

Escuela Universitaria de Turismo Iriarte

Grado en Turismo (IRIARTE)

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

Inglés para la comunicación turística III
(2018 - 2019)

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Inglés para la comunicación turística III	Código: 509432203
- Centro: Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - Lugar de impartición: Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - Titulación: Grado en Turismo (IRIARTE) - Plan de Estudios: 2009 (Publicado en 2009-11-25) - Rama de conocimiento: Ciencias Sociales y Jurídicas - Itinerario / Intensificación: - Departamento/s: Idiomas - Área/s de conocimiento: Idiomas - Curso: 2 - Carácter: Obligatoria - Duración: Segundo cuatrimestre - Créditos ECTS: 6,0 - Modalidad de impartición: Presencial - Horario: Enlace al horario - Dirección web de la asignatura: http://www.iriarteuniversidad.es - Idioma: Castellano e Inglés	

2. Requisitos para cursar la asignatura

Nivel mínimo necesario A2/B1 según el marco Común Europeo de Referencia para las lenguas. Haber superado la asignatura de Inglés para la Comunicación Turística II

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: BEATRIZ MAMELY GONZÁLEZ	
- Grupo: - Departamento: Idiomas - Área de conocimiento: Idiomas	
Tutorías Primer cuatrimestre:	
Horario: Miércoles de 16.00 a 18.00 horas. Jueves de 16:00 a 18:00 horas.	Lugar: Escuela de Turismo Iriarte
Tutorías Segundo cuatrimestre:	

Horario:

Miércoles de 16.00 a 18.00 horas. Jueves de 16:00 a 18:00 horas.

Lugar:

Escuela de Turismo Iriarte

- Teléfono (despacho/tutoría):
- Correo electrónico: **bemamely@hotmail.com**
- Web docente:

4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Obligatoria**

Perfil profesional: **Administración y gestión de empresas. Viajes, turismo, ocio**

5. Competencias

Competencias específicas

- CE28.2** - 28.2 Conocer la riqueza de la diversidad racial, social y cultural
- CE28.1** - 28.1 Conocer diferentes comportamientos, costumbres horarias, gastronómicas, fiestas y manifestaciones de carácter social y antropológico, modelos relacionales en el ámbito personal y profesional, etc.
- CE23.2** - 23.2 Conocer las tecnologías aplicadas a la promoción y comercialización turística (Bases de datos, DMS, Análisis y Diseño de Sistemas de Información Turística, Diseño y promoción de sitios webs turísticos)
- CE15.4** - 15.4 Conocer las diversas culturas de los países de habla inglesa, para adquirir una mayor comprensión del idioma
- CE15.3** - 15.3 Conocer los distintos tipos de pronunciación
- CE15.2** - 15.2 Conocer el vocabulario específico relacionado con el sector turístico
- CE15.1** - 15.1 Conocer las estructuras gramaticales de la lengua a nivel medio-alto
- CE13.4** - 13.4 Conocer los principios básicos del protocolo y las relaciones públicas
- CE13.3** - 13.3 Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas
- CE13.1** - 13.1 Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación
- CE6.3** - 6.3 Conocer los diferentes aspectos y técnicas de comunicación externa (captación, atención y fidelización)
- CE6.2** - 6.2 Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades
- CE6.1** - 6.1 Conocer las particularidades del servicio turístico

Competencias Generales

- CG6** - Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- CG13** - Manejar técnicas de comunicación
- CG15** - Trabajar en inglés como lengua extranjera
- CG23** - Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico
- CG28** - Trabajar en medios socioculturales diferentes

Competencias Básicas

- CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de textos avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos de la vanguardia de su campo de estudios
- CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vacación 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
- CB3** - 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 sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5** - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

- Temas (epígrafes):

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: Accommodation.

a) Contenidos conceptuales (principalmente nociones y vocabulario específico en inglés necesario para expresarlas; los contenidos gramaticales no se pre-especifican, sino que se van repasando a medida que surgen necesidades comunicativas):

- Características básicas del sector del alojamiento, prestando atención a los subsectores de hoteles, apartamentos y campings.

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.
- Uso efectivo de fuentes de información (ej. pantallas similares a las de Amadeus, internet...)
- Proceso de reserva:
- Complimentación de impresos.
- Pagos.
- Redacción de cartas de confirmación.
- Cambios y cancelaciones.
- Check-in, check-out.
- Presentación oral de un proyecto de desarrollo de un establecimiento alojativo.

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

Module 2: Tour Guide**a) Contenidos conceptuales:**

- Principales responsabilidades y destrezas necesarias de un guía turístico.

b) Contenidos procedimentales:

- Concertación de trabajo.
- Desarrollo / Explicación de una ruta turística.

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

Module 3: Sustainable Tourism**a) Contenidos conceptuales:**

- Importancia y perspectivas de futuro de la sostenibilidad aplicada al turismo.

b) Contenidos procedimentales:

- Debate sobre iniciativas de sostenibilidad / Proyectos polémicos.
- Presentación de un proyecto de sostenibilidad / recuperación turística.

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; Debates.

Actividades a desarrollar en otro idioma

Todas las actividades de clase se desarrollan en lengua inglesa.

7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante**Descripción**

Se combinan dos tipos de sesiones:

Clases teóricas magistrales, en las que se exponen conceptos básicos y se revisan, cuando es necesario, contenidos lingüísticos de mayor dificultad o que sean causa frecuente de error o confusión para los alumnos. Además, se abordan tareas de lectura comprensiva.

Clases prácticas:

Cada uno de los tres Módulos se trabaja siguiendo el mismo guión:

- Los alumnos realizan ejercicios de producción escrita haciendo especial énfasis en la terminología específica, además de tenerse en cuenta elementos de corrección sintáctica y gramatical y de coherencia.
- Se corrigen de manera participativa en clase dichos ejercicios.
- Se realizan actividades de comprensión auditiva bien mediante grabaciones de libros de texto bien mediante vídeos de Internet.
- Se realizan ejercicios de vocabulario para comprobar si han adquirido el léxico específico del módulo.

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	15,00	0,00	15,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	37,50	0,00	37,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	4,50	0,00	4,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]

Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	33,00	33,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	15,00	15,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	18,00	18,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]
Preparación de exámenes	0,00	18,00	18,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]

Realización de exámenes	3,00	6,00	9,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]
Total horas	60.0	90.0	150.0	
Total ECTS			6,00	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

Al inicio del cuatrimestre se facilitará un dossier de materiales y recursos a través del aula virtual. Muchos de los materiales provendrán del manual siguiente:

- Strutt, P. 2013. English for International Tourism. Londres: Longman-Pearson Education. (B1-B2) (COURSEBOOK).
- Cowper, A. 2013. English for International Tourism. Londres: Longman-Pearson Education. (B1-B2) (WORKBOOK).

Bibliografía Complementaria

Acklam, Richard y Araminta Crace. 2003. Going for Gold: Intermediate Level. Londres: Longman.

Acklam, Richard y Araminta Crace. 2005. Total English. (Pre-Intermediate). Londres: Longman.

Acklam, Richard y Sally Burgess. 2001. Advanced Gold. Londres: Longman.

Baude, J. et al. 2002. English for Tourism: Ready to Order. Londres: Longman.

Bolton, David y Noel Goodey. 2005. Grammar in Steps. Londres: Richmond Publishing.

Burgess, Sally y Richard Acklam. 1996. First Certificate Gold: Practice Exams. Londres: Longman.

Burgess, Sally y Richard Acklam. 2001. First Certificate Gold. Londres: Longman.

Cotton, David, David Falvey y Simon Kent. 2005. Market Leader. (Pre-Intermediate, Intermediate & Upper Intermediate). Londres: Longman.

Dubicka, Iwonna y Margaret O'Keefe. English for International Tourism. Londres: Longman

Emerson, Paul. 2005. E-mail English. Londres: Macmillan.

Evans, David. 2005. Powerhouse: An Intermediate Business English Course. Londres: Longman.

Foley, Mark y Diane Hall. 2005. Advanced Learner's Grammar. Londres: Longman.

Foley, Mark y Diane Hall. 2005. Total English. (Elementary). Londres: Longman.

Fowler, W. S. 1991 (1982). Test and Practise Your English. Surrey: Thomas Nelson & Sons Ltd.

Harding, K. 1998. Going International. English for Tourism. Oxford: OUP.

Harding, Keith y Paul Henderson. (2000) 1994. High Season: English for the Hotel and Tourist Industry. (Course and Text books). Oxford: Oxford U.P.

Jacob Miriam y Peter Strutt. 2003 (1997). English for International Tourism (Upper level, Course & Text Books). Londres: Longman.

Key, Sue et al. 2005. Inside Out (Elementary-Advanced). Londres: Macmillan / Heinemann ELT.

Mills, Martin. 1990. Nexus: English for Advanced Learners. Oxford: Heinemann.

Powell, Mark y Simon Clarke. 2005. In Company (Elementary- Upper Intermediate). Londres: Macmillan / Heinemann ELT.

Revell, Rod et al. 1994. Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry. Oxford: Oxford U.P.

Robbins, Sue. 2005. First Insights into Business. Londres: Longman.

St. James-Yates, Christopher. 1990. Check-in (English in Tourism Series). Londres: Prentice-Hall.

Strutt, Peter. 2003 (1997). English for International Tourism (Intermediate level, Course & Text Books). Londres: Longman.

Swan, Michael and C. Walker. 2001. The Good Grammar Book. Oxford: Oxford U.P.

Swan, Michael. 1991 (1980). Practical English Usage. Oxford: Oxford U.P.

Trappe, Tonya y Graham Tullis. 2005. Intelligent Business. Londres: Longman.

Trappe, Tonya y Graham Tullis. 2005. New Insights into Business. Londres: Longman.

Otros recursos:

Alcaraz, E. et al. 2000. Diccionario de términos de turismo y ocio. Barcelona: Ariel.

Deltoro, C. 2000. Diccionario turístico inglés- español. Barcelona: Laertes.

Harris, R. y J. Howard. 1996. A Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality: Terms. Melbourne: Hospitality Press.

Hornby, A.S. y Sally Wehmeier, eds. 2002. Oxford Advanced Learners Dictionary. Oxford: Oxford U.P.

Montaner, J. 1998. Diccionario de turismo. Madrid: Síntesis.

Murphy, Carol, et al., eds. 1990. Collins Cobuild English Dictionary. Londres: Harper Collins Publishers.

Riley, D. 1995. Check Your Vocabulary for Hotels, Tourism and Catering Management. Middlesex: Peter Collin.

Smith, Colin, ed. 1993 (1992). Diccionario inglés-español/ español-inglés. Nueva York: Harper Collins Publishers / Barcelona: Grijalbo.

Summers, Della, ed. 1990 (1978). Longman Dictionary of Contemporary English. Harlow (Reino Unido): Longman.

<http://www.hometravelagency.com/dictionary/ltre.html>

<http://www.ntaonline.com/www2/glossary/index.html>

Macmillan English Dictionary. Londres: Macmillan, 2005.

<http://www.macmillandictionary.com/online>

Collins Cobuild Advanced Learners English Dictionary. Londres: Richmond Publishing, 2005.

Otros Recursos

BBC Learning English: <http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish>

http://occawlonline.pearsoned.com/bookind/pubbooks/lardner_awl/chapter1/custom5/deluxe-content.html

<http://www.uefap.com/>

<http://www.hometravelagency.com/dictionary/ltre.html>

<http://www.ntaonline.com/www2/glossary/index.html>

<http://diccionario.reverso.net>

<http://dictionary.cambridge.org>

<http://wordreference.com>

Online Talking Dictionary of English Pronunciation: <http://www.howjsay.com>

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

La evaluación consta de dos itinerarios, evaluación continua y evaluación final única.

La evaluación continua requiere un 80% de asistencia a clase. La evaluación continua consta de dos pruebas de evaluación. Una tendrá lugar hacia la mitad del cuatrimestre según calendario indicado por el Centro. La otra tendrá lugar en convocatoria oficial.

El peso de cada parte en la evaluación será:

Primera prueba de evaluación 40%

Segunda prueba de evaluación en convocatoria 60%

Total 100%

La evaluación final única consiste en un examen que supondrá el 100% de la calificación y que podrá calificarse de 0 a 10, en convocatoria oficial. Los alumnos que participen pero no superen la evaluación continua pasan automáticamente a final única. El examen final consta de las siguientes partes:

- 1) Prueba escrita (60% de la nota)
 - Language Command: Grammar/Vocabulary
 - Listening
 - Reading
 - Writing
- 2) Prueba oral (40% de la nota)

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]	- Corrección terminológica/léxica - Claridad en la exposición de ideas - Corrección ortográfica	15 %

Pruebas de respuesta corta	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]	- Corrección terminológico/léxica - Claridad en la exposición de ideas - Corrección ortográfica	15 %
Pruebas de desarrollo	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]	- Corrección terminológico/léxica - Claridad en la exposición de ideas - Corrección ortográfica	52.5 %
Trabajos y proyectos	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG6], [CG13], [CG15], [CG23], [CG28], [CE6.1], [CE6.2], [CE6.3], [CE13.1], [CE13.3], [CE13.4], [CE15.1], [CE15.2], [CE15.3], [CE15.4], [CE23.2], [CE28.1], [CE28.2]	- Corrección terminológico/léxica - Claridad en la exposición de ideas - Corrección ortográfica	17.5 %

10. Resultados de Aprendizaje

- Participar en tareas comunicativas orales de carácter técnico medio propias del ámbito turístico y con interlocutor nativo.
- Resolver interactivamente situaciones como conversaciones informales, peticiones de información, transacciones, negociaciones, presentaciones, reuniones o servicio de guía, con la corrección y la fluidez propias del nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Redactar y/o cumplimentar con corrección gramatical y léxica documentos propios del sector, tales como 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.
- Tomar notas, en conferencias, reuniones, presentaciones, comunicación telefónica y demás situaciones profesionales.
- Comprender textos referidos al turismo, que pueden ser de carácter técnico medio como correspondencia, informes, medios de información.
- Realizar labores de interpretación informal de visitantes extranjeros en el país propio, o de hablantes nativos en el

extranjero.

- Preparar presentaciones orales centradas en productos turísticos, partiendo de una buena fundamentación y con el grado de formalidad requerido.

11. Cronograma / calendario de la asignatura

Descripción

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, así como las dedicadas a la preparación del examen final.

Segundo cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Módulo 1	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	2.50	5.00	7.50
Semana 2:	Módulo 1	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	2.50	5.00	7.50
Semana 3:	Módulo 1	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 4:	Módulo 1	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	5.50	5.00	10.50
Semana 5:	Módulo 1	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 6:	Módulo 1	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 7:	Módulo 2	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 8:	Módulo 2	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 9:	Módulo 2	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	5.25	5.00	10.25

Semana 10:	Módulo 2	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 11:	Módulo 2	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 12:	Módulo 3	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 13:	Módulo 3	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 14:	Módulo 3	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	5.00	8.75
Semana 15:	Módulo 3	Todas las descritas en el apartado de Contenidos	3.75	10.00	13.75
Semana 16 a 18:	Evaluación	Evaluación y trabajo autónomo del alumno para la preparación de la evaluación...	3.00	10.00	13.00
Total			60.00	90.00	150.00