocupado por su trabajo.
- oyó a un niño que lloraba.
- escuchó los gritos de una mujer.

2. SEGÚN EL TEXTO, EL GERENTE DEL HOTEL:

- ya había advertido a Petrone de la presencia de un niño.
- se quedó sorprendido por el comentario de Petrone.
- vaciló antes de contestar a Petrone.

3. PETRONE DESPUÉS DE LA QUEJA, CONSIDERÓ QUE EL GERENTE:

- le quería pedir perdón.
- le iba a cambiar de habitación.
- estaba enfadado.

UN POCO DE GRAMÁTICA

Ahora vamos a estudiar un poco de gramática. El tema que vamos a tratar es el tiempo verbal Pretérito Indefinido.

El PRETÉRITO INDEFINIDO es también llamado por Perfecto Simple. Se usa para:

- Expresar una acción pasada y acabada. La acción es pasada y el tiempo también. Puede ser una acción repetida o que dura en el tiempo:

Ejemplo: Petrone aceptó una habitación con baño en el segundo piso.

Ayer vi tus fotos del viaje.

- Se usa en las biografías para enumerar hechos.

Ejemplo: Víctor trabajó, se casó y vivió en Sevilla.

- Puede ir acompañado de los siguientes marcadores temporales.

Ayer – anteayer – el año pasado – la semana pasada – el mes pasado – en 1986 – hace diez años, etc.

Ejemplo: Hace 26 años que te conocí.

- En Argentina, este tiempo es más usual que el Pretérito Compuesto.

Observa la terminación de este tiempo pasado a partir de los modelos que te presentamos para la conjugación de verbos regulares.

Así, en el Pretérito Indefinido de Indicativo, la raíz será aquella que

PERSONA	AMAR	BEBER	VIVIR
Yo	am -é	beb -í	viv -í
Tú	am -aste	beb -iste	viv -iste
Él/ella/usted	am -ó	beb -ió	viv -ió
Nosotros	am -amos	beb -imos	viv -imos
Vosotros	am -asteis	beb -isteis	viv -isteis
Ellos(as)	am -aron	beb -ieron	viv -ieron

corresponde al verbo y la desinencia será siempre la misma para todos los verbos regulares.

TÓPICO 3

El estilo indirecto

OBJETIVOS

- Identificar las formas de discurso directo e indirecto
- Dejar y transmitir mensajes telefónicos

En este tópico vamos a estudiar el discurso indirecto, pero antes lee y escucha el texto que sigue:



Fonte: www.latinstock.com.br

Figura 3 — Telefonista

TEXTO 3



EL MENSAJE

Telefonista: - Hotel buen Sueño, buenas tardes.

La Señora: - Buenas tardes. ¿Puede ponerme con la habitación de la Señora Raquel Núñez?

Telefonista: - Un momento, por favor.... Es la habitación 85...

La Señora: - Exacto. La 85.

Telefonista: - Perdone, Señora, pero la Señora Núñez no contesta. ¿Quiere dejarle un mensaje?

La Señora: - Sí, por favor. Dígale que debe entrar en contacto urgente con la Agencia de viajes Marisol, hablar con Lucía Rosa.

Telefonista: - Le transmito el mensaje.

La Señora: - Muchas gracias

(...)

Sra. Nuñez: – ¿Me ha llamado la recepción?

Recepcionista: – Sí, sí. Señora. Disculpas. Era una llamada para usted.

Sra. Nuñez: – ¿Qué quería? ¿Ha dejado algún mensaje?

Recepcionista: – Sí. La Señora Lucía Rosa ha dicho que usted debe entrar en contacto urgente con la Agencia Marisol y hablar con ella.

Sra. Nuñez: – Muchas gracias

Recepcionista: – De nada, Señora.

COMPRENSIÓN

Marca verdadero o falso

() La señora Nuñez trabaja en la Agencia de viajes.

() La señora Nuñez no contesta a la llamada porque no se encuentra en la habitación.

() La señora Rosa habla con la huésped del hotel.

() El recepcionista recibe y transmite el mensaje.

UN POCO DE GRAMÁTICA

Después de leer el texto “Mensaje” hemos observado dos tipos de discurso: directo e indirecto.

A ver qué significa esto.

El discurso directo dice respecto al lenguaje explícito utilizado por la gente para comunicarse con los demás, es decir, las palabras textuales y exactas que dice la persona. El discurso indirecto en cambio se refiere al lenguaje empleado por alguien para decir el lenguaje textual que han usado otra persona.

Para transmitir lo que dice otro hay que indicar primeramente el sujeto de la persona más el verbo conjugado dice que (Quiere saber si...Pregunta si...) y después lo que dice la persona considerando los cambios de primera a tercera persona, como también el cambio en la conjugación del verbo, los posesivos, los pronombres etc.

Ejemplo: “La Señora Lucía Rosa ha dicho que usted debe entrar en contacto urgente con la Agencia Marisol y hablar con ella.”

Otro ejemplo:

Raquel: - Soy de Aracati, estoy pasando unos días en Fortaleza con mi madre.

(discurso directo)

Ella dice que es de Aracati, está pasando unos días en Fortaleza con su madre. (discurso indirecto)

Como vemos en los dos ejemplos hay cambio del pronombre personal, del pronombre posesivo (“mi” por “su”) y de la conjugación de los verbos.

En el lenguaje hablado se conserva el tiempo de lo que dice la persona, aunque a veces cambia la persona, ya que el tiempo de lo enunciado es pasado para el presente. Cuando el lenguaje indirecto va precedido de frases en el pasado (Dijo que...Quería saber si...Preguntó si...), el tiempo verbal cambia para mantener la concordancia de tiempos.

Por ejemplo, la frase textual “Estoy en Fortaleza” se transformaría en:

(a) Dice que está en Fortaleza.

(b) Dijo que estaba en Fortaleza.

Vamos a ver algunos cambios que normalmente se hacen para respetar la concordancia de tiempos.

ESTILO DIRECTO	ESTILO INDIRECTO
(Presente) - Dejo un mensaje.	Dice (o ha dicho) que deja un mensaje. Dijo (o ha dicho) que dejaba un mensaje.
(Futuro Inmediato) - Voy a llamar por teléfono	Dice que va a llamar por teléfono. Dijo que iba a llamar por teléfono.
(Futuro Imperfecto) - Mañana hará un día soleado.	Dice que mañana hará un día soleado. Dijo que mañana haría un día soleado.
(Pretérito Indefinido) - Ayer llovió mucho.	Dice que llovió mucho. Dijo que había llovido mucho.
(Pretérito Imperfecto) - Antes viajaba más.	Dice que antes viajaba más.



ATENÇÃO!

Si quieres, puedes usar como verbo introductorio HA DICHO en lugar de DICE o DIJO para el Estilo Indirecto.

CLASE 5

Servicios hoteleros II

Hola, ¿Qué tal estás?

En la clase pasada conocimos muchas actividades que pueden realizar el recepcionista de un hotel, también algunas estructuras comunicativas para la acogida y atención al huésped. Estudiamos elementos gramaticales como por ejemplo los tiempos verbales: futuro imperfecto y el pretérito indefinido además de conocer elementos textuales como el estilo indirecto.

Para ampliar el conocimiento gramatical pensamos estudiar algo más del Pretérito Indefinido y pretérito Imperfecto. Objetivamos con esto identificar más fácilmente el uso de distintos tiempos pasados.

Para la presente clase te proporcionamos aún estudiar el departamento de pisos que también hace parte del departamento de alojamiento. En este momento vamos a conocer un poco de las funciones de los que trabajan en este sector. Finalmente vivenciaremos el registro de salida del huésped buscando conocer aspectos que permitan percibir la impresión del huésped en el hotel.

¡Mucha suerte!

Objetivos

- Presentar teóricamente el departamento de pisos y su organización
- Identificar el uso de los tiempos pasados del Indicativo
- Conocer el Imperativo: forma y uso
- Conocer perífrasis verbales de obligaciones
- Ampliar el vocabulario: utensilios de limpieza, ropas, alimentos

TÓPICO 1

El departamento de pisos

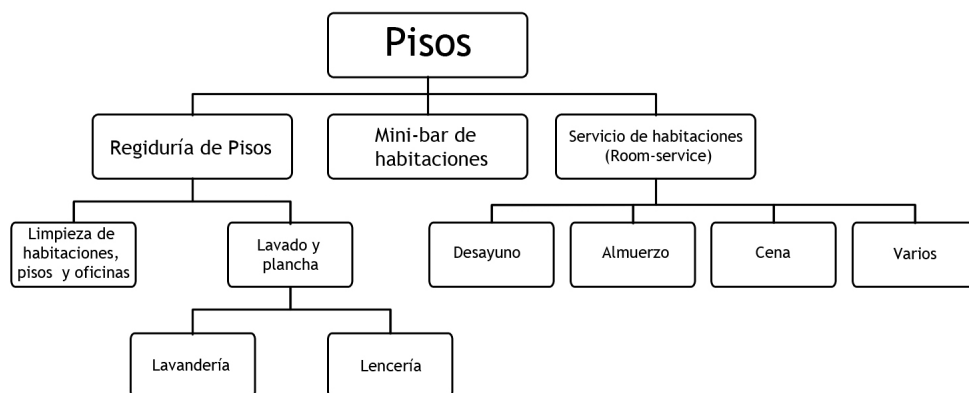
OBJETIVOS

- Presentar teóricamente el departamento de pisos
- Presentar funciones de los profesionales del departamento de pisos
- Presentar perifrasis verbales de obligaciones
- Ampliar el vocabulario

El departamento de pisos forma parte del departamento de hospedaje en el hotel. En cuyo departamento, cada sector debe de actuar de forma interrelacionada.

El departamento de pisos desempeña una función muy importante a la acogida del cliente. Es responsable por las actividades más operacionales de la empresa hotelera: la limpieza y organización de pisos, servicios de habitaciones y lavandería.

Veamos a seguir la estructura organizacional del departamento de pisos de un hotel.



Organigrama 3 — Departamento de Pisos de un hotel.

(Fuente: Beltrán, B. Aguirre. 1984)

En este Departamento trabajan los siguientes profesionales: gobernanta, camarera de pisos, camarero, encargados de lavandería y planchado.

En este tópico vamos a tratar del sector de la **REGIDURÍA DE PISOS** conociendo algunas de las actividades que realizan la Gobernanta y la Camarera de piso.

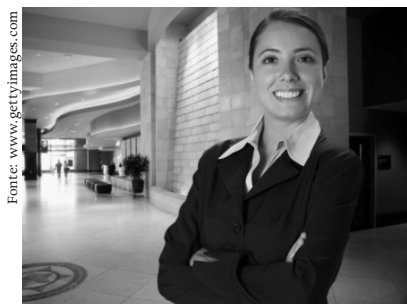


Figura 4— Governanta

La gobernanta y sus principales tareas:

- Organiza y distribuye el trabajo.
- Hace la decoración de las habitaciones.
- Controla y revisa las habitaciones y el minibar.

La camarera de piso y sus principales tareas:

- Limpia los pisos, oficinas, habitaciones y baños.
- Cambia la ropa blanca y lleva a la lavandería.
- Lleva la ropa del cliente al lavadero.
- Coloca las cosas del cliente bien ordenadas.



Figura 5 — Camareira

UN POCO DE GRAMÁTICA

En clases anteriores conocimos algunas perífrasis verbales, ¿recuerdas?

¿Qué tal estudiar un poco más sobre este tema?

Llamamos **perífrasis verbal** a la unión de dos (o más) verbos que funcionan conjuntamente como un único verbo. El primer verbo, es auxiliar y se conjuga; el otro aparece en infinitivo, gerundio o participio. Entre estos verbos puede aparecer o no un elemento de enlace (preposición, conjunción).

A ver ahora algunas perífrasis que denotan obligación: observa en los ejemplos la actitud del hablante ante la acción:

- hay que + infinitivo: hay que dejar la habitación limpia. (el verbo haber es impersonal en este caso).
- haber de + infinitivo: La camarera ha de dejar la habitación limpia.
- deber + infinitivo: La camarera debe dejar la habitación limpia.
- tener que + infinitivo: La camarera tiene que limpiar la habitación.

Según los ejemplos, estas perífrasis expresan la obligación a ser cumplida por la camarera. Sirven para expresar la actitud de la camarera ante la acción. Este matiz no está presente en la forma simple de conjugación del verbo dejar o limpiar.

	HABER DE + INFINITIVO	DEBER + INFINITIVO	TENER QUE + INFINITIVO
Yo	He de dejar	debo dejar	Tengo que limpiar
Tú	Has de dejar	debes dejar	Tienes que limpiar
Él/ella/usted	Ha de dejar	debe dejar	Tiene que limpiar
Nosotros(as)	Hemos de dejar	debemos dejar	Tenemos que limpiar
Vosotros(as)	Habéis de dejar	debéis dejar	Tenéis que limpiar
Ellos(as)/ ustedes	Han de dejar	deben dejar	Tienen que limpiar

¿Has comprendido bien? Perfecto, entonces vamos a ejercitar un poco con las actividades que te proponemos.



ATIVIDADES DE APROFUNDAMENTO

1. Completa el texto a seguir utilizando perífrasis de obligación con los verbos que aparecen en el recuadro.

(1)enjabonar - (2)secarlos - (3)dejarlos - (4)retirar - (5)hacerla - (6)limpiar - (7)sacar - (8) barrer - (9)limpiar - (10)cambiar - (11) reponer- (12)dejar

Hoy es el primer día de trabajo de una camarera de piso en el Hotel Buen Sueño. La Gobernanta le explica lo que tiene que hacer en su primer día de trabajo.

- Señora camarera, atención, por favor. El carro ha de estar muy bien cargado, con todo lo necesario para no tener que volver a lencería por nada y perder tiempo de hacer las habitaciones.

La limpieza se empezará por el cuarto de baño. Primero,(1) los baños,(2) y(3) limpios y arreglados. Después(4) la cama y (5). Enseguida(6) detrás de las camas, mesitas, lámparas y (7) papeleras, basuras y todo objeto extraño a la habitación. Después,(8) y(9) el polvo.

Y por último(10) las toallas y(11) los productos de acogida.

¡Importante!..... (12) siempre la puerta abierta, incluso en las salidas.

2. Ahora vamos a ampliar nuestro vocabulario conociendo algunos productos que las camareras de piso llevan en el carro:

1. toallas de baño, toallas de mano

2. alfombrillas
3. sábanas
4. Fundas de almohada
5. cera
6. Productos de limpieza (limpiacristales, jabón, lejía, desinfectante)
7. sacos de basura negros
8. sacos blancos (para la ropa sucia)
9. cubos
10. trapos
11. trapo para el suelo
12. cepillo
13. recogedor
14. bolsas higiénicas
15. productos de acogida
16. folletos

TÓPICO 2

La lavandería

OBJETIVOS

- Presentar el servicio de lavandería
- Ampliar el vocabulario: prendas de vestir
- Presentar nuevas estructuras comunicativas
- Presentar el modo imperativo

Este tópico va a tratar de otro servicio del departamento de pisos: la lavandería. Vamos a mostrarte algunas fichas para que tengas una mejor comprensión.

Como propuesta, empezamos por la comprensión auditiva. Vas a escuchar un diálogo: una huésped solicitando el servicio de la lavandería. ¡Esté atento!

Después de oír el audio (10) completa el formulario señalando en las casillas las ropas que van a ser lavadas y planchadas.

LAVANDERÍA

- () Camisas
- () Camisas finas
- () Remeras
- () Pantalones
- () Vaqueros / jeans
- () Ropa interior
- () Vestidos
- () Faldas
- () Blusas
- () Calcetines
- () Pañuelos
- () Camisones
- () Pijamas
- () Batas de cama
- () Batas de baño
- () Ropa de niños
- () Ropa de bebés

Tintorería

- () Trajes
- () Pantalones
- () Chaqueta
- () Abrigos
- () Vestidos
- () Blusas
- () Blusas finas
- () Suéter/ jersey

Planchado únicamente

- () Trajes
- () Chaqueta
- () Faldas / polleras
- () Blusa de Seda
- () Pantalones
- () Vestidos

LISTA DE PRECIOS

Camisas	\$5
Camisas finas	\$6
Remeras	\$5
Pantalones	\$8
Vaqueros/jeans	\$9
Ropa interior	\$4
Vestidos	\$9
Faldas	\$7,90
Blusas	\$8,90
Calcetines	\$3,50
Pañuelos	\$3,50
Camisones	\$5
Pijamas	\$12
Batas de cama	\$13
Batas de baño	\$14
Ropa de niños	\$7
Ropa de bebés	\$7

Tintorería

	\$9
Trajes	\$20
Pantalones	\$13
Chaqueta	\$16
Abrigos	\$22
Vestidos	\$20
Blusas	\$9
Blusas finas	\$12
Suéter/ jersey	\$15

Planchado únicamente

Trajes	\$10
Chaqueta	\$7
Faldas / polleras	\$5
Blusa de Seda	\$6
Pantalones	\$7
Vestidos	\$10



ATENÇÃO!

Cuando solicite los servicios de lavandería, coloque las prendas dentro de la bolsa y complete el formulario.

Contesta:

El servicio de tintorería consiste en teñir, limpiar y planchar la ropa.

¿Margarita ha solicitado este servicio?

¿Cuántas piezas desea lavar?

¿Cuánto va a pagar Margarita por el servicio de lavandería?

TEXTO 1

10

LA LAVANDERÍA

Lavandería: - Lavandería, buenos días...

Margarita : - Buenos días. Me llamo Margarita, estoy en la habitación 208.

Lavandería: -¿En qué puedo servirla, señora?

Margarita : - Quisiera un poco de ayuda porque la verdad es que mañana viajo a otra ciudad y tengo algunas ropas que están sucias. Quisiera llevarlas ya limpias y planchadas. ¿Sabes si es posible entregarlas por la noche?

Lavandería: -¿Cuántas piezas? Es que ya tenemos muchos pedidos...

Margarita : - Mira, son dos pantalones jeans, un vestido, una pollera, una blusa, dos camisetas y un pañuelo.

Lavandería: - Un total de ocho piezas, ¿verdad?

Margarita : - Sí, eso es.

Lavandería: - Sí, señora. Es posible sí. Al inicio de la noche ya estará listo.

Margarita : Estupendo.

Lavandería: - Ahora mismo sube la camarera a buscar las prendas. Por favor, colóquelas dentro de la bolsa y complete el formulario.

Margarita : - Muchas gracias.

Lavandería: - De nada y tenga un buen día.

2.1 UN POCO DE GRAMÁTICA

Observa este trecho dicho por la responsable de la lavandería:

“...colóquelas dentro de la bolsa y complete el formulario”.

Las fórmulas verbales subrayadas nos expresan la idea de petición, instrucciones, consejos.

Se usa también para dar una orden. La orden expresada por un imperativo no siempre es grosera para esto muchas veces se suaviza la orden añadiendo fórmulas de cortesía “por favor” evitando así ser brusco.

Vamos a conocer ahora la forma verbal.

El Imperativo tiene cinco personas porque no existe la persona “yo”, ya que NO podemos dar órdenes a nosotros mismos. Veamos a principio, las formas Tú (registro informal, con intimidad) y USTED (registro formal, con más respeto).

2.2 EL IMPERATIVO

El imperativo se forma a partir del radical del infinitivo sin la terminación “-ar”, “-er” o “-ir”, acrecentando las terminaciones que destacamos en la tabla.

Observa las terminaciones en negrita. En la tabla te presentamos ejemplos con verbos regulares:

Personas	HABLAR		COMPLETAR		BEBER		VIVIR	
	Radical	Terminación	Radical	Terminación	Radical	Terminación	Radical	Terminación
2ª sing	Habl – A (tú)		Comple – A (tú)		Beb – E (tú)		Viv – E (tú)	
3ª sing	Habl – E (usted)		Comple – E (ud)		Beb – A (ud)		Viv – A (ud)	

Destacamos la terminación para llamar tu atención. Para la persona TÚ la terminación es -A (verbos de 1ª conjugación) y la terminación -E (para verbos de 2ª y 3ª conjugación), como en el tiempo Presente Indicativo.

Ya la 3ª persona de singular USTED (ud) notamos que hay un cambio de vocales: en lugar de -A, encontramos la terminación -E (verbos de 1ª conjugación).

En lugar de -E, la terminación es una -A (para verbos de 2ª y 3ª conjugación).

Esto opuesto se dan porque la persona USTED se forma a partir del Presente de Subjuntivo, como acontece con la lengua portuguesa.

Acaso tengas dudas, consulta a tu Tutor y muy buena suerte.

TÓPICO 3

Servicio de habitación

OBJETIVOS

- Presentar servicios de habitaciones
- Presentar el Imperativo de verbos Irregulares

Empezamos este tópico escuchando primeramente el audio (11). Por favor, escucha y contesta a lo que se pide a seguir. Después de contestar, lee el texto y confirma tus respuestas.

COMPRENSIÓN AUDITIVA

Después de oír el texto, di si es verdadero o falso:

- () El huésped prefiere comer en su habitación.
- () Al huésped no le gusta la fruta.
- () El huésped está con su pareja.
- () El señor pide comida para una sola persona.
- () El cliente pide pan, jamón y queso.
- () La habitación del huésped está en el 5º piso.

UN POCO DE GRAMÁTICA

Vamos a continuar el estudio acerca de imperativo. Hemos visto la conjugación de verbos regulares y de irregularidad común. Ahora, con los verbos irregulares.

Destacamos del texto estas frases:

“Servicio de habitaciones, ¿dígame?”

“Pues tráiganos 3 rodajas de piña”

TEXTO 2

SERVICIO DE HABITACIONES

Recepción: Recepción, Pilar, Buenos días

Huésped: Hola, buenos días. ¿Puede pasarme para el servicio de habitaciones?

Recepción: Sí, un momento.

Cocina: Servicio de habitaciones, ¿dígame?

Huésped: Por favor, quería desayunar. Puede mandarnos zumo de naranja, café con leche, pan, mantequilla y huevos revueltos?

Cocina: Sí, por supuesto, Señora. ¿Para cuántas personas?

Huésped: Dos.

Cocina: ¿Algo más?

Huésped: Sí. ¿Tiene piña?

Cocina: Sí, señora.

Huésped: Pues tráiganos 3 rodajas de piña. Basta ya.

Cocina: ¿Cuál es su habitación, señora?

Huésped: La 308.

Cocina: Muy bien, señora. Dentro de 20 minutos se lo subiremos.

Huésped: Muchas gracias.

Cocina: De nada.

Estos verbos en destaque son totalmente o en parte irregulares.

FORMA DE LOS VERBOS IRREGULARES:

Los verbos irregulares parten de la primera persona singular del presente indicativo (yo digo, yo traigo) para formar el imperativo formal (usted) y el imperativo negativo (formas que corresponden al SUBJUNTIVO). El imperativo de "tú" muchas veces es una forma apocopada: Pon y no Pone).

Observa en la tabla algunos verbos que tienen una total irregularidad:

* El imperativo de IR (muchas veces el verbo IR se usa en su forma reflexiva)

DECIR	HACER	PONER	TENER	IRSE*	SALIR	Venir
Di (tú)	Haz tú	Pon tú	Ten tú	Vete	Sal tú	Ven
Diga (ud)	Haga (ud)	Ponga (ud)	Tenga (ud)	Váyase(ud)	Salga (ud)	Venga (ud)

Cuándo el verbo en Imperativo va acompañado de un pronombre, este va

detrás del verbo y unido a él.

Ejemplos: Dígame.

Tráiganos el desayuno

Haz tú los ejercicios.

TÓPICO 4

La salida

OBJETIVOS

- Extraer y presentar informaciones específicas
- Expresar oral y escrita
- Ampliar el vocabulario
- Conocer las formas irregulares en pretérito indefinido

Este módulo va a trabajar un poco el momento de salida del huésped del hotel. Observa las expresiones utilizadas. Lee el diálogo y escucha el audio (12).

TEXTO 3

12 

LA SALIDA

Huésped: Oiga, por favor. El taxi nos va a coger dentro de 1 hora. ¿Puede cerrar la cuenta?

Recepcionista: Sí, claro. ¿Está a nombre de quién?

Huésped: Habitación 410, Bianca Brasil.

Recepcionista: Habitación 410... ¿Han tomado algo?

Huésped: Sí. Dos refrescos, Tres aguas. Una barra de cereales y dos de chocolate.

Recepcionista: A ver... El consumo del minibar, tres noches... Hay aquí una llamada interurbana, ¿verdad?

Huésped: Sí, sí.

Recepcionista: Bueno, usted debe R\$ 365,00. ¿Cómo va a pagar, en efectivo o tarjeta de crédito?

Huésped: Tarjeta de crédito. Aquí está.

Recepcionista: Gracias, señora. ¿Puede firmar aquí?

Huésped: Sí, cómo no.

Recepcionista: Muchas gracias. Tengan un buen viaje.

Huésped: Gracias, adiós.

Recepcionista: Adiós.

Comprensión

Ahora señala las afirmaciones correctas:

- () La huéspedada está acompañada.
- () La señora pide la factura al recepcionista.
- () No consumieron nada del minibar.
- () La clienta paga en efectivo.
- () Los huéspedes pasaron más de dos días.



ATIVIDADES DE APROFUNDAMENTO

A seguir te damos una lista de teléfonos del hotel Buen Sueño. Estudia esta lista y contesta las preguntas.

TEXTO 4

TELÉFONOS ÚTILES

Servicio al huésped

- **Llamada de despertar**

Para establecer una llamada de despertar por favor comuníquese con Servicio al huésped.

- **Llamada habitación a habitación**

Marque 1 + número de la habitación.

- **Llamada locales**

Marque 9 para obtener línea y disque el número que desea contactar.

- **Llamada interurbanas**

Marque 9 + 0 + código de la localidad + número de teléfono que desea contactar.

- **Llamada internacionales**

Marque 9 + 00 + código del país + código de la ciudad + número de telé-

fono que desea contactar.

- **Llamada a telefonía celular**

Marque 83 + número del teléfono celular que desea contactar.

- **Servicio de fax**

Disponible a través de nuestra Recepción. Por favor comuníquese con Servicio al huésped. Los faxes recibidos serán enviados directamente a su habitación.

- **Servicio de mensajería**

En caso que desee enviar algún tipo de encomienda o utilizar un servicio de mensajería, por favor comuníquese con la extensión

- a. ¿Cuál es el número de la Recepción?
- b. Para llamadas internacionales, ¿el huésped tiene que comunicarse primeramente con la recepción?
- c. ¿Qué llamadas el huésped puede realiza discando el número 1?
- d. El cliente quiere enviar un paquete vía Correos. ¿Qué debe hacer?
- e. El Hotel Buen Sueño ofrece el servio de despertar el huésped? ¿Cómo solicitarlo?
- f. Si quiere llamar por móvil a un amigo residente de la ciudad, ¿Cómo puede hacerlo desde el hotel?
- g. Busca informaciones con el sistema telefónico de tu ciudad y descubre los códigos de los siguientes países y ciudades:

Países: Argentina – Chile – Estados Unidos – España

Ciudades: Buenos Aires – Santiago de Chile – Washington – Madrid

Ciudades brasileñas: Recife – Natal – São Paulo - Salvador

UN POCO DE GRAMÁTICA

Vamos a retomar un poco de la gramática. Para hablar de hechos pasados, acciones realizadas y el tiempo acabado como AYER, SEMANA PASADA etc, usamos el tiempo PRETÉRITO INDEFINIDO. Este tema estudiamos en la clase 04, pero solo conocimos la forma de los verbos regulares.

Ejemplo: Los huéspedes pasaron más de dos días.

No consumieron nada del minibar.

Para ampliar tu conocimiento, te reservamos para esta clase el estudio de verbos irregulares en tiempo pretérito indefinido. En la tabla presentamos algunos verbos para mostrar claramente las terminaciones verbales. A seguir mostramos una relación de verbos que son irregulares en este tiempo destacando su nuevo radical. Observa con mucha atención. Puede parece difícil, pero no lo es.

	IR / SER	ESTAR	TENER
Yo	Fu - i	Estuv - E	Tuv - E
Tú	Fu - ISTE	Estuv - ISTE	Tuv - ISTE
Él/ella/ud	Fu - e	Estuv - O	Tuv - O
Nosotros	Fu - IMOS	Estuv - IMOS	Tuv - IMOS
Vosotros	Fu - ISTEIS	Estuv - ISTEIS	Tuv - ISTEIS
Ellos(as)	Fu - ERON	Estuv - IERON	Tuv - IERON

Has notado que la forma del verbo Ser es igual para el verbo Ir, ¿verdad?

Observa los marcadores temporales que usamos para este tiempo pasado:

Ayer, anteayer, el otro día, el año pasado,
 El verano pasado, el martes(pasado)
 En 1076, durante X tiempo (en el pasado) + **Pretérito Indefinido**
 En el siglo pasado, hace x tiempo
 A veces, el día de mi cumpleaños
 En los años sesenta, el día de mi boda

VERBOS IRREGULARES

Verbo	Raiz	
HACER	HIC-	Hic-e, hic-iste, hiz-o, hic-imos, hic-isteis, hic-ieron
PODER	PUD-	Pud-e, pud-iste, pud-o, pud-imos, pud-isteis, pud-ieron
QUERER	QUIS-	Quis-e, quis-iste, quis-o, quis-imos, quis-isteis, quis-ieron
SABER	SUP-	Sup-e, sup-iste, sup-o, sup-imos, sup-isteis, sup-ieron
PONER	PUS-	Pus-e, pus-iste, pus-o, pus-imos, pus-isteis, pus-ieron
VENIR	VIN-	Vin-e, vin-iste, vin-o, vin-imos, vin-isteis, vin-ieron
TRAER	TRAJ-	Traj-e, traj-iste, traj-o, traj-imos, traj-isteis, traj-ieron
DECIR	DIJ-	Dij-e, dij-iste, dij-o, dij-imos, dij-isteis, dij-ieron

Ejemplos: ¿Ya trabajaste en un hotel
 ¿Conoces a alguien que ya trabajó?

Bien, vamos a contarte la experiencia de un joven como auditor nocturno de un hotel.

TEXTO 5

“Raul Moreno trabajó algunos años como Auditor *Nocturno de un hotel, en Fortaleza*. Trabajaba sobre el turno de la noche y tradicionalmente desempeñaba dos funciones: como contable hacía el balance de todas las transacciones del día anterior; segundo, ejecutaba las tareas del empleado de recepción.

Las tareas contables del auditor incluían asentar los cargos de las habitaciones y los impuestos en las cuentas del huésped; asentar los cargos adicionales como teléfono, restaurante, proyección de películas en las habitaciones, servicio de lavandería, entre otros servicios. Era Raúl quién hacía el balance de los pagos y cargos de los huéspedes. Él también revisaba el estado de crédito y verificaba las cuentas que excedían el límite autorizado, además de revisar el estado de las habitaciones para el día siguiente de trabajo. Cuando los huéspedes llegaban o partían durante el turno de la noche, él se encargaba del registro de entrada y salida y desempeñaba sus funciones como cajero. Raul trabajaba tan bien y con tanta responsabilidad que fue llamado para trabajar en un grande hotel en Madrid.”

Después de leer las atribuciones de un auditor nocturno, te preguntamos: ¿Te gustaría trabajar en esta función? Justifica tu respuesta.

¿Has notado las palabras subrayadas en el texto? Sí, son formas verbales. Muy bien. Se nota claramente que estas formas verbales han sido usadas para expresar acciones habituales en el pasado, ¿verdad?

Muy bien, alumnos. Cuando queremos describir en el pasado, expresar acciones habituales y repetidas en el pasado y también no acabadas hacemos uso del tiempo que llamamos Pretérito Imperfecto.

La forma de este tiempo verbal es muy simple y fácil. Todos los verbos regulares y la mayoría de los irregulares forman el pretérito imperfecto según los modelos que siguen:

PRETÉRITO IMPERFECTO

Modelo verbos regulares			Imperfectos Irregulares		
Comprar	Comer	Vivir	Ir	Ser	Ver
Compr- aba	Com- ía	Viv- ía	Iba	Era	Veía
Compr- abas	Com- ías	Viv- ías	Ibas	Eras	Veías
Compr- aba	Com- ía	Viv- ía	Iba	Era	Veía
Compr- ábamos	Com- íamos	Viv- íamos	Íbamos	Éramos	Veíamos
Compr- abais	Com- íais	Viv- íais	Íbais	Erais	Veíais
Compr- aban	Com- ían	Viv- ían	Iban	Eran	Veían

AULA 6

Los servicios de restauración

Hola, alumnos(as),

En la última clase tuvimos la oportunidad de conocer el departamento de pisos que también hace parte del departamento de alojamiento. Conocimos los profesionales y sus respectivas funciones, ¿no? Vimos algunas listas que están dispuestas a los huéspedes como por ejemplo de la lavandería, de teléfonos, del room service, etc. Con estas listas realizamos algunas actividades interesantes. Pudimos practicar más y vivenciar un poco de cómo es en la vida real en un hotel.

De los aspectos gramaticales estudiamos más los tiempos pretéritos indefinido e Imperfecto además del Imperativo.

Finalmente del aspecto de atención al cliente vamos a conocer un nuevo departamento, el de Alimentación y Bebidas (A&B) empezando por la clasificación de los restaurantes y su estructura organizacional, los profesionales y funciones que realizan.

¡Enhorabuena!

Objetivos

- Conocer los diferentes servicios de restauración
- Conocer la estructura organizacional del departamento de A & B
- Adquirir léxico específico
- Reconocer los marcadores de lugar

TÓPICO 1

Tipos de restaurante

OBJETIVOS

- Presentar diferentes tipos de restaurantes
- Adquirir léxico específico

El sector de hostelería engloba los establecimientos que prestan alojamiento turístico y servicios de alimentación y bebidas. Este sector se puede dividir en dos áreas profesionales:

Alojamiento: incluye aquellas profesiones cuyas actividades corresponden a la prestación de servicios básicos y complementarios del alojamiento.

Restauración: incluye las profesiones que tienen como objetivo la elaboración, distribución y servicio de alimentos y bebidas.

Los establecimientos de este subsector sirven alimentos y bebidas tanto a turistas como a residentes.

El Departamento de Alimentos y Bebidas A&B, es el sector gastronómico del hotel. Es responsable por todo lo que esté relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta.

El restaurante del hotel es el lugar donde se sirven las distintas comidas, por medio de diferentes sistemas de servicio: a la carta o buffet.

En la actualidad hay una gran variedad de establecimiento donde se sirven al público alimentos y bebidas que se diferencian por el producto que sirven, la calidad de su servicio, precio, ubicación, categoría e instalaciones. Entre estas empresas encontramos varios tipos: restaurante tradicional, restaurante popular, restaurante temático o típico, autoservicio (*self-service*), comida rápida (*fast-food*), barracas de playa, pizzerías, churrascarias, bar, cafeterías, etc.

Vamos a conocer un poco de la especialidad de algunos de estos establecimientos.

ESTABLECIMIENTO	ESPECIALIDAD
Restaurante tradicional	Generalmente funcionan en las horas de almuerzo y cena. El servicio es a la carta, sirve comida más variadas y finas. Aquí trabaja toda una equipe especializada.
Restaurante popular	Sirven comidas a precios más económicos, es limitada la calidad del servicio y producto.
Restaurante temático o típico	Son restaurantes que se especializan en un tipo de comida como los de Mariscos, Los Vegetarianos, Las “churrascarias” o Asadores , cuya especialidad es la carne. Estos incluyen también los de nacionalidades, que se especializan en la cocina tradicional de cada país o determinada región: Cocina Mexicana, Cocina Italiana, Cocina Española, Cocina Cearense, etc
Autoservicio (self-service, Buffet)	El cliente se sirve cuantas veces quiera, elige los platos y paga un único precio o por kilo.
Comida rápida (<i>fast-food</i>)	el mayor exponente es la hamburguesa. Los alimentos son padronizados y de rápido servicio.
Bar	Sirven gran variedad de bebida, que es su principal producto. Generalmente sirven tapas y raciones (petiscos).
Cafetería	Especializada en el servicio del desayuno.
Pizzería	Especializada en la venta de pizzas o pastas en general.

Al igual que los hoteles, los restaurantes también reciben una clasificación basada en varios conceptos: Instalaciones, servicios, menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados. Muchos países no cuentan con reglamentos ni estándares de clasificación para los restaurantes. Se utilizan tenedores para clasificar a los restaurantes, así como usan estrellas para clasificación de los hoteles.

El segmento de hoteles, restaurantes y similares está cada vez más presente en nuestros días.

COMPRENSIÓN

1. Contesta a las preguntas siguientes:

¿Cuál la especialidad de los asaderos?

¿Qué entiende por tapas? ¿Dónde tomarlas?

Explica como funciona el sistema de autoservicio.

Cita ejemplos de restaurante de comida rápida.

¿Cuál de estos restaurantes te gusta más? ¿Por qué?

2. Indica los establecimientos en los que:

Se sirven platos típicos

Se come a la carta

Sirven té, café, bocadillos, merienda.

Ofrecen una gran variedad de aperitivos.

El cliente elige el plato y paga por peso.

El Departamento de Alimentación y Bebidas - A&B - ocupa posición importante en la hostelería por varios motivos: generalmente posee muchos empleados, mueve muchos recursos en la estructura y funciona muchas veces como diferencial o atractivo del hotel.

El tópico siguiente vamos a conocer la estructura organizacional del departamento de alimentación y bebidas.

TÓPICO 2

Profesionales del departamento de A&B

OBJETIVOS

- Conocer la estructura organizacional
- Identificar las funciones de profesionales de A&B
- Conocer conceptos relacionados a la restauración

En el tópico anterior pudimos conocer los diferentes tipos de restaurantes. Ahora vamos a ver cómo están organizados y cómo funcionan.

Sabes ya que el Hotel está organizado en departamentos que están divididos en sectores menores. Los principales departamentos son de administración, de hospedaje y de alimentación y bebidas.

Veamos aquí la estructura organizacional y las principales funciones del departamento de Alimentación y Bebidas (A&B).

La estructura del departamento A&B de los hoteles depende de la categoría de cada establecimiento, de su clientela y localización. Para fines didácticos vamos a tomar como ejemplo un organigrama de un hotel de gran porte.

El operacional del departamento de A&B se divide en dos grupos: sala-bar (atención al público) y cocina (producción).

En empresas más pequeñas, la estructura y el número de empleados es diferente.

Las funciones son diversas en este departamento. El número de empleados y sus atribuciones varían según el tipo de establecimiento y sus características. Servir en un restaurante o en un bar es una profesión con reglas, métodos y competencia que deben ser aprendidos, no pudiendo ser improvisados. En esos ambientes la comunicación en lengua extranjera se hace necesaria.

TÓPICO 3

En el restaurante

OBJETIVOS

- Conocer el vocabulario de utensilios
- Identificar diferentes tipos de servicios
- Reconocer los marcadores de lugar

Como sabes, existen varios tipos de restaurantes, desde el más modesto que sirve un menú, o sea, una serie de alimentos únicos por un precio fijo y en mesas comunes (plato combinado) hasta el más lujoso restaurante a la carta, donde el cliente elige su menú y paga de acuerdo con el servicio y la calidad de los platos que consume.

En este tópico vamos a tratar de los diversos tipos de servicios de restaurante y de la colocación de una mesa (*mise en place*).

Empecemos por los servicios de restaurante: puede ser a la inglesa, a la francesa, a la rusa, a la americana o buffet.

SERVICIOS	TIPOS
Servicio a la inglesa	En este servicio el camarero lleva una bandeja con la comida deseada y sirve cada uno de los comensales.
Servicio a la francesa	El camarero lleva una bandeja con la comida, para que el comensal sirva a sí mismo de la cantidad que desear. El camarero presenta la bandeja a cada uno por la izquierda, siguiendo el orden debida de precedencia. La operación es repetida para cada plato de la secuencia de la comida completa.
Servicio a la rusa	La comida a ser servida al cliente viene en bandejas listas de la cocina. Las fuentes son puestas sobre hornillos (<i>réchauds</i>) en una mesilla (<i>guéridon</i>) junto a la mesa a ser servida. La comida es mantenida caliente y el camarero, terminados los preparativos, hace el plato de cada persona y lo pone delante de ella.

<p>Servicio Americano</p>	<p>La comida es puesta en platos individuales en la cocina, y estos son llevados por el camarero al respectivo cliente. En este sistema hay una sucesión de varios platos, en que no cuenta la cantidad de comida, pero la calidad. Al fin de cada práctica los platos y cubiertos usados son removidos, y sustituidos para las prácticas siguientes.</p> <p>El plato individual servido de esa forma no puede ser confundido con el llamado “plato combinado” o “plato del día”, que los restaurantes eran obligados, por una ley de interés social, a ofrecer como plato accesible a los clientes más pobres.</p>
<p>Servicio con buffet</p>	<p>Es un modo bastante práctico: en el restaurante, la comida preparada previamente evita la larga espera. Muchos restaurantes funcionan con ese sistema. En una recepción, es el modo más práctico cuando el número de invitados es grande. Permite también ofrecer una variedad de platos. El cliente o invitado coge la loza en la pila, también la servilleta y los cubiertos y se sirve. Este servicio de buffet no dispensa totalmente los camareros. Algunos estarán junto al buffet sirviendo los platos más concurridos, otros servirán la bebida al cliente después de que este toma su lugar a la mesa.</p>

En el restaurante es común el número de platos servidos limitarse a dos, los llamados primero y segundo plato, precedidos por un servicio de entremeses como aceitunas, lonchas de pan con paté o mantequilla, embutidos, queso etc. La cantidad de comida de cada plato es menor, se previendo que el cliente pedirá la secuencia de al menos dos platos. El camarero apunta el pedido de los dos platos como primero y segundo, y los presentará en la secuencia, el segundo después de retirar y reponer la loza y los cubiertos utilizados en el primero. (El primer plato puede ser una masa o sopa; el segundo plato (el principal), por ejemplo, escalopes a la salsa madera con arroz a la griega). Los platos son preparados llevándose en cuenta la calidad, no la cantidad, y son verdaderas creaciones artísticas del Jefe de la cocina, tanto como platos individuales en el servicio a la americana, como en bandejas, en los demás servicios.

Por lo que ves, el modo como el alimento llega al plato se difiere de lo que estamos acostumbrados: en Brasil los restaurantes sirven todas comidas en diferentes fuentes puestas sobre la mesa (carne, pasta, verduras, judía, etc) preparados en cantidad para cuantos lo deseen.

COMPRENSIÓN

Ahora, basándose en el texto sobre los servicios de restaurante, contesta las preguntas siguientes:

Cita nombres de algunos tipos de servicios de restaurante.

¿Cuál es la diferencia entre el servicio a la inglesa y el americano?

¿Cuál de los servicios te parece más apropiado para servir en una boda con muchos comensales?

¿Qué entiendes tú por “mise-en-place?”

Explica qué significa “plato combinado”.

¿Cuántos platos, generalmente, suele componer una comida completa?

UN POCO DE GRAMÁTICA

En las clases de las signaturas “Sala e Bar” y “Base Produção Culinária” es seguro que hayas aprendido la colocación del servicio de mesa (el mise en place, palabra francesa) para atender a los comensales en el restaurante. ¿Te acuerdas?

Vamos a aprovechar este tema y repasar un poco el uso de los adverbios. ¿Te recuerdas los adverbios? La función más importante y más frecuente del adverbio es modificar verbos para denotar modo, tiempo, lugar y cantidad. Son adverbios y sirven como marcadores de lugar: a la derecha, a la izquierda, al lado, bajo, sobre, etc.

Lee el texto siguiente. En él te damos las orientaciones necesarias para la colocación del servicio de mesa. Observa atentamente los marcadores de lugar y, en el Ambiente, pon en cada casilla de la imagen el número correspondiente de los utensilios que aparecen en el texto.

TEXTO 1

Colocación del servicio de mesa

Los cubiertos están puestos por el camarero en el orden en que deberán ser usados por el cliente en una comida completa. El plato (1) sobre otro más grande, el plato soporte (2) o sous plat (palabra francesa, significa "bajoplat"; se pronuncia "suplá"). A la derecha del plato se pone el cuchillo de carne (3) el cuchillo de pescado (4) y a su lado, la cuchara de sopa (5). La cuchara a ser usada con la sopa, que constituye o forma parte de la entrada, estará en la posición más alejada, a la derecha. A la izquierda del plato se pone el tenedor de carne (6) y el tenedor de pescado (7) y a su lado la servilleta (8). Los cubiertos para el postre son normalmente posicionados delante del plato: más cerca el tenedor de postre (9) y la cuchara de postre (10) más alejada.

El platillo para el pan (11) es puesto a la izquierda, arriba de los tenedores y de la servilleta. Sobre él es puesto un cuchillo pequeño para mantequilla u otro revestimiento que sea servido.

La utilización de la cristalería sigue la misma regla de los cubiertos, cuanto a la orden en que son usados. La primera copa, a la derecha, que también es la menor, será para el vino blanco (12) que acompaña el primer plato (generalmente carnes blancas). La segunda, más larga, la copa de cava o champán (13). La de tamaño mediano, para el vino tinto (14) que acompaña el plato principal (generalmente carne roja), y la cuarta y última, la mayor de las cuatro, para el agua (15).

TÓPICO 4

En la cafetería

OBJETIVOS

- Identificar diferentes tipos de cartas
- Formular pedidos de platos

Vamos a empezar este tópico escuchando primeramente el audio (13). Después de oírlo, señala la opción verdadera.

La señora desayuna:

en la cafetería en la habitación en el restaurante

La señora tiene el servicio de desayuno de tipo.

buffet a la carta a francesa

¿Qué tipo de café va a tomar?

café con leche capuchino capuchino italiano

¿Qué otra bebida va a tomar?

zumo de naranja gaseosa leche chocolatada

¿Qué come?

una tostada y un croissant un croissant y un bocadillo un bocadillo

La señora está hospedada en la habitación:

809 109 509

¿Cómo paga el desayuno?

en efectivo con tarjeta pone en la cuenta de la habitación

Ahora lee el texto que has acabado de oír.

TEXTO 2**El desayuno**

Camarero: - Hola, buenos días.

Huéspeda: - Buenos días. Perdona, ¿hasta qué hora se puede desayunar?

Camarero: - Señora, el servicio de buffet, hasta las 10:30. Ya ha pasado 15 minutos...

Pero se sirve también a la carta, si lo desea...

Huéspeda: - Sí, claro. Tráigame la carta de desayuno, por favor.

Camarero: - Aquí está.

Huéspeda: - Camarero...

Camarero: - ¿Qué va a tomar, señora?

Huéspeda: - Un capuchino italiano, un zumo de naranja, un croissant con jamón cocido y queso y un bocadillo.

Camarero: - ¿Cómo quiere el bocadillo?

Huéspeda: - A ver... Tráigame con salame y queso... ah... por favor, con un huevo.

Camarero: - Un momento. En diez minutos viene.

Aquí tiene, señora. ¡Buen provecho!

Huéspeda: - Muchas gracias.

Por favor, ponga el desayuno en mi cuenta. Habitación 109. Adiós.

Camarero: - Adiós y buen día.

Basándose en este texto, haz la actividad que se encuentra en el ambiente.

1. ¿Cuánto va a pagar la señora?
2. El huevo que pide la señora, ¿acompaña el bocadillo (o sándwiches)?
3. ¿La cafetería sirve zumos de otras frutas?
4. Busca en el diccionario el significado de licuado de frutas.
5. ¿Qué pedirías tú para el desayuno?
6. ¿Cuánto cuesta un chocolate con baguette jamón crudo y queso?

CLASE 7

¿Qué va comer?

Hola, ¿qué tal, chicos(as)?

En la última clase tuvimos la oportunidad de conocer un poco acerca del departamento de Alimentación y Bebidas (A&B) y su estructura organizacional. Conocimos aún diferentes establecimientos que sirven alimentos y bebidas tanto a turistas como a residentes.

Aprendimos algunas reglas de etiqueta al momento de poner la mesa y cuanto a la cultura los diferentes tipos de desayuno.

Esta clase dará continuidad al estudio dentro de este departamento de A&B. Vamos a observar fórmulas para hacer/atender pedidos a la hora de la comida, entender la diferencia entre cartas y menús, expresar gustos y preferencias. Vamos a trabajar el contraste de los tiempos pasados de Indicativo, como también estudiaremos los comparativos y los pronombres complementos.

¡Adelante!

Objetivos

- Expresar gustos y diferentes reacciones
- Presentar las formas de comparativos y superlativos
- Identificar los pronombres complementos: forma y uso
- Trabajar comprensión lectora

TÓPICO 1

La carta y el menú

OBJETIVOS

- Identificar diferentes tipos de cartas
- Formular pedidos de platos
- Expresar gustos

Vamos a iniciar la clase escuchando el audio (14) y después señala la opción verdadera.

Los clientes se sientan:

en la terraza cerca de la ventana lejos de la puerta

Los comensales han hecho reserva.

sí no

Para beber, ¿qué pide la pareja?

vino y cerveza vino tinto y blanco agua y vino

¿Qué otra bebida va a tomar la pareja?

zumo de naranja gaseosa leche chocolatada

¿Qué piden los clientes para picar?

bacalao mejillones gambas

¿Qué eligen ellos de primer plato?

sopa de pescado y judías verdes con jamón sopa de marisco
y judías verdes con jamón queso y jamón

Como plato principal los comensales piden:

bacalao y pollo paella y bistec de cordero bacalao
y bistec de cordero

De postre la señora prefiere:

helado de frutas fruta Mouse de limón.

Esta es la carta del restaurante.

RESTAURANTE MARISQUERÍA

EL PESCADITO

ENSALADAS

Verde	2,40
Mixta	3,60

PRIMER PLATO

Consomé	2,40
Gazpacho Andaluz.....	3,00
Sopa de pescado.....	3,00
Espagueti boloñesa.....	3,60
Menestra de verdura.....	3,60
Queso y jamón.....	3,00
Espárragos mahonesa.....	4,20
Judías verdes salteadas con jamón.....	3,60
Parrillada de verduras	7,20
Revuelto de gambas	5,40

PESCADOS

Dorada a la plancha.....	9,60
Lubina a la plancha.....	10,80
Rodaballo.....	13,25
Merluza a la plancha.....	10,85
Salmón a la plancha.....	8,40
Lenguado a la plancha.....	9,60
Parrillada de Pescado.....	9,60
Merluza a la cazuela.....	9,60
Bacalao a la Vizcaina.....	10,80
Sepia a la plancha.....	5,40

CARNES

Entrecort plancha con guarnición.....	8,40
Entrecort al gusto.....	9,70
Solomillo a la plancha.....	10,25
Paletilla de cabrito al horno.....	11,45
Chuletón de Ávila.....	11,40
Bistec de ternera con guarnición.....	6,60

RESTAURANTE MARISQUERÍA

EL PESCADITO

MARISCOS

Gamba blanca hervida.....	4,80
angostinos hevidos (12 piezas).....	6,00
Cigalas.....	8,45
Percebes 250g.....	10,85
Langosta 100 g.	6,00

TAPAS Y RACIONES

Pulpo Gallega.....	4,80
Gambas al ajillo.....	6,00
Mejillones al vapor.....	8,45
Calamares a la romana.....	10,85
Pescadito Frito.....	6,00

EMBUTIDOS

Jamón serrano.....	4,80
Queso semicurado.....	6,00
Chorizo Ibérico.....	5,45
Salchichón Ibérico.....	5,45
Jamón Ibérico.....	5,45
Queso de oveja.....	5,45
Hueva.....	5,45

POSTRES

Tarta del día.....	3,30
Fruta del tiempo.....	3,00
Flan.....	3,45
Natillas.....	4,10
Mouse de chocolate.....	5,45
Yogurt.....	6,60
Melocotón en almíbar.....	6,60
Piña en almíbar.....	5,60

TEXTO 1

Una cena

Maître: - Buenas noches, señores.

Clientes: - Buenas noches.

Maître: - ¿Tienen preferencia por algún sitio?

Señor: - Sí, allí, cerca de la ventana.

Maître: - Por aquí, por favor.

Señor: - Gracias.

Maître: - La carta y la lista de vinos. ¿Les apetece tomar algo?

Señor: - Un vino tinto.

Señora: - Y para mí, un vino blanco muy frío.

.....

Camarero: - Buenas noches, señores. ¿Desean algo para picar?

Señor: - ¿Qué nos recomienda de raciones?

Camarero: - Las gambas al ajillo están muy exquisitas.

Señor: - Pues, tráiganos una ración de gambas, por favor.

Camarero: - ¿Qué van a comer de primero?

Señor: - Para mí, una sopa de pescados.

Señora: Para mí, judías verdes con jamón.

Camarero: - ¿Y de segundo?

Señor: - Tráigame bacalao a la vizcaína.

Señora: ¿Qué guarnición acompaña la bistec de cordero?

Camarero: - Señora, viene con patatas al horno.

Señora: - Muy bien, pues entonces, una bistec de codero.

Muy hecha, muy hecha.

.....

Camarero: - ¿Desean algo de postre?

Señora: - Yo, solo un café.

Señor: - Yo, sí, quiero un Mouse de limón.

1. Escucha la conversación en un mesón y ordena las frases. Audio (15)

TEXTO 2



En un mesón

- () ¿Con gas?
- () Sí, una ración de queso y jamón y otra de gambas, por favor.
- () Buenas tardes, señores.
- () ¿Y para el niño?
- () Eso es.
- () ¿Y para usted, señor?
- () ¿Qué le ponemos?
- () Muy bien. ¿Desean algo de comer los señores?
- () Una hamburguesa
- () Para mí un vino tinto.
- () Hola, Buenas tardes.
- () Sin gas, por favor. Y para el niño una gaseosa.
- () Entonces vamos a ver, era... un vino tinto, un agua mineral sin gas, una gaseosa, una hamburguesa y dos raciones: de gambas y de queso y jamón.
- () Una botella de agua mineral.

En el menú, diferente de la carta, hay una variedad limitada de platos, en general, son dos o tres opciones.

El menú se sirve en este orden: primer plato; segundo plato; postre. Es muy importante distinguir los alimentos que se debe servir primero y cual debe ser el segundo.

Observa al lado el menú de un restaurante.

En general, el primer plato sirve sopas, ensaladas, pastas y arroces. El segundo plato, el más importante, sirve carne o pescado acompañado de alguna guarnición de verduras o patatas.

Imaginas en el restaurante El Pescadito. Si quieres comer de modo más económico mejor pedir el menú. Tienes derecho a una ensalada, un primer plato, un tipo de carne o de pescado, tienes además, derecho a elegir un postre, un tipo de bebida (en general un vino), acompañado de pan por 7,20 euros.

Haz este mismo pedido a través de la carta y calcula cuánto vas a pagar por la comida.

RESTAURANTE MARISQUERÍA

EL PESCADITO

MENÚ DEL DÍA

ENTRADA

Ensalada

PRIMER PLATO

Consomé

Sopa de pescado

Espagueti boloñesa

Menestra de verdura

Queso y jamón

Espárragos con mahonesa

SEGUNDO PLATO

CARNES

Bistec de ternera con guarnición

Chuletas de cordero con guarnición

Higadito de cordero con guarnición

Lomo fresco con guarnición

PESCADOS

Merluza a la plancha

Merluza a la romana

Calamar a la romana

POSTRES

Flan Natillas

Mousse de chocolate o limón

Yogurt Fruta del tiempo

Melocotón en almíbar

Pan, una bebida, postre o café

7,20 euros I.V.A. incluido

De lunes a Viernes mediodía C/ San Antonio, 13

Excepto vísperas y festivos Tel.: 9965 2158

LOS TIEMPOS PASADOS

1. Pretérito perfecto: HABER + participio

Por lo que se refiere al uso, hay que notar la diferencia entre el pretérito perfecto y el pretérito indefinido que radica, sobre todo, en los marcadores temporales.

Si el hablante se siente aún dentro del tiempo al que se está refiriendo o cuando siente los hechos como algo que afecta al presente usa el pretérito perfecto.

Se usa el pretérito perfecto con marcadores temporales del tipo:

HOY: Hoy he asistido clase de español.

ESTE MES: Este año hemos salido mucho.

ESTA SEMANA: Esta semana hemos visitado dos hoteles.

ESTE AÑO: Este año he visto solo dos películas.

AÚN NO: Aún no he comprado el pasaje.

TODAVÍA NO: Todavía no he terminado el ejercicio

YA: Ya he contado todo.

Se usa también el pretérito perfecto, para preguntar si una acción se ha realizado:

Ejemplo: ¿Has fregado los platos?

Y también para expresar la idea de que la acción se ha realizado muchas veces:

Ejemplo: He ido varias veces a casa de María.

Hay que tener en cuenta que el uso del pretérito perfecto aunque, como vemos, es muy útil para dar ciertos matices, se está perdiendo en algunas zonas de América.

2. El pretérito imperfecto

Este tiempo expresa acciones repetidas, frecuentes, habitual o acostumbrada en el pasado. El imperfecto está asociado a la descripción. Suele ir acompañado de marcadores temporales como: a veces, con frecuencia, la mayoría de las veces, por entonces, casi siempre, pocas veces, rara vez, etc.

Ejemplos:

Íbamos mucho a la playa.

A veces estudiábamos juntos.

Con frecuencia salíamos juntos.

Rara vez salíamos juntos.

Como en portugués, se usa muy frecuentemente el imperfecto en fórmulas de cortesía (¿Qué desea? ¿Quiere usted algo?, etc.) para evitar el presente, que resultaría muy brusco

Ejemplos:

- ¿Quería usted algo?

- Sí, quería hacer una llamada a cobro revestido.

3. El pretérito indefinido

Se trata de un pasado en el que el hablante no se siente ubicado o cuando siente la acción muy lejana y que no afecta al presente. Suele ir acompañado e marcadores como: ayer, la semana pasada, el mes pasado, el verano pasado, el otoño pasado, el año pasado, el siglo pasado, en 1800, en noviembre, el domingo, el lunes, aquél día. Mira algunos ejemplos:

Ayer fui al cine y asistí una película muy buena.

El verano pasado viajé con mi familia.

El siglo pasado hubo dos guerras mundiales.

¿Qué tal recordar un poco los verbos que sufren irregularidad en este tiempo? A ver.

PRETÉRITOS INDEFINIDOS IRREGULARES		
Pretéritos fuerte con U	Pretéritos fuertes con J	Pretéritos fuertes con I
Andar – anduve	Conducir – conduje	Convenir – convine
Caber – cupe	Decir – dije	Hacer – hice
Estar – estuve	Producir – produje	Querer – quise
Poder – pude	Reducir – reduje	Venir - vine
Poner – puse	Traer – traje	
Saber – supe		
Tener – tuve		
Haber - hube		

El indefinido está asociado a la narración, es decir, una sucesión de hechos, de eventos.

Mira:

Los amigos llegaron al restaurante, pidieron el menú del día y volvieron al hotel. En el enunciado se tiene una sucesión de hechos, todos suceden realmente.

La descripción, en cambio, es todo aquello que rodea a la acción. En ella empleamos el pretérito imperfecto. Mira:

Los amigos llegaron al restaurante, se trataba de un lugar sencillo, que tenía unas instalaciones muy confortables, que servía una buena comida casera y atendía a más de cincuenta personas.

Como podemos observar, en la descripción no sucede nada, se presentan las circunstancias que rodean a la acción.

El Pretérito Indefinido no es tiempo exclusivo para la narración. Como en portugués, también se usa el tiempo presente para la narración. Mira el ejemplo:

Estábamos comiendo en el restaurante y de pronto llega un amigo nuestro. El amigo se sienta con nosotros, come algo y nos cuenta su viaje.



ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN

1. Forma frases en Pretérito Indefinido.
 - a. La camarera / servir la comida / a los comensales -
 - b. Pedro / dormir ayer / solo tres horas. -
 - c. Ellas / nos decir / la verdad. -
 - d. Él / conseguir organizar/ el viaje. -
 - e. Ellos / vestirse / muy elegantes / para la bod -
 - f. Tu abuelo /morir/ con 82 años -

2. Completa este texto poniendo los verbos en la forma adecuada del pasado (imperfecto o indefinido)

Ayer (yo, ir) _____ a una fiesta en casa de Luisa. (Haber) _____ un ambiente muy agradable y toda la gente (estar) _____ muy animada pero, la verdad, yo no (sentirse) _____ muy a gusto. No (saber) _____ qué hacer ni con quién hablar. De pronto (aparecer) _____ él. (Ser) _____ una persona muy guapa e interesante. Aunque soy muy tímida, (acercarse) _____ a él, (presentarme) _____ y lo (invitar) _____ a tomar una copa. La verdad, es que (ser) _____ una tontería, porque el tipo (ser) _____ bastante aburrido.

TÓPICO 2

La cuenta, por favor

OBJETIVOS

- Reconocer informaciones a partir de una factura
- Identificar los pronombres complementos: forma y uso
- Expresar diferentes reacciones

Vamos a iniciar este tópico leyendo la siguiente factura

TEXTO 3

CAFÉ MIMOSA

NAMASTAY S.A.

CUIT Nro.: 30-70857903-1

ARTHUR M. ORTIZ 1263

CP (1113) – CAPITAL FEDERAL

TELEFONO: 4824-0216

IVA RESPONSABLE INSCRIPTO

A CONSUMIDOR FINAL

I.B.: 1756527-01 INI.ACT.: 06/04/2006

P.V. Nro.: 0101 Nro. T. 00171825

Fecha 14/01/07

Hora 14:48:53

Mesa: 120

Mozo: 33

6.0000 x 0,0000

CUBIERTO – INVITACIÓN 0,00

4,0000 X 4,5000

GASEOSA LINEA COCA C 18,00

4,0000 X 9,5000

SPAGHETTI	38,00
2,0000 X 7,0000	
SALSA PARISIENSE	14,00
2,0000 X 7,0000	
SALSA CUATRO QUESOS	14,00
TOTAL	84,00
Efectivo	84,00
Suma de sus pagos	84,00
Su vuelto	0,00
CF	V: 21.20 Athena
	REGISTRO Nro.: PELO012388

Ahora, contesta las preguntas a seguir:

- ¿Cómo se llama el establecimiento? ¿Cuál es su especialidad?
- ¿En cuál ciudad argentina está ubicado el café?
- ¿Cuál es su dirección?
- ¿Cuántos comensales estaban en la mesa?
- ¿Qué han pedido para comer y beber?
- ¿En qué mesa se han acomodado?
- ¿A qué hora se han servido? ¿En qué día?
- ¿Cuánto el señor ha pagado por la cuenta?
- ¿Cuánto cuesta individualmente cada plato?
- ¿Cómo ha pagado la cuenta?
- ¿Cuánto recibe de vuelta?
- ¿Cuánto va a pagar de propina?

Ahora, escucha el diálogo y contesta las preguntas.

TEXTO 4

16 

LA CUENTA, POR FAVOR

Señor: - Camarero, por favor.

Camarero: - Sí, dígame.

Señor: - Tráigame la cuenta.

Camarero: - ¿Qué tal la comida?

Señor: - ¡Muy exquisita!

Camarero: - Nos alegra mucho de que les gustara.

Aquí está la cuenta, señor.

Señor: Perdone, creo que hay un error en la cuenta. Mira, no hemos tomado licor.

Camarero: - Disculpas señores. Voy a corregir este gran error.

Aquí está. Les pido que nos perdonen.

Señor: - ¿Aceptan tarjetas de crédito?

Camarero: - Sí.

Señor: - Adiós.

Camarero: - Adiós y gracias por todo.

En el diálogo observamos algunas reacciones: de satisfacción del cliente con la comida y servicio; de sorpresa con la cuenta que ha venido con un error.

¿Cómo reaccionarías tú, como cliente, ante estas situaciones?

Existen diferentes formas de reacciones ante una noticia o información. Vamos a presentarte algunas de estas formas para expresar felicitaciones, alegría, satisfacción o no, sorpresa o indiferencia.

PRONOMBRES PERSONALES ÁTONOS	
Felicitaciones	¡Enhorabuena! ¡Qué bien!
Satisfacción	¡Qué exquisita! ¡Qué maravilla! ¡Estupendo! ¡Bien! ¡Nos alegra...! ¡Me agrada! ¡Estupendo! ¡Me vuelve loco!
Pena, dolor, incomodidad	¡Qué pena! ¡Lo siento! ¡Qué rabia! ¡Qué mal! ¡Qué lastima!
Sorpresa	¡Qué dices! ¡Qué raro/extraño! ¡No puede ser! ¡No me digas! ¡Nos sorprende!
Indiferencia	¡Me da igual! ¡Me es indiferente! ¡Me da lo mismo!

COMPRENSIÓN

Muestra reacciones ante estas informaciones:

- El camarero te cobra algo que no has consumido.
- El precio de un plato es muy caro y no lo sabías.
- La comida tiene mucha sal.
- Encuentras cabello en tu plato.
- La cerveza está muy fría, muy fría.
- La comida está muy sabrosa.
- Hoy es el cumpleaños de una amiga tuya.
- A Juan le han robado la cartera y no puede pagar la cuenta.

UN POCO DE GRAMÁTICA

En el texto LA CUENTA, POR FAVOR encuentras algunas palabras subrayadas. ¿Reconócelas? Eso, son pronombres complementos indirectos, cuya función es complementar los verbos que acompañan, evitando así la repetición de términos ya citados. En la clase 2 estudiamos los complementos directos Lo(s) y La(s), ¿recuerdas?

Ahora vamos a conocer los demás pronombres complementos. Observa la tabla que sigue:

PRONOMBRES PERSONALES ÁTONOS	
Complementos Directos	Complementos Indirectos
Me	Me
Te	Te
Lo / la	Le (se)
Nos	Nos
Os	Os
Los / las	Les (se)

Normalmente se colocan los pronombres complementos delante del verbo conjugado, pero cuando el verbo está en infinitivo, gerundio o imperativo, el pronombre va después y unido al verbo formando una única palabra.

Ve estas frases retiradas del texto:

Dígame. Tráigame la cuenta (verbos en Imperativo)

Les pido que nos perdonen. (verbos conjugados)



ATENÇÃO!

Cuando el pronombre acompaña a una perífrasis (verbo conjugado + infinitivo o gerundio), puede ir delante del verbo conjugado o después del infinitivo o gerundio formando una sola palabra.

Ejemplo:

Puedes traer la servilleta para mí, por favor.

Puedes traerme la servilleta, por favor. (el pronombre me se refiere a mí)

Puedes traerla para mí, por favor. (el pronombre la se refiere a servilleta)

Puedes traermela, por favor. (observa los dos pronombres unidos al verbo: el pronombre me se refiere a mí y el pronombre la se refiere a servilleta)

Cuando se usan los pronombres complementos directo e indirecto a la vez, debe seguir la siguiente orden: Primero el indirecto y luego el directo. Este uso se da en los contextos de habla y e de escrita.

Te pones la mesa.

Te la pones.

Me trae la cuenta.

Cómpramela.

¡Ojo! **Le, Les** se sustituyen por **SE** cuando van delante de los pronombres lo, la, los, las.

TEXTO 5

La Propina

Es costumbre en nuestro país pagar una propina al camarero. La propina corresponde a 10% del gasto efectuada en los restaurantes y bares por la eficiencia y cortesía dispensadas al cliente. En general ese porcentaje viene indicado al final de la nota y en la mayoría de las veces ya está incluida en total a ser pagado. En otros países la propina mínima es comúnmente de 15% o 20%, y aunque no esté incluida en la nota del gasto, su pago es esperado por el camarero y constituye casi una deshonestidad dejar de pagarla.

CONTESTA:

¿Qué te parece la propina?

¿Para qué existen las propinas?

¿Dejas propinas en todos bares y restaurantes?

¿En qué otros lugares y para cuáles profesionales se dejan propinas?

TÓPICO 3

¿Qué tal la comida?

OBJETIVOS

- Trabajar comprensión lectora
- Presentar las formas de comparativos y superlativos

Vamos a iniciar el tópico presentándote un folleto publicitario de un hotel. Lee con atención y contesta a las preguntas que siguen.

TEXTO 6

HOTEL MAR Y MAR

El desayuno, en servicio de buffet, está incluido en el precio de habitación. Las comidas – almuerzo y cena – se sirven en el restaurante a la carta y en buffet.

No es necesario hacer reservaciones y la ropa que puede usar es ropa casual.

Martes: Noche de Mariscos. La más deliciosa selección de los mejores mariscos.

Sábados: *Noche de Steak*. Una obra maestra de platos deliciosos.

Domingo: Noche Italiana. Menú cuidadosamente seleccionado, con una variedad impresionante de exquisitas recetas regionales.

Abierto de 7h hasta 15h y 18h hasta 23h

AHORA, SEÑALA CON V O F:

- () El hotel sirve todas las comidas y están incluida el precio de la habitación.
- () El hotel sirve solo el desayuno.
- () Para ir al restaurante hay que hacer reserva.
- () El restaurante está abierto las 24 horas del día.
- () Los sábados la especialidad servida es parrillada de carne.
- () Son dos tipos de servicio en el restaurante del Hotel Mar y Mar.

- () La última cena se sirve a las 11 de la noche.
 () El descanso del personal del hotel es entre las 3 y 6 de la tarde.

UN POCO DE GRAMÁTICA

LOS COMPARATIVOS Y SUPERLATIVOS

En el curso Español Básico, estudiamos la comparación entre adjetivo, adverbios o nombres. En las formas: SUPERIORIDAD, INFERIORIDAD e IGUALDAD.

Repasamos un poco la comparación:

COMPARACIÓN DE ADJETIVOS

Comparativos Regulares	Comparativos Irregulares
El pollo está más sabroso que el pescado.	Bueno (-a, -os, -as) mejor, mejores + que
El pescado está menos sabroso que el pollo.	Malo (-a, -os, -as) peor, peores + que
La crema está tan sabrosa como la sopa.	Grande (-es) mayor, mayores + que
	Pequeno (-a, -os, -as) menor, menores + que

COMPARACIÓN DE LOS ADVERBIOS

Comparativos Regulares	Comparativos Irregulares
Mariza viaja más que tú.	Bien - mejor
Tú viajas menos que Mariza.	Mal - peor
Tú viajas tanto como yo.	

COMPARACIÓN DE LOS SUSTANTIVOS

El Hotel Buen Sueño tiene más habitaciones que el Hotel Mar y Mar.
El Hotel Mar y Mar tiene menos habitaciones que Hotel Buen Sueño.
En Fortaleza hay tantos* hoteles como en Recife.

* Tanto varía en género y número, haciendo concordancia con el sustantivo: (tanta atención; tantos turistas, tantas plazas.)

Veamos ahora los Superlativos: Absoluto y Relativo.

El superlativo absoluto destaca una característica del sujeto, sin compararlo con otros.

- a. Se puede formar añadiendo –ísimo a la raíz del adjetivo o del adverbio:

La atención del camarero está **buenísima**.

Algunos se forman irregularmente:

El hotel es **antiquísimo** (de antiguo)

Eres una persona **amabilísima** (de amable)

La chica es **riquísima** (de rica)

- b. Se puede formar también con el adverbio muy más el adjetivo. Los adjetivos que son muy largos suelen formar así el superlativo.

El viaje es **muy importante** para mi carrera.

Los platos son **muy sabrosos**.

El superlativo relativo sirve para destacar una característica del sujeto, comparándolo con los demás de su misma especie o grupo:

Aquel hotel es el más caro de todos.

José es el camarero más listo de este restaurante.

Lee este otro texto:

TEXTO 7

COMIDAS CASERAS

El personal de la cocina del Mesón Nuestra Casa está formado por: una cocinera, un ayudante de cocina y dos auxiliares. A los alimentos elaborados se les realiza un doble control higiénico y sanitario: por una parte estamos sujetos a la inspección de los servicios públicos de salud; además se realiza un control interno por personal propio de la empresa para conseguir un producto con las máximas garantías.

Nuestros platos son caseros y se elaboran diariamente en la cocina del restaurante. Se proporciona una dieta sana y equilibrada con los nutrientes necesarios para un desarrollo integral. Los menús están diseñados para cuatro semanas; son valorados nutricionalmente por un experto en nutrición, de nuestra empresa. Constan de primer plato, segundo plato, pan y postre.

COMPRENSIÓN

Relaciona las columnas, buscando las definiciones para las palabras.

- | | |
|---------------|--|
| 1. Control | () saludable, bueno para la salud |
| 2. Dieta | () hábil, especialista |
| 3. Experto | () alimentación habitual de uno |
| 4. Mesón | () conjunto de personal que trabajan en un mismo lugar |
| 5. Nutrientes | () comprobación o inspección de algo |
| 6. Personal | () que alimenta o nutre |
| 7. Sana | () establecimiento típico donde se sirven comidas y bebidas |

CLASE 8

La cocina

Hola, alumnos(as),

Estamos casi llegando al fin de más una asignatura. ¿Verdad?

¿Qué tal el curso Español Aplicado a la Producción y Acogida? Nos gusta mucho estar con vosotros y ver el resultado de vuestros estudios.

Vamos a repasar un poco de lo estudiado en clase anterior: hablamos de fórmulas para hacer/atender pedidos a la hora de la comida, aprendimos como expresar gustos y preferencias. Trabajamos el contraste de los tiempos pasados de indicativo, como también los comparativos y los pronombres complementos.

Ahora vamos a dedicar nuestros estudios a la formación de las palabras por los procesos de derivación y composición, conocer elementos comunicativos para dar instrucciones, vamos a conocer un poco de la gastronomía española.

Y para finalizar, en esta clase vamos a repasar algunos tópicos estudiados a lo largo de este curso, pues debemos estar bien preparados para bien acompañar las clases que están porvenir

¡Enhorabuena!

Hasta la vista.

Objetivos

- Conocer un poco de la gastronomía española
- Ampliar el vocabulario relacionado con alimentos y situación geográfica
- Conocer la formación de las palabras
- Repasar los elementos gramaticales
- Desarrollar la comprensión escrita

TÓPICO 1

La cocina española

OBJETIVOS

- Conocer un poco de la gastronomía española
- Ampliar el vocabulario relacionado con alimentos y situación geográfica
- Desarrollar la comprensión escrita

TEXTO 1

LA COCINA ESPAÑOLA

España está dividida en 17 regiones, llamadas Comunidades Autónomas, y dos ciudades autónomas basadas en la historia, la lengua y las costumbres de cada una de estas regiones. Las comunidades también tienen su gastronomía propia.

Algunos platos han conseguido fama internacional como la paella, de la Comunidad Valenciana, cuyo ingrediente fundamental es el arroz, que incluyen varios tipos de carne, pescado y mariscos. La fabada ASTURIANA, un plato cocinado con alubias (“fabes”) y diferentes productos derivados del cerdo: morcilla, tocino, chorizo, etc., de Asturias y el cocido MADRILEÑO, que utiliza garbanzos además de patatas, chorizo, carne, etc.

En el norte de España, el PAÍS VASCO, es considerado como el paraíso de las sociedades gastronómicas: es raro encontrar alguien allí que no aprecie la cocina. El plato más destacado es el bacalao al pil-pil, hecho a base de bacalao y pimientos. CANTABRIA ofrece, junto a los pescados y cocidos, excelentes postres, destacándose las natillas, cuyos únicos ingredientes son huevos y leche. Ya la cocina de GALICIA es una de las más extendidas en el mundo, debido a la emigración. Tiene la empanada como su símbolo gastronómico. La masa, hecha de harina, huevos y manteca, se puede rellenar con diferentes

carnes o pescados, aunque una de las más populares está hecha con una especie de sardina.

En las regiones que bordean el río Ebro, las carnes (tanto de ganadería como de caza) y los productos de su rica huerta compiten en fama con sus vinos (los vinos de la Rioja están entre los más famosos de España).

En ARAGÓN, el pollo al chilindrón, preparado en una salsa de pimientos rojos, tomate y cebolla.

En NAVARRA, se prepara una inmejorable menestra, a base principalmente de espárragos y alcachofas, a los que se añaden judías verdes y guisantes.

CATALUÑA posee, sin duda, una cocina sofisticada, aunque algunos de sus platos más famosos, como la butifarra con “mongetes” (un tipo de alubias), proceden de la cocina casera. La butifarra es una especie de salchicha hecha de carne de cerdo.

Al igual que Valencia, MURCIA posee una larga tradición de arroces y pescados, que combinan sabiamente con las verduras de su rica huerta. Uno de los platos más sabrosos es el arroz al caldero, preparado con pescado local y arroz.

En ANDALUCÍA destaca el gazpacho, una sopa que se sirve fría y cuya base son los tomates maduros.

En CASTILLA-LEÓN se destaca el cochinillo asado, que se prepara con un lechón (cerdo casi recién nacido). Pero la región española con una tradición más larga en el cuidado y aprovechamiento del cerdo es EXTREMADURA donde se producen los mejores embutidos derivados del cerdo: jamón serrano, lomo, chorizo, morcillas, etc.

En CASTILLA-LA MANCHA se prepara el pisto manchego, cuyo origen se halla en el pasado árabe de España, y cuyos principales ingredientes son los pimientos verdes y rojos, los tomates y los calabacines.

También las islas tienen una larga tradición culinaria. En las ISLAS CANARIAS se sirven las papas arrugadas, que es un plato de patatas cocidas y servidas con la salsa típica de la isla, el mojo picón, preparada con aceite de oliva, vinagre, ajo y sal.

La cocina de las ISLAS BALEARES, además de sus populares sopas y sus excelentes pescados, hace uso extensivo de la berenjena, normalmente rellena de carne o pescado. Las berenjenas a la mallorquina están rellenas de sobrasada, embutido local que se obtiene del cerdo.

La cocina de las ISLAS BALEARES, además de sus populares sopas y sus excelentes pescados, hace uso extensivo de la berenjena, normalmente rellena de carne o pescado. Las berenjenas a la mallorquina están rellenas de sobrasada, embutido local que se obtiene del cerdo.

ACTIVIDAD

A partir del texto La cocina española, diseña un menú, destacando los platos que sirve como primeros platos, segundos platos, postres y bebidas.

TÓPICO 2

Comidas y bebidas

OBJETIVOS

- Ampliar el léxico: utensilios, alimentos y bebidas
- Presentar la formación de palabras: derivación y composición
- Reconocer el uso de la partícula impersonal "SE"

En este tópico vamos a trabajar con vocabulario específico de la gastronomía. Para esto visitamos la cocina del hotel y así conocemos algo de, utensilios, herramientas y productos que generalmente son usados para la producción de alimentos.

Primero vamos a ver algunas **herramientas y utillaje**:

Utensilio de menaje (cocina, horno microondas, horno de asado, freidora, lavavajillas, cascadora de huevos, cortadora de fiambre, lavadora de verdura, cortadora, peladora de patatas, picadora de carne, abrelatas, sacacorchos, batidora, báscula o balanza); Lencería (manteles, servilletas, uniforme personal); Cristalería (vasos, copas), platería, cubertería; Vajilla (platos, tazas, fuentes);

Recipientes (ollas, olla a presión, cazuelas, tetera).

Cuanto a los productos pueden ser perecederos, perecederos a largo plazo o no perecederos

LOS PRODUCTOS PERECEDEROS /A LARGO PLAZO:

- Frutas (fresas, limones, naranjas, piña, pomelo);
- Hortalizas (lechuga, brócoli, pimientos, zanahorias, chiles, verduras, alcachofa, col, coliflor, espinaca, patatas, tomates, cebolla);
- Carne (solomillo, cordero, lomo);
- Pescado (besugo, merluza, lubina, sardina, bacalao),
- Aves (perdiz, pollo, pavo) y caza;
- Crustáceos y moluscos;

- Refrescos y bebidas (vino blanco y tinto, anisados y licores, coñac, whisky, vinos espumosos, aperitivos y cerveza, aguas minerales, vermut)

LOS PRODUCTOS NO PERECEDEROS:

- Arroz, aceite, congelados;
- Enlatados y envasados;
- Legumbres (garbanzos, judías, lentejas, guisantes);
- Pasta, harinas, azúcar y sal;
- Condimentos (pimienta, azafrán, cilantro, clavo, canela, nuez moscada, cayena, cominos, laurel);

Como estamos hablando de vocabulario, ¿qué tal conocer un poco más acerca de la formación de las palabras?

A ver.

UN POCO DE GRAMÁTICA

Formación de palabras: DERIVACIÓN y COMPOSICIÓN

DERIVACIÓN

La derivación es el proceso de formación de una palabra nueva mediante la acción de morfemas (prefijos, infijos y sufijos) que provocan cambios en la categoría de las palabras y en su significado.

Las palabras que sirven de base para la formación de derivados se llaman primitivas; las palabras resultantes, se llaman derivadas.

Los morfemas derivativos se denominan prefijos si van al principio de la palabra, infijos si van dentro de la palabra y sufijos si van al final.

Prefijos – re-conocer

Infijos – Carl-it-os

Sufijos – prepara-ción

Como en la lengua portuguesa, el número de morfemas derivativos en español es muy grande. Observa los ejemplos:

- El morfema “-ción” se agrega a raíces de los verbos para formar sustantivos:

coc-ción conserva-ción

- El morfema “-ble” se agrega a raíces verbales para formar adjetivos:

mejora-ble ama-ble

c. El morfema “-mente” se agrega a raíces adjetivas para formar adverbios:

rápida-mente fácil-mente

d. El morfema “-dora” se agrega a raíces de los verbos para formar sustantivos (para indicar máquina):

lava-dora pica-dora amasa-dora

e. El morfema “-ería” se agrega a raíces de los sustantivo para formar otro sustantivo (indicar lugar de venta):

pizz-ería frut-ería lech-ería

COMPOSICIÓN

La composición es el procedimiento que consiste en la creación de una palabra nueva con la unión de dos o más raíces o palabras. En la composición pueden participar casi todas las categorías gramaticales; son más comunes las combinaciones:

- Sustantivo + sustantivo: aguamiel
- Verbo + sustantivo: abrelatas; lavavajilla
- Adjetivo + adjetivo: agridulce
- Sustantivo + adjetivo: pelirrojo

¿Sabías que uno de los platos más populares de España es la tortilla?

Vamos a conocer un poco sobre su historia y al final te ofrecemos la receta.

Vas a ver como es muy fácil de hacerla y es, por supuesto, muy rica.

TEXTO 2

HISTORIA DE LA TORTILLA ESPAÑOLA

La leyenda dice, sin embargo, que fue el general Tomás de Zumalacárregui quien, durante el sitio de Bilbao, inventó la tortilla de patatas como plato sencillo, rápido y nutritivo con el que saciar las penurias del ejército carlista. Aunque es falso, parece ser que la tortilla comenzó a difundirse durante las primeras guerras carlistas. Otra versión de la leyenda afirma que lo inventó una anónima ama de casa navarra, en cuya casa paró el mencionado Zumalacárregui y también durante las guerras carlistas porque tenía hambre. La señora, que era pobre y lo único que tenía eran huevos, cebolla y patatas, acabó haciendo un revuelto con todo ello, revuelto que gustó mucho al general, que luego la popularizaría.

Fonte:<https://bit.ly/2KsVcCN>.

TORTILLA DE PATATAS (TORTILLA ESPAÑOLA)

INGREDIENTES:

4 huevos $\frac{1}{2}$ kilo de patatas
un vaso (1/4 de litro de aceite de oliva)
sal a gusto

PREPARACIÓN:

Se pelan las patatas, se lavan se cortan en láminas finas.

Se fríen en la sartén el aceite primero a fuego bajo.

Cuando empiecen a hacerse las patatas se incorpora la cebolla también cortada en láminas y se va subiendo el fuego poco a poco para que el conjunto se dore.

Se escurre el aceite de las patatas y la cebolla.

Se baten bien los huevos con una pizca de sal, se echan las patatas y la cebolla y se remueven con los huevos.

Se echan dos cucharadas de aceite en la sartén y se incorporan las patatas con los huevos.

Cuando se cuajan por abajo se da la vuelta con un plato, para hacer el otro lado. Se repite la operación varias veces, tiene que quedar jugosa por dentro.

Cuando esta doradita por las dos caras se retira y se sirve.



Figura 6 — Tortilla de patatas

Fonte: www.latinstock.com.br

UN POCO DE GRAMÁTICA

COMO DAR INSTRUCCIONES:

Observa como en la instrucción de cómo hacer la tortilla encontramos la partícula SE acompañando los verbos. Esta partícula SE es impersonal, acompaña el verbo en 3ª persona de singular o de plural.

El SE impersonal se emplea cuando la acción tiene más importancia que la persona que la hace. Su uso se da para dar instrucciones, describir procesos.

Entonces, para dar instrucciones podemos usar:

a. SE impersonal + verbos en 3ª persona:

Se pelan las patatas, se lavan, se cortan en láminas finas.

b. El imperativo:

Pela las patatas, lava, corta en láminas finas.

c. El infinitivo (en lengua escrita)

Pelar las patatas, lavar, cortar en láminas finas.

d. Presente de indicativo, segunda persona de singular (lengua hablada)

Pelas las patatas, lavas, cortas en láminas finas.

ACTIVIDAD DE PROFUNDIZACIÓN



¿Qué tal ejercitar un poco más el imperativo para dar instrucciones?

Pasa los verbos de la receta de Tortilla para la forma imperativa, 2ª persona singular.

REFERÊNCIAS

BECHARA, Suely Fernandes; MOURE, Walter Gustavo. **!Ojo! con los falsos amigos**. Dicionário de falsos cognatos em español e Português. São Paulo: Moderna, 1998.

BELTRÁN, Blanca Aguirre. **El Español por Profesionales**. Madrid. SGEL. 1994

BRIONES, Ana Isabel et al. **Español Ahora-2**. São Paulo. Moderna/Santillana. 2004.

CANALES, Ana Blanco et al. **Sueña** (nivel 4). Madrid: Anaya, 2001.

CASTRO, F. **Uso de la gramática española**: Gramática y ejercicios de sistematización. Madrid: Edelsa, 1998. (niveles 1-2-3)

CASTRO, F. et al. **Nuevo Ven**. Madrid: Edelsa, 2003. (niveles 1-2)

COLUMBO; ROSSI; ZANCHI. **Laboratorio dei Servizi di Ricevimento**. Markes. Bologna. 1089

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Disponible en: <<http://lema.rae.es/drae/>>. Acceso en: 6 abr. 2008.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Disponible en: <<http://www.wordreference.com/definicion/>>. Acceso en: 1 mar. 2009.

ESTEBAN, Gemma Garido et al. **Conexión**: curso de español para profesionales brasileños. Madrid: Cambridge University Press, 2001.

FRIGÉRIO, Francisco. **Curso Práctico de Español**. 6. ed. Curitiba: Arco-íris, 1981.

GODED. Margarita et al. **Bienvenidos**: español para Profesionales turismo y hostelería. Madrid: Clave ELE, 2004. (Niveles 1 – 2)

HERMOSO, A. González; CUENOT, J. R.; ALFARO, M. Sánchez. **Gramática de español lengua extranjera**. Madrid: Edelsa, 1996.

HERMOSO, Alfredo; DUEÑAS, Carlos. **Fonética, entonación y ortografía**. Madrid: Edelsa, 2002

MONTE, Bosco. **Falsas Semelhanças Espanhol/Português** - Dicionário ilustrado. Fortaleza: Didáticos Editora, 2003.

MORALES, Emilia Navarro et al. **Lengua Española**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora, 1969.

MUÑOZ, Rosa María García et al. **Expresión Oral**: práctica. Madrid: enClave ELE, 2005.

- PALOMINO, María Ángeles. **Dual**: pretextos para hablar. Madrid: Edelsa, 1998
- _____. **Primer Plano 1-2**: Profesional. Madrid: Edelsa, 2000.
- PÉREZ, Isabel Rubio. **Revista TECLA**. Revista De La Consejería De Educación Del Reino Unido e Irlanda 2008. Disponible en: <<http://www.mepsyd.es/exterior/uk/es/tecla/nuevasteclas/tecla2008/A-02-08.pdf>> Acceso en: 20 maio 2008.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. **Diccionario de la Lengua Española**. 21. ed; Madrid.1992. (Tomos 1-2)
- RODRÍGUEZ, María Rodríguez. **Escucha y aprende**: ejercicios de comprensión auditiva. Madrid: SGEL, 2003.
- SECO, Manuel. **Diccionario de Dudas y Dificultades de la Lengua Española**. 9. ed. Madrid: Espasa Calpe,1991.
- SECO, Rafael. **Manual de Gramática Española**. 11. ed. Madrid: Aguilar, 1989.
- ZATARAIN, Irma Munguía et al. **Gramática Lengua Española**: conjugación. 4. ed. México: Larousse, 2005.
- _____. **Gramática Lengua Española**: reglas y ejercicios. 4. ed. México: Larousse, 2006.
- LOS PARADORES. Disponible em: <<http://www.parador.es/es/portal.do?IDM=31&NM=2>>. Acceso em: 4 maio 2008.

CURRÍCULO

Fca. Margareth Gomes de Araújo.

Graduada em Letras Português / Espanhol pela Universidade Estadual do Ceará (1998); Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos – pela Universidade Estadual do Ceará (2005). É professora do IFCE desde novembro de 1998 lecionando a disciplina de Espanhol nos Cursos técnico e superior de Turismo e Hospitalidade. É Coordenadora do Curso Técnico em Guia de Turismo do IFCE e Supervisora dos cursos de turismo no IFCE, no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC. Foi professora da Rede Oficial do Estado do Ceará, onde também exerceu função na Direção Escolar e de Coordenadora Pedagógica.

