Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife

Grado en Turismo (EUTUR)

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

Inglés para la Comunicación Turística I
(2020 - 2021)

1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Inglés para la Comunicación Turística I	Código: 519451203

- Centro: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Lugar de impartición: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Titulación: **Grado en Turismo (EUTUR)**
- Plan de Estudios: **2009 (Publicado en 2010-11-22)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias Sociales y Jurídicas**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife
- Área/s de conocimiento:
  Filología Inglesa y Alemana
- Curso: **1**
- Carácter: **Formación Básica**
- Duración: **Segundo cuatrimestre**
- Créditos ECTS: **6,0**
- Modalidad de impartición: **Presencial**
- Horario: **Enlace al horario**
- Dirección web de la asignatura: **http://eutur.es/**
- Idioma: **Inglés**

2. Requisitos para cursar la asignatura

(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 A2/B1 del Marco de Referencia Europeo de Lenguas.

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: CARLOS VAN ARKEL SIMÓN

- Grupo: **Único.**

General
- Nombre: **CARLOS**
- Apellido: **VAN ARKEL SIMÓN**
- Departamento: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área de conocimiento: **Filología Inglesa y Alemana**

Contacto
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **csimon79@icloud.com**
- Correo alternativo:

Tutorías primer cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	08:00	09:00	Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - EUTSC	Aula 3

Observaciones: Inglés para la Comunicación Turística II Inglés para la Comunicación Turística IV

Tutorías segundo cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	13:30	14:30	Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - EUTSC	Aula 2

Observaciones: Inglés para la Comunicación Turística I Inglés para la Comunicación Turística III

4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Modulo 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

Competencias Específicas del Título (CE):

CE6.1 - Conocer las particularidades del servicio turístico.
CE6.2 - Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.
CE6.3 - Conocer los diferentes aspectos y técnicas de comunicación externa (captación, atención y fidelización).
CE13.1 - Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación.
CE13.3 - Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas.

CE13.4 - Conocer los principios básicos del protocolo y de las relaciones públicas.
CE15.1 - Conocer las estructuras gramaticales de la lengua a nivel medio-alto.
CE15.2 - Conocer el vocabulario específico relacionado con el sector turístico.
CE15.3 - Conocer los distintos tipos de pronunciación.
CE15.4 - Conocer las diversas culturas de los países de habla inglesa, para adquirir una mayor comprensión del idioma.
CE23.2 - Conocer el funcionamiento de los CRS-GDS.
CE28.1 - Conocer diferentes comportamientos, costumbres horarias, gastronómicas, fiestas y manifestaciones de carácter social y antropológico, modelos relacionales en el ámbito personal y profesional, etc.
CE28.2 - Conocer la riqueza de la diversidad racial, social y cultural.

Competencias Generales del Título (CG):

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 del Título (CB):

CB1 - 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.
CB2 - 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.
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.
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

- Profesor/a: Carlos van Arkel Simón
La asignatura se distribuye en 4 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: Introduction to Tourism
Module 2: The Professional Structure of Tourism
Module 3: Trends in Tourism

Module 4: Customer Relations

Actividades a desarrollar en otro idioma

Módulo 1: Introduction to Tourism.

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

· Definición de turismo.

· Tipologías básicas de turistas y de productos turísticos asociados a los perfiles de consumidor correspondientes.

b) Contenidos procedimentales:

· Descripción de los diversos productos vacacionales disponibles en el mercado.

Método de trabajo aconsejado

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

Actividades a desarrollar

Listening comprehension; Reading comprehension; Writing; Speaking.

Módulo 2: The Professional Structure of Tourism

a) Contenidos conceptuales:

· Estructura general de la industria turística.

· Principales funciones asociadas a los trabajos más conocidos del sector.

· El presente perfecto simple y continuo.

· El pasado perfecto simple y continuo.

b) Contenidos procedimentales:

· Cumplimentación de una solicitud de trabajo, preparación de un CV y de una carta de presentación bien organizada y clara.

· Realización de una entrevista de trabajo.

· Descripción de responsabilidades profesionales.

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: **Trends in Tourism**

a) Contenidos conceptuales:

· Características de los principales destinos turísticos (clima, paisaje, infraestructura de transporte, factores políticos...).

· Conceptos estadísticos básicos.

· El uso del *to be going to* y el *will* con significado de futuro.

· El desarrollo del turismo.

b) Contenidos procedimentales:

Interpretación de gráficas que muestran información cuantitativa.

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 4: **Customer Relations**

a) Contenidos conceptuales:

· Nociones y conceptos básicos en la atención al cliente

· El estilo indirecto. Introducción.

b) Contenidos procedimentales:

· Elaboración quejas y respuestas a clientes y empresas, tanto orales como escritas.

· Atención telefónica.

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

1) 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.

2) Posteriormente, los alumnos realizarán ejercicios por medio de libros de texto, 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.

3) Como recurso de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje se contará con el Aula Virtual de la asignatura.

4) Todos los estudiantes matriculados/as en la asignatura estarán registrados en el aula virtual. Se considera **requisito imprescindible y obligatorio que el/la alumno/a actualice su perfil del aula virtual e incorpore la fotografía para su identificación**.

5) El aula virtual funcionará como:

1. Foro para el intercambio de información, directrices, ideas, discusiones, observaciones y sugerencias sobre la asignatura, en general, y sobre los temas y actividades prácticas e investigaciones a realizar, en particular.
2. Espacio para la realización y entrega de actividades.
3. Repositorio documental, en el que se incluirán los temas, lecturas y actividades de la asignatura.
4. Espacio para la tutorización virtual.
5. Espacio para la publicación de calificación de los parciales, trabajos, prácticas, así como de los exámenes oficiales en cada convocatoria.

(*) En caso que no sea posible mantener el porcentaje de clases presenciales de todas las actividades formativas programadas en esta asignatura, en atención a las medidas de seguridad y distanciamiento físico previstas por el Ministerio de Sanidad, primarán las actividades prácticas de la materia y las realizadas en grupos pequeños (seminarios/talleres), realizándose en su caso las clases teóricas de manera virtual, y se informará al estudiantado con carácter previo a través del 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	14,00	0,00	14,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	37,00	0,00	37,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	3,00	0,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]

Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	30,00	30,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	20,00	20,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	20,00	20,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Preparación de exámenes	0,00	20,00	20,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]

Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Asistencia a tutorías	3,00	0,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]
Total horas	60,00	90,00	150,00	
		Total ECTS	6,00	

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

· Strutt, Peter.
English for International Tourism
. Intermediate Coursebook. Pearson Education Limited. 2013.
· Walker, Robin & Keith Harding.
Oxford English for Careers: Tourism 1
. Oxford: OUP. 2010.
· Hobbes, Martyn & Julia Star keddle.
Oxford English for Careers: Commerce 2
. Oxford: OUP. 2007.

Bibliografía Complementaria

OTROS LIBROS DE TEXTO
· Mascull, Bill.

Business Vocabulary in Use. Intermediate
. Cambridge University Press. 2010.

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

DICCIONARIOS GENERALES
· AAVV. Longman Exams Dictionary: Your Key to Exam Success. Pearson Longman/ UNED.
.
https://dictionary.cambridge.org/es/
.
https://www.oxfordlearnersdictionaries.com
.
https://context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/
.
https://www.wordreference.com/synonyms/

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

Otros Recursos

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

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

Se ofertarán dos modalidades de evaluación:
Evaluación continua:

En esta modalidad, los alumnos podrán aprobar la asignatura sin tener que presentarse a los exámenes oficiales de convocatoria. Para acogerse a este perfil de evaluación, el alumnado deberá cumplir todas y cada una de las siguientes condiciones:

a. Asistir a un mínimo del 80% de clases.

b. Realización correcta y entrega estrictamente puntual de, al menos, el 50% de las tareas marcadas.
c. Realización satisfactoria de todas las exposiciones orales.
d. Realización satisfactoria de pruebas evaluativas periódicas (parciales). Se debe remarcar que para aprobar los parciales se han de aprobar todas las partes que lo constituyen (*Reading y Listening)*. Se les hará media a aquellos o aquellas que tengan todas las partes aprobadas en el parcial y se atenderá a posibles excepciones siempre y cuando las notas de cada parte no bajen de un 4. Si un alumno o alumna suspende alguno de los parciales, será la nota de dicho suspenso la que figure en la nota del parcial.

Si el alumno o alumna no cumple con todo lo detallado en los puntos a, b, c y d, perderá automáticamente la evaluación continua y deberá ir a examen final sometiéndose a los baremos de la evaluación final.

Para calcular la nota final de un alumno que se acojan a la modalidad 1, se tomarán las calificaciones siguientes:

- Actividades online del primer semestre: 10%

- Trabajos realizados (ejercicios de clase y tareas para casa, exposiciones orales, y asistencia participativa en clase): 50%

Evaluación no continua:

a. En el marco de esta modalidad, el alumnado tendrá que superar con éxito las dos partes de que consta el examen de la convocatoria oficial, es decir, la prueba escrita (60 % de la nota) y la prueba oral (40 % de la nota). Se debe remarcar que para aprobar el examen deben tener todas las partes aprobadas en el parcial y se atenderá a posibles excepciones siempre y cuando las notas de cada parte no bajen de un 4. Si un alumno o alumna suspende alguno de los parciales, será la nota de dicho suspenso la que figure en la nota del parcial. 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 tabla que figura a continuación detalla los instrumentos de evaluación con su correspondiente porcentaje de calificación, las competencias evaluadas y los criterios de evaluación.

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]	Corrección gramatical y sintáctica Corrección terminológico/léxica Claridad en la exposición de ideas Corrección ortográfica **Evaluación continua: 4**0% de la nota final **Examen de convocatoria oficial:** 60 % de la nota de la prueba objetiva. **Pruebas Orales: Examen de convocatoria oficial:** 40 % de la nota de la prueba objetiva.	40,00 %

Trabajos y proyectos	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]	Corrección gramatical y sintáctica Corrección terminológico/léxica Claridad en la exposición de ideas Corrección ortográfica Fluidez y corrección en la pronunciación **Evaluación continua:** 50% de la nota de la nota final	50,00 %
Escalas de actitudes	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG28], [CG23], [CG15], [CG13], [CG6], [CE28.2], [CE28.1], [CE23.2], [CE15.4], [CE15.3], [CE15.2], [CE15.1], [CE13.4], [CE13.3], [CE13.1], [CE6.3], [CE6.2], [CE6.1]	Contenidos actitudinales (puntualidad, colaboración, participación en clase, compañerismo). - Corrección gramatical y sintáctica - Corrección terminológico/léxica - Claridad en la exposición de ideas **Evaluación continua:** 10% de la nota de la nota final	10,00 %

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, presentaciones, entrevistas (especialmente de trabajo) o atención al cliente, 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 A2/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 (aunque todavía pueda cometer errores básicos con cierta frecuencia), y puede hablar de forma continua y comprensible (aunque resulten muy evidentes las pausas, las dudas iniciales y la reformulación).
Redactar y cumplimentar documentos propios del sector: currículum vitae, correspondencia, cartas/formularios de queja y disculpa, 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, aunque no sea de manera exhaustiva, en 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).
El objetivo una vez terminadas todas las asignaturas de Inglés del Grado es que el alumno haya adquirido y consolidado un nivel de competencia, dentro del Marco Europeo de Lenguas, de B2.

11. Cronograma / calendario de la asignatura

Descripción

En las guías docentes la planificación temporal de la programación sólo tiene la intención de establecer unos referentes u orientaciones para presentar la materia atendiendo a unos criterios cronológicos; sin embargo son solamente a título estimativo, de modo que el profesorado puede modificar – si así lo demanda el desarrollo de la materia – dicha planificación temporal.

Segundo cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Modulo 1	Tipos y descripción de productos vacacionales Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de presente simple y continuo	4.00	6.00	10.00
Semana 2:	Modulo 1	Descripción de gráficas Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de pasado simple y continuo	4.00	6.00	10.00
Semana 3:	Modulo 2	Estructura general de la industria turística y descripción de responsabilidades Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4.00	6.00	10.00
Semana 4:	Módulo 2	Preparación de un CV y Preparación carta de presentación Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	6.00	9.00	15.00
Semana 5:	Módulo 2	Realización de una entrevista de trabajo Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	5.00	6.00	11.00
Semana 6:	Módulo 3	Información turística Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4.00	6.00	10.00

Semana 7:	Módulo 3	Adquisición nociones y vocabulario de destinos turísticos Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Ejercicios de to be going to y el will con significado de futuro	4.00	6.00	10.00
Semana 8:	Módulo 3	Promoción turística Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4.00	6.00	10.00
Semana 9:	Módulo 3	Presentación destinos turísticos Realización de una exposición oral sobre un destino turístico Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4.00	6.00	10.00
Semana 10:	Módulo 4	Nociones y conceptos básicos en la atención al cliente Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita Estilo indirecto para dar recados y expresar a terceros lo expresado por los clientes	4.00	8.00	12.00
Semana 11:	Módulo 4	Elaboración quejas y respuestas clientes y empresas Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4.00	8.00	12.00
Semana 12:	Módulo 4	Atención telefónica Actividades de comprensión, expresión e interacción oral y escrita	4.00	6.00	10.00
Semana 13:	Módulo 4	Repaso General de la asignatura	2.00	2.00	4.00
Semana 14:	Prueba de evaluación continua	Pruebas escritas y evaluación del trabajo del alumno/a durante el curso	3.00	3.00	6.00
Semana 15 a 17:	Sin docencia	Seguimiento y supervisión de evaluación continua y pruebas de evaluación final / También puede ser tutorización	4.00	6.00	10.00
		Total	60.00	90.00	150.00