

## 29118 - Inglés turístico I

### Información del Plan Docente

<b>Año académico</b>	2016/17
<b>Centro académico</b>	177 - Escuela Universitaria de Turismo
<b>Titulación</b>	445 - Graduado en Turismo
<b>Créditos</b>	6.0
<b>Curso</b>	2
<b>Periodo de impartición</b>	Segundo Semestre
<b>Clase de asignatura</b>	Obligatoria
<b>Módulo</b>	---

### 1. Información Básica

#### 1.1. Recomendaciones para cursar esta asignatura

Para cursar esta asignatura se requieren conocimientos intermedios de inglés, equivalentes al nivel B1 de la lengua inglesa (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 lo aprendido. La participación en clase forma parte del trabajo diario del estudiante y es muy aconsejable para la obtención de los objetivos de la asignatura.

#### 1.2. Actividades y fechas clave de la asignatura

El calendario lectivo es el dispuesto por la Universidad de Zaragoza y las fechas de exámenes serán las establecidas por la Escuela de Turismo Universitaria de Zaragoza.

El estudiante entregará y realizará las tareas y prácticas, orales y escritas, en las fechas marcadas por la profesora.

### 2. Inicio

#### 2.1. Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

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

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.

## 29118 - Inglés turístico I

Dominar el vocabulario específico básico de la lengua inglesa utilizado en el ámbito turístico y empresarial.

Ser capaz de responder a consultas realizadas por el cliente internacional.

Saber informar de manera oral al cliente sobre aspectos relativos a la empresa turística, sus características, prestaciones y servicios.

Resolver de manera profesional situaciones problemáticas y posibles conflictos que puedan producirse en el ámbito de la actividad turística.

### 2.2.Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura de Inglés Turístico I es una asignatura obligatoria, que se imparte en el segundo semestre del segundo curso de Grado en Turismo y pertenece a las materias de LENGUAS EXTRANJERAS APLICADAS AL TURISMO.

En este segundo año se afianzarán las bases de la lengua inglesa y se estudiará un inglés específico, para comunicarse en el entorno profesional del turismo.

Se revisarán y desarrollarán diversos aspectos comunicativos orales y escritos, prestando especial atención al uso de un vocabulario turístico especializado, así como al lenguaje formal utilizado en el área de atención al cliente.

### 3.Contexto 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 los conocimientos gramaticales que poseen, mejoren la comprensión escrita, adquieran más fluidez y seguridad en la expresión oral y también adquieran un vocabulario más específico relacionado con el campo turístico, para comunicarse de forma oral y escrita en el entorno de su profesión.

El estudiante deberá familiarizarse con situaciones que requieran hablar en público, debatir e interactuar, tanto de forma espontánea como preparada, así como la comprensión y expresión escrita de los documentos que se requieren para poder comunicarse con la clientela.

#### 3.2.Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

El Consejo de Europa insiste en la necesidad de adquirir cierto nivel de competencia comunicativa en lenguas extranjeras. La instrucción en Lengua Inglesa es una necesidad formativa primordial en la sociedad actual y en particular en la titulación del Grado en Turismo, donde las relaciones internacionales exigen un buen nivel de conocimientos y habilidades para comunicarse en Lengua Inglesa, convirtiéndose así su adquisición en elemento imprescindible para el posterior desarrollo profesional.

La importancia del mercado emisor internacional 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.

## 29118 - Inglés turístico I

### 3.3.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.

(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.

### 3.4.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.

## 29118 - Inglés turístico I

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.

### 4. Evaluación

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

- **PRIMERA CONVOCATORIA**

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

#### 1. ACTIVIDADES en clase + EXAMENES (escrito y oral):

1. Actividades escritas y orales en clase (100% realizadas): 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, si están realizadas todas ellas (el 100%)**.

**Prueba escrita individual** : 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 relacionados con las **situaciones comunicativas** vistas en clase (vocabulario y estructuras específicas). Representa el **50% de la nota final** .

**Prueba oral individual** : Se realizará a lo largo de las últimas semanas lectivas del semestre. El estudiante tendrá que demostrar su capacidad comunicativa, comprensión, fluidez en la expresión oral, utilizando un léxico especializado y aplicado sobre todo al área de atención y trato al cliente. Los contenidos serán los desarrollados durante el semestre. 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 cualquier caso, la nota final deberá ser de un mínimo de 5 sobre 10 para superar la asignatura. Si se suspende una de las partes, la asignatura quedará suspendida.*

#### 2. EXAMEN GLOBAL (escrito y oral):

## 29118 - Inglés turístico I

Podrán realizar una prueba de evaluación global aquellos alumnos que, por diferentes circunstancias, no hayan podido cumplir con el 100% de las actividades o no hayan realizado la prueba escrita u oral en tiempo y forma, así como aquellos que, aún cumpliendo los requisitos anteriores, hayan suspendido los exámenes.

Este examen global consistirá en una **prueba individual escrita ( 60% )** donde se evaluarán **aspectos gramaticales** de la lengua inglesa relacionados con las **estrategias comunicativas** pertenecientes al mundo turístico (vocabulario y estructuras) y una **prueba individual oral ( 40% )** donde el estudiante tendrá que demostrar su capacidad comunicativa, comprensión, fluidez en la expresión oral, utilizando un léxico especializado y aplicado sobre todo al área de atención y trato al cliente. Los contenidos serán los desarrollados durante el semestre.

Tanto la prueba escrita, como la oral, se realizarán en las fechas establecidas para el periodo oficial de exámenes globales del segundo 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 (5/10), tanto de la prueba escrita como de la prueba oral, para superar la asignatura. Si se suspende una de las partes, la asignatura quedará suspendida.*

### • SEGUNDA CONVOCATORIA

Consistirá en una **prueba individual escrita ( 60% )** donde se evaluarán **aspectos gramaticales** de la lengua inglesa relacionados con las **estrategias comunicativas** pertenecientes al mundo turístico (vocabulario y estructuras) y una **prueba individual oral ( 40% )** donde el estudiante tendrá que demostrar su capacidad comunicativa, comprensión, fluidez en la expresión oral, utilizando un léxico especializado y aplicado sobre todo al área de atención y trato al cliente. Los contenidos serán los desarrollados durante el semestre.

Tanto la prueba escrita, como la oral, se realizarán en las fechas establecidas para el periodo oficial de exámenes globales del segundo 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 (5/10), tanto de la prueba escrita como de la prueba oral, para superar la asignatura. Si se suspende una de las partes, la asignatura quedará suspendida.*

## 5.Actividades y recursos

## 29118 - Inglés turístico I

### 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.

### 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, con explicación de conceptos, presentación y ejemplificación de tareas a realizar.
  
- Clases prácticas en el aula y fuera de ella, con participación y realización de ejercicios escritos y orales, actividades de simulación, búsqueda de materiales y trabajos con recursos audiovisuales y online.
  
- Tutorías, para atención personalizada, para la resolución de dudas y cuestiones relacionadas con la asignatura.

#### ACTIVIDADES NO PRESENCIALES :

- Preparación individual y/o grupal para la presentación de trabajos en el aula, 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

#### CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

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

#### 1.- Working at the Front Desk

- a) welcoming and helping guests.
  
- b) dealing with different kinds of people and different cultures.
  
- c) informing guests about the hotel, rooms, facilities and services.

## 29118 - Inglés turístico I

- d) reservations & check in
- e) telephone language: booking, taking messages, dealing with problems.
- f) letters and emails.

### 2.- Information

- a) giving directions (in & out of the hotel)
- b) giving advice and information on local attractions and events.
- c) a guided visit

### 3.- Checking out

- a) rates, bills and methods of payment.

## 5.4. Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

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

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

## 5.5. Bibliografía y recursos recomendados

- Diccionario Oxford Study para estudiantes de inglés : español-inglés, inglés-español. 2nd ed., [repr.] / edited by, Judith Willis, Mark Temple and Ainara Solana Oxford [etc.] : Oxford University Press, 2006
- 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 Oxford : Oxford University Press
- Latham-Koenig, C.. English File ( Intermediate.multipack B). 2013 Oxford : Oxford University Press
- Thomson . Exercises 1y 2 practical English Grammar. / Thomson y Martinet. - [s.a.] Oxford: Oxford University Press
- Eastwood, John. Oxford Practice Grammar. - 1999 Oxford: Oxford University Press
- Alcaraz, E.. Diccionario Oxford de Phrasal Verbs. Inglés Español / Alcaraz, E. .-.[et.al]. - 2000 Barcelona: Ariel
- Vince, Michael. First certificate language practice : english grammar and vocabulary / Michael Vince . Oxford : Macmillan, 2003
- Swan, Michael. How English works : A grammar practice book : with answers / Michael Swan & Catherine Walter . Oxford : Oxford University Press, 1997
- Duckworth, M.. Going International English for Tourism. - 1998 Oxford: Oxford University Press

## 29118 - Inglés turístico I

- Harding, K.. Oxford English for Careers: Tourism 1,2,3. - [s.a.] Oxford :Oxford University Press
- Deltoro, Carmen. Diccionario turístico Inglés - español. - 2000 Barcelona: Ariel
- Jacobs, Miriam.. English for International Tourism / Jacobs, M. y Strutt, Peter. - [s.a] España: Longman