



Grado en Turismo **29120 - Inglés turístico II**

Guía docente para el curso 2014 - 2015

Curso: 3, Semestre: 1, Créditos: 6.0

Información básica

Profesores

- Carmen Aznarez Alonso -

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Profesora:

Carmen Aznárez Alonso *caznarez@unizar.es*

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.

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.

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

- 1:**
 - Resolver de manera profesional situaciones problemáticas y posibles conflictos que puedan producirse en el ámbito de la actividad turística.
- 2:**
 - Conocer y elaborar documentos escritos en lengua inglesa para atender las reclamaciones y sugerencias del cliente y verificar su satisfacción.
- 3:**
 - Dar información específica sobre el entorno, actividades y atractivos turísticos de los que el cliente puede disfrutar.
- 4:**
 - Identificar aspectos y diferencias socioculturales del cliente internacional en el ámbito del turismo.
- 5:**
 - Leer, comprender y manejar diferentes tipos de textos en inglés, valorándolos como fuentes de información necesarias para la actividad profesional.
- 6:**
 - Mostrar fluidez, corrección y seguridad en la expresión oral en inglés.
- 7:**
 - Manejar sin dificultad el vocabulario específico básico en lengua inglesa utilizado en el ámbito turístico y empresarial.

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.

Contexto y competencias

Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

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.

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 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.

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

1:

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.

2:

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.

(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.

Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:

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.

Evaluación

Actividades de

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.

Evaluación

Actividades de evaluación

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

1:

PRIMERA CONVOCATORIA

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

1. ACTIVIDADES en clase + EXAMEN FINAL:

1. Actividades escritas y orales en clase (90% realizadas*): 20%
2. Examen escrito: 50%
3. Examen oral: 30%

*El estudiante que no reúna este requisito deberá presentarse, obligatoriamente, a la evaluación global.

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, siempre que estén realizadas el 90%.**

Prueba escrita individual: Esta prueba se realizará en las fechas establecidas para los exámenes finales del semestre correspondiente, 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 las situaciones comunicativas vistas en clase (vocabulario y estructuras específicas). Representará el **50% de la nota final.**

Prueba oral individual: Se realizará a lo largo de la última semana lectiva del semestre y consistirá en un examen de los temas vistos, cuyo formato será explicado por la profesora. El estudiante tendrá que ser capaz de transmitir los conocimientos adquiridos durante el semestre, así 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, tanto de la prueba escrita como de la prueba oral para poder promediar. En todo caso, para aprobar la asignatura tendrá que obtener finalmente un mínimo de 5.*

2. EXAMEN FINAL

Podrán realizar una prueba de evaluación única final aquellos alumnos que, por circunstancias especiales, no puedan cumplir con el requisito del 90% de las actividades escritas y orales.

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 a lo largo de la última semana lectiva del semestre.

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 suspensa para la siguiente convocatoria.*

2: SEGUNDA CONVOCATORIA

(en esta convocatoria solo puede optarse al exámen final)

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 en el periodo de exámenes globales de la convocatoria.

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 esta 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 aprobada, el estudiante quedará suspendido en la asignatura.*

Actividades y recursos

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

Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

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

1: ACTIVADES PRESENCIALES:

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

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.

2: 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.

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.

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

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.
- 5.- Replying to enquiries in writing. Letters of apology.
- 6.- Working as a Tour Guide: describing cities, buildings and monuments.
- 7.- Tourist Information Centres: giving information on accommodation, sights and transport.
- 8.- Tour operators: planning a travel itinerary.
- 9.- Restaurants: dialogues.
- 10.- Explaining dishes and recipes.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía básica

Diccionario Oxford Español-Inglés, Inglés-Español, Oxford University Press.
ALCARAZ, E. ET AL. 'Diccionario de términos de turismo y ocio. Inglés- Español. Spanish-English' Ariel, Barcelona 2000.
DELTORO, C. 'Diccionario turístico Inglés- Español Ariel, Barcelona, 2000
SWAN, M 'Practical English Usage' Oxford University Press. Oxford
THOMSON AND MARTINET, 'Practical English Grammar' Oxford University Press.
JOHN EASTWOOD, Oxford Practice Grammar. Oxford University Press. Oxford
MICHAEL VINCE, First Certificate Language Practice. English Grammar and Vocabulary Macmillan

Bibliografía complementaria

PETER STRUTT, English for International Tourism. Pearson 2013
MICHAEL DUCKWORTH, Going International, English for Tourism. O.U.P.
LEO JONES, Welcome! English for the travel and tourism industry. Cambridge
KEITH HARDING & PAUL HENDERSON, English for the Hotel and Tourist Industry. O.U.P.
ROBIN WALKER & KEITH HARDING, Oxford English for Careers (1,2,3) O.U.P.
FRANCIS O'HARA, Be My Guest! English for the Hotel Industry. Cambridge Professional English. Cambridge University Press.
KATE SCHRAGO-LORDEN, English for Hotel Staff. Nelson Business English.

Referencias URL

<http://oxforddictionaries.com/> <http://dictionary.cambridge.org/>

www.britishpapers.co.uk/ (newspapers online - U.K.).
www.nytimes.com (The New York Times)
www.wordreference.com (Word Reference Dictionary)
www.merriam-webster.com (dictionary and thesaurus on line)
www.idiomcollection.com (idioms)
www.britishcouncil.org (The British Council)
www.howjsay.com (pronunciation)
www.englishlistening.com (listening: all levels)
www.inglesmundial.com
www.projectbritain.com (British life and culture)
www.visitscotland.com (Visit Scotland)
www.visitlondon.com (visit London)
www.tourisminireland.com (visit Ireland)
www.unwto.org (world tourist organisation)
www.oup.com/elt (Oxford English for careers: Tourism)

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada

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

