

**Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz  
de Tenerife**

**Inglés para la Comunicación Turística II**

**Curso Académico 2016-2017**

**Fecha: 12 de junio de 2016**



### 1. Datos Descriptivos de la Asignatura

Asignatura: Inglés para la Comunicación Turística II.

Código: 519452103

- Centro: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife
- Titulación: Grado de Turismo
- Plan de Estudios: G045
- Rama de conocimiento: Ciencias Sociales y Jurídicas
- Área de conocimiento: Filología Inglesa
- Curso: Segundo
- Carácter: Obligatorio
- Duración: 1<sup>er</sup> cuatrimestre
- Créditos: 6 ECTS
- Horario: <http://eutur.es/wp-content/uploads/2015/12/2%C2%BA-Grado-en-Turismo-1er-Cuatrimestre.pdf>
- Dirección Web de la asignatura: <http://aulavirtual.eutur.es/>
- Idioma: Inglés

### 2. Requisitos

(Esencial) Poseer un nivel de inglés correspondiente a la Prueba de Acceso a la universidad y la prueba para Mayores de 25 años.

(Recomendable) Nivel B1/B1+ del Marco de Referencia Europeo de Lenguas.

### 3. Profesorado que imparte la asignatura

Coordinación / Profesor/a: **Sagrario Hernández Hernández**

- Área de conocimiento: Filología Inglesa
- Lugar Tutoría: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife. Aula 2º Grado en Turismo.
- Horario Tutoría: Presencial: se comunicará al principio de curso.
- Teléfono (despacho/tutoría): 922225006
- Correo electrónico: [sagrario.hernandez@eutur.es](mailto:sagrario.hernandez@eutur.es)
- Dirección web: <http://www.eutur.es>

Profesor/a: **Sagrario Hernández Hernández**

- Área de conocimiento: Filología Inglesa
- Lugar Tutoría: Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife. Aula 2º Grado en Turismo.
- Horario Tutoría: Presencial: se comunicará al principio de curso.
- Teléfono (despacho/tutoría): 922225006
- Correo electrónico: [sagrario.hernandez@eutur.es](mailto:sagrario.hernandez@eutur.es)
- Dirección web: <http://www.eutur.es>

#### 4. Contextualización de la asignatura en el Plan de Estudios

- **Bloque Formativo al que pertenece la asignatura:** Módulo 6 Idiomas
- **Perfil Profesional:**
  - Alojamiento
  - Restauración
  - Intermediación
  - Transportes y logística
  - Planificación y gestión pública de destinos
  - Productos y actividades
  - Formación, investigación y consultoría

#### 5. Competencias

##### Básicas:

- CB.1 Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- CB.2 Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CB.3 Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión.
- CB.4 Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- CB.5 Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

##### Generales:

- CG.6 Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- CG.13 Manejar técnicas de comunicación.
- CG.15 Trabajar en inglés como lengua extranjera.
- CG.23 Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
- CG.28 Trabajar en medios socioculturales diferentes.

##### Específicas:

- CE.6.1 Conocer las particularidades del servicio turístico.
- CE. 6.2 Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.
- CE. 6.3 Conocer los diferentes aspectos y técnicas de comunicación externa (captación, atención y fidelización)
- CE. 13.1 Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación.
- CE. 13.3 Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas.
- CE. 13.4 Conocer los principios básicos del protocolo y de las relaciones públicas.
- CE. 15.1 Conocer las estructuras gramaticales de la lengua a nivel medio-alto.
- CE. 15.2 Conocer el vocabulario específico relacionado con el sector turístico.
- CE. 15.3 Conocer los distintos tipos de pronunciación
- CE. 15.4 Conocer las diversas culturas de los países de habla inglesa, para adquirir una mayor comprensión del idioma.
- CE. 23.2 Conocer las tecnologías aplicadas a la promoción y comercialización turística (Bases de datos, DMS, Análisis y Diseño de Sistemas.
- CE. 28.1 Conocer diferentes comportamientos, costumbres horarias, gastronómicas, fiestas y manifestaciones de carácter social y cultural.
- CE. 28.2 Conocer la riqueza de la diversidad racial, social y cultural.

## 6. Contenidos de la asignatura

### Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

- Profesor/a: Sagrario Hernández Hernández

- Temas: La asignatura se distribuye en 3 módulos teórico-prácticos que se basan en el desarrollo de estrategias comunicativas en lengua inglesa aplicadas a los siguientes campos: una introducción genérica a las características del sector turístico, los sectores que se engloban dentro de esta actividad y los perfiles profesionales, las tendencias actuales del mercado turístico y, por último, estrategias para manejar de forma satisfactoria y eficiente las relaciones con el cliente

Module 1: Travel Agents

Module 2: Tour Operators

Module 3: Transport

### Actividades a desarrollar en inglés

#### Módulo 1: Travel Agents

a) Contenidos conceptuales (principalmente nociones y vocabulario específico en inglés necesario para expresarlas)

- Fases del proceso de venta de un producto vacacional.
- Los verbos modales.

b) Contenidos procedimentales:

- Redacción de peticiones de información y de respuestas a éstas (tanto en formato de carta tradicional como por correo electrónico).
- Destrezas de comunicación telefónica.
- Asesoramiento al cliente.
- Planificación del itinerario de viaje del cliente.
- Uso efectivo de fuentes de información (ej. pantallas similares a las de Amadeus, internet...).
- Proceso de reserva.
- Complimentación de impresos.
- Gestión de documentos de viaje.
- Pagos.
- Redacción de cartas de confirmación.
- Cambios y cancelaciones.
- Presentación oral para informar a compañeros de la agencia de la realización de un viaje de familiarización ofrecido por un turoperador.
- Descripción de los diversos productos vacacionales disponibles en el mercado.

#### Método de trabajo aconsejado

Sesiones de *brainstorming*; Trabajo en grupos pequeños; Pequeñas exposiciones orales; Pequeñas búsquedas terminológicas

### Actividades a desarrollar

*Listening comprehension; Reading comprehension; Speaking (role-plays, presentations); Writing.*

**Módulo 2: Tour Operators**

a) Contenidos conceptuales:

- Principales responsabilidades de los turoperadores. Fases de la creación de un producto turístico.
- Los verbos modales.

b) Contenidos procedimentales:

- Preparación de informes.
- Planificación de una reunión.
- Técnicas de negociación: propuesta de temas de debate, petición de aclaraciones, etc.
- Redacción de actas.
- Correspondencia con representantes de otros subsectores turísticos (hoteleros, representantes de líneas aéreas...).
- Diseño de productos turísticos.

**Método de trabajo aconsejado**

Sesiones de *brainstorming*; Trabajo en grupos pequeños; Pequeñas exposiciones orales; Pequeñas búsquedas terminológicas.

**Actividades a desarrollar**

*Listening comprehension; Reading comprehension; Speaking (role-plays, presentations); Writing;*

**Módulo 3: Transport**

a) Contenidos conceptuales:

- Características básicas del sector del transporte, prestando especial atención al aéreo y al marítimo.
- Las preposiciones.

b) Contenidos procedimentales:

- Petición / Dación de información.
- Resolución de problemas.
- Preparación de anuncios cortos para ser emitidos por sistemas de megafonía pública; práctica y mejora de *rapid speech*.
- Presentación de un producto turístico (crucero).

**Método de trabajo aconsejado**

Sesiones de *brainstorming*; Trabajo en grupos pequeños; Pequeñas exposiciones orales; Pequeñas búsquedas terminológicas.

**Actividades a desarrollar**

*Listening comprehension; Reading comprehension; Speaking (role-plays, presentations); Writing.*

**7. Metodología y Volumen de trabajo del estudiante**

**Descripción**

La metodología de la enseñanza de la asignatura combina clases teóricas y prácticas en las que primeramente se expondrán conceptos básicos a través de ejercicios de comprensión escrita o auditiva y cuando el alumno lo necesite contenidos lingüísticos en función de sus conocimientos y que irán aumentando en dificultad. Posteriormente, los alumnos realizarán ejercicios por medio de libros de texto, grabaciones, videos de Internet, haciendo especial énfasis en la terminología específica para trabajar los contenidos adquiridos, se harán puestas en común de los resultados y se resolverán dudas. Se continuarán realizando ejercicios de vocabulario u orales que servirán al docente como medio para comprobar si el alumnado ha adquirido el contenido específico del módulo. También se realizarán essays sobre temas que se vayan abordando en clase, simulaciones de role-play y breves presentaciones orales. Se hará hincapié en el trabajo autónomo por parte del alumnado usando como apoyo el aula virtual de la asignatura.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante				
Actividades formativas	Horas presenciales	Horas de trabajo autónomo	Total Horas	Relación con competencias
Clases teóricas	15		15	Todas
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	37		37	Todas
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	2		2	Todas
Realización de trabajos (individual/grupal)		30	30	Todas
Estudio/preparación clases teóricas		20	20	Todas
Estudio/preparación clases prácticas		20	20	Todas
Preparación de exámenes		20	20	Todas
Realización de exámenes	3		3	Todas
Asistencia a tutorías	3		3	Todas
Total horas	60	90	150	
		Total ECTS	6	

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

- Strutt, Peter. *English for International Tourism*. Intermediate Coursebook. Pearson Education Limited. 2013.
- Iwonna, D. & O'Keeffe, M. *English for International Tourism*. Pre-Intermediate Coursebook. Pearson Education Limited. 2013.

### Bibliografía Complementaria

#### OTROS LIBROS DE TEXTO

- Mascull, Bill. *Business Vocabulary in Use*. Intermediate. Cambridge University Press. 2010.
- Walker, Robin & Keith Harding. *Oxford English for Careers: Tourism 1*. Oxford: OUP. 2010.
- Walker, Robin & Keith Harding. *Oxford English for Careers: Tourism 2*. Oxford: OUP. 2011.

#### GRAMÁTICA

Foley, M. & Hall, D. My Grammar Lab. Intermediate B1/B2. Pearson Education Limited. 2012.

#### DICCIONARIOS

##### GENERALES

- Gran Diccionario Larousse (Español-Inglés, Inglés-Español). Barcelona: Larousse. 2004.
- Collins Cobuild English Dictionary. London: HarperCollins Publishers, 2001.
- Collins Cobuild Advanced Dictionary. London: HarperCollins Publishers, 2009.
- Oxford Wordpower Dictionary. Oxford: Oxford University Press. 2001 (2nd ed).
- <http://www.wordreference.com/>
- <http://www.collinsdictionary.com/>
- <http://www.macmillandictionary.com/>
- <http://www.oxforddictionaries.com/es>

##### ESPECÍFICOS

- Alcaraz, E. & B. Hughes. Diccionario de términos económicos, financieros y comerciales. Inglés-Español. Spanish-English. Barcelona: Ariel. 2008 (6ª ed.)
- Alcaraz, E. et al. Diccionario de términos de turismo y ocio. Inglés-Español. Spanish-English. Barcelona: Ariel. 2006.

#### Otros recursos

Se utilizarán diversos materiales relacionados con la asignatura (portales de Internet, vídeos, etc.).

## 9. Sistema de Evaluación y Calificación

### Descripción

Los requisitos exigidos para la superación de la asignatura son los siguientes:

**Evaluación continua:** Aquellos/as alumnos/as que asistan a un mínimo del **80%** de las clases pueden obtener el **100%** de la nota final de la asignatura, sin necesidad de realizar el examen de convocatoria. Para ello, es obligatorio la realización correcta y la entrega, estrictamente puntual, de trabajos, exposiciones orales, ejercicios y la realización de pruebas evaluativas periódicas, así como una implicación activa y continuada durante las clases.

Para calcular la nota final de un alumno, se tomarán las calificaciones siguientes:

- Contenidos Actitudinales: 10%
- Trabajos realizados (ejercicios de clase y tareas para casa, *readings*, *writings*, exposiciones orales, *role plays*): 60%
- Pruebas de desarrollo (pruebas objetivas): 30%

La calificación que constará en el acta correspondiente será la que resulte de la aplicación de los criterios de ponderación para la obtención de la misma, los cuales se encuentran establecidos en esta Guía Docente

Los/as alumnos/as que no superen la materia en la primera convocatoria (en este caso, la de junio), o no se sometán a evaluación continua, serán calificados de la siguiente manera:

Los/as alumnos/as tendrán que **superar con éxito las dos partes** de que consta el **examen de convocatoria oficial**, es decir, la prueba escrita (**60 %** de la nota) y la prueba oral (**40 %** de la nota) realizada en la fecha de la convocatoria, por lo tanto, para acceder a la ponderación de estos criterios el alumno deberá aprobar las pruebas orales y escritas con al menos un 5.0. La máxima calificación que pueden obtener es un 10 y para ello necesitan obtener 10 puntos sobre 10 en el examen final tanto en la parte escrita como oral. La prueba oral de la convocatoria consistirá en la realización de una presentación oral sobre la organización de un viaje a un destino y dirigido a un perfil de turista de la elección del alumno/a. Para ello, el alumno/a deberá elaborar, en el formato digital que

considere oportuno (power point, prezi, etc.), una presentación en la que organice un viaje o paquete turístico y en la que incluya información sobre el desplazamiento al destino, incluyendo tipo, tarifas y horario, el alojamiento, también incluyendo tipo y precio, programa de actividades y visitas, excursiones, comidas, etc.

Estrategia Evaluativa			
TIPO DE PRUEBA	COMPETENCIAS	CRITERIOS	PONDERACIÓN
Pruebas de desarrollo (objetiva)	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corrección gramatical y sintáctica</li> <li>▪ Corrección terminológico/léxica</li> <li>▪ Claridad en la exposición de ideas</li> <li>▪ Corrección ortográfica</li> </ul>	<p><b>Evaluación continua:</b> 30% de la nota final</p> <p><b>Examen de convocatoria oficial:</b> 60 % de la nota de la prueba objetiva, 50 % de la nota final</p>
Pruebas orales (objetiva)	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corrección gramatical y sintáctica</li> <li>▪ Corrección terminológico/léxica</li> <li>▪ Claridad en la exposición de Ideas</li> <li>▪ Fluidez y corrección en la pronunciación</li> </ul>	<p><b>Examen de convocatoria oficial:</b> 40 % de la nota de la prueba objetiva, 50% de la nota final</p>
Trabajos realizados en clase, tareas para casa, proyectos y presentaciones orales	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corrección gramatical y sintáctica</li> <li>▪ Corrección terminológico/léxica</li> <li>▪ Claridad en la exposición de ideas</li> <li>▪ Corrección ortográfica</li> <li>▪ Fluidez y corrección en la pronunciación</li> </ul>	<p><b>Evaluación continua:</b> 60% de la nota de la nota final</p>
Contenidos actitudinales (puntualidad, colaboración, participación en clase, compañerismo)	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corrección gramatical y sintáctica</li> <li>▪ Corrección terminológico/léxica</li> <li>▪ Claridad en la exposición de Ideas</li> <li>▪ Fluidez y corrección en la pronunciación</li> </ul>	<p><b>Evaluación continua:</b> 10% de la nota final</p>

## 10. Resultados de aprendizaje

Participar en las diversas tareas comunicativas orales (tanto cara a cara, como por teléfono) que se plantean en el ámbito profesional turístico. Estas tareas, como por ejemplo conversaciones informales, peticiones de información, transacciones, negociaciones, presentaciones, reuniones o servicio de guía, pueden tener carácter técnico, aunque no excesivamente complejo, y realizarse con hablantes nativos de inglés. Dichas tareas han de realizarse con la corrección y la fluidez propias del nivel B1 del Marco de referencia: el hablante utiliza con razonable corrección un repertorio de fórmulas y estructuras de uso habitual y asociadas a situaciones predecibles, y puede hablar de forma bastante fluida y comprensible, aunque haga pausas ocasionales para realizar una planificación y corrección gramatical y léxica.

Redactar y cumplimentar documentos propios del sector: correspondencia, informes, memorandos, materiales de promoción, pequeños artículos, cuestionarios, etc. Ser capaz de redactar sintetizando y evaluando puntos de vista diversos procedentes de varias fuentes.

Comprender las ideas principales de textos orales y audiovisuales relacionados con el turismo (avisos, noticias,

conferencias, programas de televisión, etc.) cuando el discurso es claro y normal.

Ser capaz de tomar notas, en conferencias, reuniones, presentaciones, comunicación telefónica y demás situaciones profesionales. Las mismas condiciones especificadas para la comprensión de textos orales y audiovisuales se aplican en este caso.

Comprender textos referidos al turismo, que pueden ser de carácter técnico aunque no excesivamente complejos, (correspondencia, informes, medios de información). Ser capaz de realizar labores de interpretación informal de visitantes extranjeros en el país propio o de hablantes nativos en el extranjero, así como llevar a cabo paráfrasis escritas cuando surja la necesidad en el desempeño de la profesión.

Ser capaz de preparar presentaciones orales centradas en productos turísticos o en recomendaciones sobre sostenibilidad ambiental aplicadas al sector, partiendo de una buena fundamentación y con el grado de formalidad requerido.

## 11. Cronograma/Calendario de la asignatura

### Descripción del Cronograma

Cronograma orientativo que se modificará en caso de que el plan de trabajo diseñado de entrada sea excesivo o bien se entienda que hay aspectos en los que convendría hacer más hincapié.

Dentro de las horas de trabajo autónomo del alumno, se incluyen las destinadas semanalmente al repaso de los contenidos explicados durante las clases teóricas y prácticas de esa semana, la preparación de actividades programadas en la asignatura.

1 <sup>er</sup> Cuatrimestre					
No adscrito al programa de actividad docente online					
SEMANA	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Modulo 1	Agencia de viajes, nociones y vocabulario Realización de peticiones y respuestas Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4	4	8
Semana 2:	Modulo 1	Lenguaje telefónico y asesoramiento al cliente Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de verbos modales.	4	6	10
Semana 3:	Modulo 1	Planificación de un itinerario de viaje, uso efectivo de fuentes de información, proceso de reserva Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de verbos modales.	4	6	10

<b>Semana 4:</b>	Modulo1	Descripción de productos vacacionales disponibles en el mercado Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de verbos modales.	4	6	10
<b>Semana 5:</b>	Modulo 1	Presentaciones orales sobre un producto vacacional Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4	8	12
<b>Semana 6:</b>	Modulo 2	Responsabilidades de un tour operador, el producto turístico, Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de verbos modales.	4	4	8
<b>Semana 7:</b>	Módulo 2	Preparación de informes Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de verbos modales.	4	6	10
<b>Semana 8:</b>	Modulo 2	Planificación de una reunión Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4	4	8
<b>Semana 9:</b>	Modulo 2	Técnicas de negociación, redacción de actas Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4	6	10
<b>Semana 10:</b>	Modulo 2	Correspondencia con otros subsectores turísticos (hoteleros, líneas aéreas...) Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4	6,5	10
<b>Semana 11:</b>	Modulo 3	Características de los principales medios de transporte Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4	6	10
<b>Semana 12:</b>	Modulo 3	Petición y dación de información Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de preposiciones	4	8	12

<b>Semana 13:</b>	Modulo 3	Resolución de problemas Preparación de anuncios cortos en megafonía Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de preposiciones	4	7,75	12
<b>Semana 14:</b>	Modulo 3	Presentación de un producto turístico (crucero) Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de preposiciones	4	8	12
<b>Semana 15:</b>	Modulo 3	Repaso General de la asignatura	1	1	2
<b>Semana 16-18</b>	Evaluación	Evaluación y trabajo autónomo del alumno para la preparación de la evaluación	3	3	6
<b>Total</b>			60	90	150

