

29120 - Inglés turístico II

Información del Plan Docente

Año académico	2017/18
Centro académico	177 - Escuela Universitaria de Turismo
Titulación	445 - Graduado en Turismo
Créditos	6.0
Curso	3
Periodo de impartición	Primer Semestre
Clase de asignatura	Obligatoria
Módulo	---

1. Información Básica

1.1. Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura Inglés turístico II es una asignatura obligatoria, de 6 créditos, que se imparte en el Primer Semestre del Tercer Curso del Grado en Turismo y pertenece a las materia de LENGUAS EXTRANJERAS APLICADAS AL TURISMO.

En este tercer año, se estudiará un inglés específico para comunicarse en el entorno profesional del turismo.

Se potenciarán y consolidarán las habilidades comunicativas, desarrollandosen así los aspectos de la expresión y comprensión oral y escrita, prestando especial atención al uso correcto de las estructuras y de un vocabulario turístico especializado, así como al lenguaje formal utilizado en el área de atención al cliente.

1.2. Recomendaciones para cursar la asignatura

Para cursar esta asignatura se requieren conocimientos intermedios de inglés, equivalentes al nivel B1 (*Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas*).

Se recomienda la participación activa en las clases de teoría y de práctica, con el fin de aumentar conocimientos y poder asimilar y afianzar lo aprendido. La participación en clase forma parte del trabajo diario del estudiante y es muy aconsejable para la evaluación continua y para la obtención de los objetivos finales de la asignatura.

1.3. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

La asignatura Inglés turístico II es una asignatura obligatoria que se imparte en el tercer curso de Grado en Turismo y pertenece a la materia de LENGUAS EXTRANJERAS APLICADAS AL TURISMO.

La formación en idiomas es de especial relevancia para los estudiantes del Grado en Turismo. La adquisición de una segunda lengua extranjera es una necesidad formativa primordial en la sociedad actual. El aumento de las relaciones

29120 - Inglés turístico II

internacionales, por razones educativas, laborales, profesionales, culturales y turísticas exige la adquisición de conocimientos y habilidades para comunicarse en más de una lengua.

La importancia del mercado emisor de habla inglesa hacia los destinos turísticos españoles constituye motivo suficiente para el estudio de esta lengua extranjera en el ámbito de los estudios de Grado en Turismo. Su adquisición es un elemento imprescindible para el posterior desarrollo profesional.

1.4.Actividades y fechas clave de la asignatura

Actividades presenciales y no presenciales :

Clases teórico-prácticas

Presentaciones orales, pruebas escritas y orales, debates, visitas..

En red, se pondrá a disposición de los estudiantes, en la página web de la Universidad de Zaragoza, dentro del ADD, en la plataforma Moodle, diversos materiales de trabajo, tanto para las clases como para los trabajos.

El estudiante entregará y realizará los trabajos orales y escritos en las fechas indicadas por la profesora.

El calendario lectivo es el dispuesto por la Universidad de Zaragoza y las fechas de exámenes para la evaluación global, serán las oficiales establecidas por la Escuela de Turismo Universitaria de Zaragoza, para la convocatoria correspondiente.

2.Resultados de aprendizaje

2.1.Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

- Resolver de manera profesional situaciones problemáticas y posibles conflictos que puedan producirse en el ámbito de la actividad turística.
- Conocer y elaborar documentos escritos en lengua inglesa para atender las reclamaciones y sugerencias del cliente y verificar su satisfacción.
- Dar información específica sobre el entorno, actividades y atractivos turísticos de los que el cliente puede disfrutar.
- Identificar aspectos y diferencias socioculturales del cliente internacional en el ámbito del turismo.
- Leer, comprender y manejar diferentes tipos de textos en inglés, valorándolos como fuentes de información necesarias para la actividad profesional.
- Mostrar fluidez, corrección y seguridad en la expresión oral en inglés.
- Manejar sin dificultad el vocabulario específico básico en lengua inglesa utilizado en el ámbito turístico y empresarial.

2.2.Importancia de los resultados de aprendizaje

Esta asignatura se considera esencial para poder desenvolverse en el ámbito profesional, ya que la lengua inglesa es una herramienta necesaria e imprescindible para moverse con éxito en el sector turístico. Los resultados de aprendizaje que se obtienen en esta asignatura permitirán al estudiante comprender y comunicarse en tareas que requieran un intercambio de información, permitiéndole así desenvolverse con éxito en su futuro profesional.

Se pretende que los estudiantes se formen para poder desempeñar con éxito puestos técnicos y directivos en empresas e instituciones turísticas. La formación en lenguas es de especial relevancia para los estudiantes del Grado en Turismo.

3.Objetivos y competencias

3.1.Objetivos

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

El objetivo principal de esta materia es que los estudiantes consoliden y amplíen las habilidades que poseen, mejoren la comprensión y expresión escrita y adquieran más fluidez y seguridad en la expresión y comprensión oral. Todo ello acompañado de la adquisición de un vocabulario más específico relacionado con el campo turístico.

3.2.Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

Competencias específicas:

(CE1) Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral, económica y medioambiental.

(CE3) Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.

(CE 5) Desarrollar una marcada orientación de servicio al cliente.

(CE15) Manejar técnicas de comunicación.

(CE18) Comunicarse de forma oral y escrita en lengua inglesa en el entorno de trabajo de la actividad turística.

(CE25) Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones en los distintos ámbitos del sector turístico.

(CE 29) Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.

Competencias transversales:

(CT4) Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones de cualesquiera de los campos temáticos relacionados con el turismo a un público tanto especializado como no especializado.

29120 - Inglés turístico II

(CT5) Desarrollar las habilidades de aprendizaje necesarias que permitan emprender labores profesionales y estudios de postgrado en turismo con un alto grado de autonomía.

(CT 8) Creatividad y capacidad de adaptación al entorno cambiante.

(CT 9) Iniciativa y espíritu emprendedor.

(CT11) Capacidad de trabajo en equipo, desarrollando habilidades sociales y comunicativas que le permitan liderar y motivar.

4.Evaluación

4.1.Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

• PRIMERA CONVOCATORIA

En la primera convocatoria el estudiante podrá optar a dos sistemas diferentes de evaluación:

1. ACTIVIDADES en clase + EXAMENES (Escrito + Oral):

1. Actividades escritas y orales en clase : 20%
2. Examen escrito: 50%
3. Examen oral: 30%

Actividades escritas y orales de los bloques temáticos del curso (producción escrita, presentaciones orales, ejercicios de comprensión oral, ejercicios de comprensión lectora), realizados a lo largo del semestre y de **forma presencial** , en fecha indicada por la profesora y siguiendo sus instrucciones. Se evaluará el trabajo de preparación, el contenido y la corrección en el uso del idioma, así como el uso de vocabulario específico y las estructuras vistas en cada tema. Estas representarán el **20% de la nota final**.

Prueba escrita : Esta prueba se realizará a lo largo del semestre y será sobre el contenido desarrollado durante el mismo (ver contenidos de la asignatura). Se evaluarán los aspectos gramaticales de la lengua inglesa, así como los temas y las situaciones comunicativas vistas en clase (vocabulario y estructuras específicas). Representará el **50% de la nota final** .

Prueba oral : Se realizará a lo largo de las últimas semanas lectivas del semestre y consistirá en un examen de los temas vistos. El estudiante tendrá que ser capaz de transmitir los conocimientos adquiridos durante el semestre, así

29120 - Inglés turístico II

como utilizar las estructuras gramaticales y el vocabulario específico con cierta fluidez y precisión. Representará el **30% de la nota final**.

** El estudiante deberá obtener un mínimo de 4'5 (sobre 10) en cada una de las partes de la prueba escrita (gramática e inglés turístico) y la prueba oral (monólogo e interacción) para poder promediar . En todo caso, para aprobar la asignatura tendrá que obtener un mínimo de 5 sobre 10 en la nota final, que será la suma ponderada de la prueba escrita y la oral.*

2. EXAMEN GLOBAL

Realizarán la prueba de evaluación global aquellos alumnos que, por diversas circunstancias, no hayan podido cumplir con el requisito de realización de las actividades escritas y orales o bien hayan suspendido alguno de los exámenes previos (orales o escritos).

Consistirá en una **prueba individual escrita (60%)** donde se evaluarán aspectos **gramaticales** de la lengua inglesa, así como las **estrategias comunicativas** pertenecientes al mundo turístico vistas en clase y una **prueba individual oral (40%)** donde el estudiante tendrá que demostrar su capacidad comunicativa en la comprensión y en la expresión oral de todos los temas especializados trabajados en clase durante todo el semestre. La prueba escrita se realizará en las fechas establecidas y de acuerdo con el calendario académico y el examen oral se realizará o bien a lo largo de las últimas semanas lectivas del semestre o bien después del examen global escrito.

**La nota final será la suma ponderada de la prueba escrita y de la prueba oral, siendo indispensable aprobar cada una de las partes, tanto de la prueba escrita como de la prueba oral, para superar la asignatura (mínimo de 5 sobre 10). En caso contrario, la asignatura quedará suspendida para la siguiente convocatoria.*

• SEGUNDA CONVOCATORIA

Consistirá en una prueba individual escrita (**60%** de la nota final) y otra prueba individual oral (**40%** de la nota final), a realizar ambas en las fechas establecidas en el periodo oficial de exámenes globales.

Para la evaluación de estas dos pruebas, se tendrá en cuenta la fluidez y corrección en el uso del idioma, así como la utilización de los contenidos específicos (vocabulario y estructuras) de los temas de la asignatura.

**La nota final será la suma ponderada de la prueba escrita y de la prueba oral, siendo indispensable aprobar cada una de las partes (mínimo de 5/10), tanto de la prueba escrita como de la prueba oral para superar la asignatura. Si una parte no está*

29120 - Inglés turístico II

aprobada, el estudiante quedará suspendido en la asignatura.

5. Metodología, actividades, programa y recursos

5.1. Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

Dado el carácter práctico e instrumental de esta asignatura, el proceso de aprendizaje diseñado es el siguiente:

-- **presentación de los elementos lingüísticos** necesarios para el desarrollo de las competencias, tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

-- **participación activa** , por parte de los estudiantes, en todas las sesiones presenciales, que les permita hacer uso de la lengua aprendida, con el fin de resolver las situaciones propuestas por el profesor y la presentación de actividades programadas para lograr los resultados previstos.

-- realización y superación de **prácticas y actividades presenciales** , tanto escritas como orales, exigidas para aprobar la asignatura.

5.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

ACTIVIDADES PRESENCIALES:

Clases teóricas en el aula: Explicación de conceptos, presentación y ejemplificación de las tareas.

29120 - Inglés turístico II

Clases prácticas: Realización de tareas escritas y orales, así como participación en las actividades que se realicen en el aula. Búsqueda de materiales y trabajo con recursos audiovisuales y on-line.

En cada uno de los temas se distribuirán de manera progresiva las prácticas relativas a las destrezas de comprensión auditiva, comprensión lectora, expresión oral y escrita.

Tutorías: Atención personalizada al estudiante para la resolución de dudas o cuestiones relacionadas con la asignatura.

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES:

Preparación individual y/o grupal para la presentación de trabajos en el aula o fuera de ella, así como el estudio y preparación de vocabulario, estructuras o búsqueda de información para la realización de pruebas escritas y orales de carácter presencial.

5.3.Programa

Los contenidos del curso están organizados en torno a los siguientes bloques temáticos:

- 1.- The language of courtesy and politeness.
- 2.- Offering solutions to guests' problems. Apologising.
- 3.- Dealing with complaints on the phone.
- 4.- Introduction to business letters/Enquiries/Apologies.
- 5.- Tourist Information Centres and tourist guides: guided visits, describing monuments, giving information on accommodation, sights and transport.
- 6.- Tour operators and travel agents: planning a travel itinerary.

5.4.Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

-- Las actividades del curso se elaborarán de acuerdo al calendario académico y al horario establecido por el Centro, siguiendo las instrucciones de la profesora. Los estudiantes serán informados para la presentación y la realización de los trabajos y las actividades presenciales.

-- Habrá cuatro sesiones teórico-prácticas a la semana, en las que se realizarán las tareas programadas para la consecución de los objetivos. Se practicarán las cuatro habilidades de escritura, lectura, audición y exposición oral (comprensión y producción escrita y oral), alrededor de los bloques temáticos del programa.

5.5. Bibliografía y recursos recomendados

[BB: Bibliografía básica / BC: Bibliografía complementaria]

BB	[s.n.]. Oxford Advanced Learner's Dictionary. Oxford : Oxford University Press, 2006
BB	Swan, Michael. Practical English usage. 2nd ed., 14 impr. Oxford : Oxford University Press, 2009
BB	Thomson y Martinet. A practical english grammar. Oxford : Oxford University Press, 1996
BB	Vince, Michael. First certificate language practice : english grammar and vocabulary . Oxford : Macmillan, 2003
BC	Alcaraz, E....[et.al]. Diccionario Oxford de Phrasal Verbs. Inglés Español. Barcelona: Ariel, 2000
BC	Deltoro, Carmen. Diccionario turístico Inglés - español. Barcelona: Ariel, 2000
BC	Duckworth, M.. Going International: English for Tourism. Oxford : Oxford University Press, 1998
BC	Eastwood, John. Oxford Practice Grammar. Oxford: Oxford University Press, 1999
BC	Harding, K y Henderson , P.. High Season: english for the hotel and tourism industry/ . Oxford : Oxford University Press, 1994
BC	Jacobs, Miriam.. English for International Tourism / Jacobs, M. y Strutt, Peter. España: Longman, [s.a]

LISTADO DE URLs:

Commercial English (Inglés comercial) -
[http://www.englisch-hilfen.de/en/words/commercial_hotel2.htm]
Diccionario online -
[<http://www.wordreference.com>]
Diferencias en estudios universitarios -
[http://www.prepareforsuccess.org.uk/differences_in_university_study.html]
Festividades - [<http://www.holidays.net>]
Vida y cultura Británica -
[<http://projectbritain.com/topics/index.htm>]