



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Departamento de Filología Inglesa y Alemana

Programa de la asignatura: Introducción al idioma A: Inglés Turismo

Año académico: 2003-2004

Código: 64021202

Titulación: Diplomado en Turismo (Plan 1997 y 2000)

Carácter: Obligatorio

Ciclo: 1º

Curso y grupo: primer curso, grupos 1 y 2

Créditos: 6 (4 teóricos + 2 prácticos)

Descriptor: Introducción al idioma inglés con especial aplicación al sector turístico.

Departamento: Filología Inglesa y Alemana

Área de conocimiento: Filología Inglesa

Profesor: Dr. Nobel-Augusto Perdu Honeyman

Despacho C-1.10 (Edificio Humanidades C)

Teléfono: 950-015220, email: nperdu@ual.es

Pág web: <http://www.ual.es/personal/nperdu/nobel.htm>

ver programa, enlaces- "Introducción al idioma A: INGLES Turismo"

Tutorías:

Primer cuatrimestres: Jueves de 9 a 13 y 18 a 20

Segundo cuatrimestre: Martes de 09 a 11; jueves de 18 a 19; viernes de 9 a 12.

Para cualquier otro horario o época, se recomienda comprobar el horario que está en la puerta del despacho o en la página web. En cualquier caso se puede dejar una petición dirigida al profesor en Conserjería del Edificio C, o por correo electrónico: nperdu@ual.es

Calendario: Segundo cuatrimestre

Horarios de clases: (véase el sitio web de la Facultad)

Grupo 1A: lunes teoría: 9-11. Aulario I, aula 2

lunes prácticas grupo 1: Edificio CITE III, 1ª planta, aulas 7 y 8

martes prácticas grupo 2: Aulario I, aula 2 / Laboratorio idiomas.

PROGRAMA, Introducción general

I.- Justificación

Nos encontramos en una época de grandes cambios que inciden sobre la educación universitaria, cambios que van dirigidos hacia la plena integración de los estudios superiores de todos los países miembros de Europa para el año 2010 (no sólo los países de la Comunidad Económica Europea sino también los países miembros de la EFTA). Los gobiernos europeos están dando pasos decisivos hacia dicho destino, entre los cuales se

encuentra el nuevo concepto de “crédito europeo”, un nuevo sistema de calificaciones (numérico) y el “espacio europeo de educación superior” (EEES).

El Real Decreto 1125/2003, del 5 de septiembre de 2003 (publicado el 18 de septiembre), establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. A partir de entonces se reconoce el crédito europeo como “la unidad de medida del haber académico que representa la cantidad de trabajo del estudiante para cumplir los objetivos del programa de estudios”. Se consagra formalmente, pues, una medida de docencia centrada en el estudiante.

En esta unidad de medida se integran las enseñanzas teóricas y prácticas, así como otras actividades académicas dirigidas, con inclusión de las horas de estudio y de trabajo que el estudiante debe realizar para alcanzar los objetivos formativos propios de cada una de las materias del correspondiente plan de estudios.

Teniendo en cuenta que una de las prioridades del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es la unificación de criterios respecto de los niveles y objetivos de aprendizaje, se ha estimado conveniente hacer referencia a las orientaciones que señala el *Marco de Referencia Europeo para la enseñanza, aprendizaje y evaluación de las lenguas extranjeras* (establecido por el Consejo de Europa), el cual pretende “*ofrecer una base común para el desarrollo curricular, la elaboración de programas, exámenes y criterios de evaluación, contribuyendo de este modo a facilitar la movilidad entre los ámbitos educativo y profesional*”.

El permanente contacto con ciudadanos de otros países que caracteriza el sector profesional turístico, en especial en el ámbito de nuestra autonomía, convierte el aprendizaje de las lenguas extranjeras en una de las prioridades de esta titulación.

Los documentos estratégicos del Espacio de Educación Superior Europeo han señalado reiteradamente el conocimiento de los idiomas (especialmente los europeos) como uno de los ejes centrales sobre los que ha de fundamentarse la formación universitaria europea del siglo XXI. Sirva como ejemplo la reciente Conferencia de Graz, cuya Declaración vuelve a señalar que “*los gobiernos y las instituciones deben, conjuntamente, otorgar incentivos a la movilidad, mejorando el apoyo al estudiante (incluyéndose aquí el*

apoyo social, el alojamiento y las oportunidades de trabajo a tiempo parcial), el asesoramiento académico y profesional, el aprendizaje de idiomas y el reconocimiento de los títulos.”

II.- Un programa anclado en las necesidades de los alumnos

Los titulados de turismo deberán utilizar el inglés en su ámbito normal de trabajo, en situaciones que con frecuencia están relacionadas con el turismo en general, en ámbitos de hoteles, viajes, restaurantes, agencias de viaje, agencias de alquiler de vehículos, aeropuertos, puestos públicos de información turística, estaciones de tren, etc. sin olvidarnos de las entrevistas de trabajo y posibles situaciones de emergencia. Cada vez más utilizarán el teléfono e internet como medio de reserva o comprobación de la disponibilidad de los servicios. En el desempeño de sus funciones se relacionarán no sólo con viajeros y turistas sino con otros trabajadores de su ámbito, al otro lado del teléfono o del correo electrónico y por supuesto en conversación presencial con la presión de la inmediatez y del turno de palabra. Esta relación con personas será generalmente una relación profesional, enmarcada por el interés de tratar cortésmente al interlocutor, con un trato cortés e incluso simpático. Las condiciones de trabajo suelen ser de atención a un público desconocido, a menudo con personas que no utilizan inglés como primer idioma, con quienes corresponde desarrollar un trato amable y de interés por su cultura e idiosincrasia.

Ha de señalarse, además, la diferencia de conocimientos de los estudiantes que en sus estudios preuniversitarios han cursado el inglés (la mayoría) con respecto a quienes no lo han cursado y escogen el idioma inglés en coherencia con las necesidades que prevén que van a tener como futuros profesionales. Esta diferencia nos ha conducido a presentar unos objetivos generales diferentes de forma provisional durante el primer curso para estos alumnos de. El estudiante que no tiene experiencia previa de inglés ha de ser consciente de la necesidad de invertir un esfuerzo extraordinario de tiempo y actividades complementarias para elevar su nivel cuanto antes y en todo caso para cuando complete el segundo curso (troncal). Para ello se ofrece un amplio surtido de material de

autoaprendizaje a través de la red internet, aunque se recomienda también valerse de toda oportunidad para practicar oralmente el idioma.

III.- DESCRIPTORES DE LOS NIVELES DE COMPETENCIA COMUNICATIVA DEL MARCO DE REFERENCIA EUROPEO.

El BOE otorga la materia obligatoria de Idiomas 6 créditos. Sin embargo, debido a las características de la asignatura mencionadas, consideramos que debe tenerse en cuenta la opinión manifestada por la CRUE el pasado 12 de septiembre al señalar que el contenido indicado por el BOE debe verse “*no como un conjunto de contenidos rígidamente establecidos*” sino que “*debe redefinirse de manera clara como el conjunto **mínimo** de conocimientos, competencias y destrezas*”.

Aunque el descriptor de esta asignatura se define en términos de “*iniciación*”, no se trata de iniciación al inglés general, sino de iniciación al inglés del sector de turismo. Debido a ello (y para la suprema mayoría de los estudiantes) el programa que se propone responde al desarrollo de una materia ya iniciada de forma general en otros cursos preuniversitarios y con posibilidades de perfeccionarse e intensificarse en otros cursos posteriores debido a las necesidades de los futuros titulados superiores en Turismo. De hecho esta asignatura obligatoria de primer curso va seguida de otra asignatura troncal cuyo descriptor se define en términos de perfeccionamiento de lo ya iniciado es el curso previo.

Conscientes de que cabe la posibilidad de que haya alumnos que no han cursado ninguna asignatura de inglés y escogen el idioma inglés en coherencia con las necesidades que prevén que van a tener como futuros profesionales, se ha dispuesto una diferenciación de objetivos generales para el primer curso, diferencia que el estudiante deberá ser consciente de que debe subsanar a lo largo de los dos primeros años, para lo que deberá invertir un esfuerzo extraordinario de tiempo y actividades complementarias para elevar su nivel cuanto antes con objeto de superar los objetivos mínimos para la materia en el tercer curso. Para ello se ofrece un amplio surtido de material de autoaprendizaje a través de la red internet, aunque se recomienda también valerse de toda oportunidad para practicar oralmente el idioma. Para dichos estudiantes se contempla la posibilidad de que en el

primer curso (“introducción al idioma inglés”) no alcancen el mismo nivel de sus compañeros, pero sus esfuerzos complementarios habrán de conducir a nivelarse con los demás en el tercer curso.

El *Marco de Referencia* presenta la escala de niveles de competencia que puede poseer un usuario de una lengua extranjera. Dicho documento distingue tres escalas de usuarios de una lengua: Usuario básico (A) en el que señala dos niveles de competencia comunicativa, A1 (Acceso) y A2 (Plataforma); Usuario independiente (B) también con dos niveles, B1 (Umbral) y B2 (Avanzado) y finalmente Usuario competente (C) subdividido en C1 (Dominio operativo eficaz) y C2 (Maestría).

Cada uno de estos niveles de competencia comunicativa ha quedado especificado en una escala de descriptores que hace referencia a las siguientes metacategorías:

- *Actividades comunicativas*: Presentan descriptores de lo que "puede hacer" el usuario de la lengua en cuanto a la comprensión, la interacción y la expresión.
- *Estrategias*: Presentan descriptores que "puede hacer" el usuario de la lengua, en relación con algunas estrategias empleadas en la realización de actividades comunicativas. Las estrategias se conciben como una bisagra que une los recursos (competencias) del alumno y lo que éste puede hacer con ellas (actividades comunicativas).

La expansión que ha experimentado durante las últimas décadas el aprendizaje de las lenguas extranjeras con fines específicos, uno de cuyos ejemplos son los idiomas en el ámbito turístico, queda reflejada también en el *Marco de Referencia europeo* al señalar como uno de los objetivos que puede perseguir el aprendizaje de las lenguas extranjeras "*la operación funcional óptima en el ámbito profesional*". Por tanto, y como quedará expuesto en la programación de esta asignatura, la competencia comunicativa que deberá de alcanzar el estudiante de la Titulación de Turismo se realizará en gran medida teniendo en cuenta los contextos y actividades más frecuentes que determinarán su futura actividad laboral.

IV.- OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales, atendiendo a los niveles de referencia señalados en los descriptores que aparecen en el *Marco de referencia*, son:

| | |
|--|---|
| <p>Estudiante con cierta experiencia previa “B1”</p> | <p>Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.</p> |
| <p>Estudiante de iniciación “A2”</p> | <p>Es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.) Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales. Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.</p> |

La distinción de los distintos niveles (A2, B1) se corresponde con la necesidad de fijar objetivos progresivos para el estudiante que se integró en el estudio de la asignatura de inglés por primera vez al llegar a la Universidad, contando con que se nivele a lo largo del segundo curso (troncal).

El *Marco de Referencia Europeo* indica que “*los fines y objetivos de aprendizaje y enseñanza de las lenguas deberían fundamentarse en la apreciación de los alumnos y de la sociedad, en las tareas, las actividades y los procesos lingüísticos que los alumnos tienen que llevar a cabo para satisfacer esas necesidades y en las competencias y estrategias que deben desarrollar para conseguirlo*”. El mismo documento señala como objetivos de la enseñanza y aprendizaje de las lenguas extranjeras el desarrollo de las competencias globales del alumno, entre las que destaca:

- Las competencias generales: saber ser, saber hacer y saber aprender.

- Las competencias comunicativas: lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas.

La inclusión de las competencias globales (saber ser, saber hacer, saber aprender) junto a la competencia comunicativa persigue la creación y desarrollo de una competencia plurilingüe y pluricultural que le permita al alumno, como señala el *Marco de Referencia Europeo*:

- Construir su identidad lingüística y cultural mediante la integración en ella de una experiencia plural de aquello que es diferente a lo propio.
- Desarrollar su capacidad de aprender a partir de esta misma experiencia plural de relacionarse con varias lenguas y culturas.

Es necesario destacar que la meta de esta asignatura no se limita a desarrollar y potenciar entre los alumnos la adquisición de un nivel de competencia comunicativa, sino que se propone también facilitar el cambio progresivo de una cultura basada en la enseñanza a un modelo basado en el aprendizaje. Como objetivo debe presentarse, por tanto, no sólo la obtención de unos niveles de competencia lingüística, sino el fomento de la autonomía del aprendizaje. Aprender una lengua significa también saber definir los actos de aprendizaje: para qué se aprende, cómo se aprende, qué se está aprendiendo. El concepto de autonomía del aprendizaje significa desarrollar en el alumno su capacidad para:

- Saber fijarse objetivos de adquisición.
- Saber dotarse de los medios para alcanzar dichos objetivos.
- Saber evaluar los resultados.

En este mismo sentido, el *Marco de Referencia Europeo* señala que "*resulta útil asegurarse que las estrategias de comunicación y de aprendizaje se conciben como un objetivo, aunque no sean un fin en sí mismas, si consideramos que pueden ayudar a agilizar las competencias individuales con el fin de ponerlas en práctica, e incluso mejorarlas y ampliarlas*". Así pues, los objetivos no deben cerrarse *a priori* sino que serán revisables a lo largo de todo el proceso según las estrategias del usuario.

V.- METODOLOGÍA

Uno de los elementos más significativos en los cambios metodológicos propuestos para la formación del EEES, y que también queda reflejado en el *Marco de Referencia* es cambiar la cultura de la enseñanza que aún domina en las aulas universitarias por una cultura del aprendizaje. La formación universitaria persigue potenciar entre los estudiantes universitarios la autonomía del aprendizaje.

Desde años el Consejo de Europa ha fomentado un enfoque basado en las necesidades comunicativas de los alumnos (ya en los años 80 promovieron múltiples acciones basadas en funciones incluidas en lo que se conoció como el “threshold level”) y en el uso de materiales y métodos que les permitan satisfacer esas necesidades y que resulten apropiados a las características del alumnado. El enfoque comunicativo desde 1975 ha experimentado notables cambios hasta alcanzar las características metodológicas que presenta el *Marco de referencia* del año 2000:

- Un enfoque psicopragmático referido a la dimensión cognitiva del proceso.
- El desarrollo del concepto de interlengua en el análisis del error
- El análisis del discurso como fundamento de estudio de la gramática y de los textos.
- Las actividades se basan en las diferentes estrategias de comprensión y producción.
- Por último, el concepto de evaluación conlleva una autocorrección y una reflexión que supone avanzar en el desarrollo del autoaprendizaje.

Como puede observarse, las consideraciones metodológicas que presenta este programa coinciden ampliamente con las necesidades que también se plasman en la normativa que va a determinar el EEES. Según el enfoque comunicativo el alumno ha de ocupar un papel mucho más activo que en otras metodologías tradicionales. La elección de

contenidos no ha de estar sólo determinada por las necesidades (en este caso, profesionales) del alumno, sino que éste ha de participar también en la determinación de objetivos, planificación de actividades y elección de métodos de evaluación. El docente se convierte entonces en un asesor y guía del proceso de aprendizaje, cuyo último responsable ha de ser el alumno.

Esta metodología exige un proceso de autonomía por parte del alumno de forma que los estudiantes vayan adquiriendo el conjunto de destrezas metodológicas, lingüísticas y metacognitivas que caracterizan el comportamiento autónomo.

De forma general y, teniendo en cuenta la división entre clases teóricas y prácticas, las diferentes modalidades docentes utilizadas se engloban dentro de esta metodología de corte pragmático-comunicativo sin renunciar a actividades propuestas por metodologías más tradicionales.

Es cierto que en un proceso de enseñanza-aprendizaje de idiomas en algún momento se hará uso de la lección magistral pero siempre estas clases teóricas conducirán de forma inmediata a la práctica correspondiente en donde se utilizará desde las conocidas técnicas de grupo y aprendizaje cooperativo hasta laboratorios de idiomas (para las prácticas de teléfono), salas de informática con internet (para el autoaprendizaje) y exposiciones orales en clase, en seminario y en entrevistas personales en tutoría.

La importancia del autoaprendizaje dentro del espacio de enseñanza europeo supone una importante inversión de esfuerzo en el diseño de portales de trabajo en la red internet, el desarrollo de tutorías especializadas de seguimiento de trabajos, y la realización de seminarios.



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
Departamento de Filología Inglesa y Alemana

Programa detallado de la asignatura

Introducción al idioma A: Inglés Turismo

Año académico: 2003-2004

Código: 64021202

Titulación: Diplomado en Turismo (Plan 1997 y 2000)

Carácter: Obligatorio

Ciclo: 1º

Curso y grupo: primer curso, grupos 1 y 2

Créditos: 6 (3 teóricos + 3 prácticos)

Descriptor: "Introducción al idioma inglés con especial aplicación al sector turístico".

Departamento: Filología Inglesa y Alemana

Área de conocimiento: Filología Inglesa

Profesor: Dr. Nobel-Augusto Perdu Honeyman

Despacho: C-1.10 (Edificio Humanidades II)

Teléfono: 950-015220, email: nperdu@ual.es

Pág web: <http://www.ual.es/personal/nperdu/nobel.htm>

ver programa, enlaces- "Introducción al idioma A: INGLÉS Turismo"

Calendario: Segundo cuatrimestre

Tutorías:

Primer cuatrimestres: Jueves de 9 a 13 y 18 a 20

Segundo cuatrimestre: Martes de 09 a 11; jueves de 18 a 19; viernes de 9 a 12.

Para cualquier otro horario o época, se recomienda comprobar el horario que está en la puerta del despacho o en la página web. En cualquier caso se puede dejar una petición dirigida al profesor en Conserjería del Edificio C, o por correo electrónico: nperdu@ual.es

Horarios de clases: (véase el sitio web de la Facultad)

Grupo 1A: lunes teoría: 9-11. Aulario I, aula 2

lunes prácticas grupo 1: Edificio CITE III, 1ª planta, aulas 7 y 8

martes prácticas grupo 2: Aulario I, aula 2 / Laboratorio idiomas.

Programa: Detalles

Descriptor: “**Introducción al idioma inglés con especial aplicación al sector turístico**”.

OBJETIVOS Y CONTENIDOS

OBJETIVOS GENERALES: Se considerará un nivel de referencia B1 según el Marco de Referencia Europeo:

Ser capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. Saber desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Ser capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Poder describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.

Además, para los estudiantes que llegan a la asignatura de inglés por primera vez, y conforme a lo que se expone en los dos apartados anteriores, se considerará un nivel de referencia A2 según el Marco de Referencia Europeo:

Es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.) Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales. Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.

OBJETIVOS Y CONTENIDOS ESPECÍFICOS:

La adquisición de las lenguas con fines específicos debe desarrollarse en contextos habituales del sector profesional. Los objetivos y contenidos estarán dirigidos en gran medida, por tanto, a las necesidades concretas de los alumnos de forma que el aumento de la competencia comunicativa signifique también un aumento de la competencia profesional.

Los fines globales específicos de turismo para las asignaturas incluyen:

- * **CONOCIMIENTOS:** Desarrollar conocimientos teórico-prácticos de inglés con temas relacionados con el mundo profesional de "turismo". Ello conlleva el desarrollo de un amplio vocabulario turístico contextualizado. El recorrido de los diversos temas deberá incidir también en una ampliación de los conocimientos sobre materias de turismo en general.
- * **CAPACIDADES:** Desarrollar capacidad de análisis, síntesis, evaluación, relación, comparación y profundización de los contenidos propios de la gestión turística en inglés. El desarrollo de estas capacidades supone su realización *vis-a-vis*, por teléfono, por correo electrónico y por internet con la suficiente fluidez y precisión como para evitar provocar equívocos importantes.
- * **ACTITUDES:** Desarrollar actitudes basadas en las experiencias propias en situaciones en inglés. Estas actitudes deberán incluir la consideración adecuada de cortesía en el trato, iniciativa personal de anticipación de problemas, disposición favorable hacia el trabajo en equipo, apertura e interés por las personas de otros lugares y su cultura, y de optimismo comunicativo (tal como indica Alcaraz que es característico del lenguaje de turismo). Una actitud fundamental es la de la disposición de aprender del error propio e incluso convivir con él, lo cual conlleva superar el tan extendido miedo a tomar riesgos que pudieran dejarnos en evidencia, un miedo que inhibe la expresión oral misma en lengua extranjera.

- * **HABILIDADES:** Desarrollar las habilidades necesarias para la aplicación del inglés en contextos específicos y situaciones reales. Entre ellas la habilidad de tomar notas durante las conversaciones telefónicas en inglés, detectar el propósito real o el interés ulterior que suele esconderse tras las frases incorrectas de personas que usan el inglés como idioma extranjero, y también la habilidad de transmitir y reconocer situaciones de humor en lengua inglesa.

Respecto a la competencia lingüística, los alumnos pueden aportar sus conocimientos previos adquiridos en otros niveles de enseñanza. El avance en el componente lingüístico (fonético, ortográfico, semántico y gramatical) se produce de forma simultánea. A continuación se detallan los objetivos y las funciones comunicativas del ámbito profesional turístico que se desarrollan durante el curso.

TEMA 1: MEDIOS DE TRANSPORTE

Objetivos comunicativos:

- Informarse sobre los distintos horarios y precios de los diferentes medios de transporte.
- Informarse sobre la ubicación de estaciones, aeropuertos, paradas de taxis, metro, etc.
- Informar a los clientes sobre todo aquello que tiene relación con los medios de transporte.
- Saber vender billetes y hacer reservas.

Funciones comunicativas:

- Comprender las peticiones de un viajero, bien directamente o por teléfono.
- Realizar las operaciones correspondientes directamente o través del terminal del ordenador.
- Comprender y plantear preguntas a los viajeros.
- Informar e informarse sobre lo que está autorizado, prohibido y de las obligaciones de los viajeros.
- Redactar y completar cualquier tipo de formulario relacionado con los medios de transporte (petición de reserva, billetes, etc.)

TEMA 2: HOTELES

Objetivos comunicativos:

- Realizar reservas de habitaciones en cualquier tipo de hotel.
- Acoger a los clientes y ponerse a su disposición.
- Resolver los problemas de los clientes
- Informarlos sobre el hotel y su entorno.
- Conocer y describir el hotel según categorías .
- Distraer y convencer a los clientes.
- Saber indicar a los clientes la forma de pago de sus servicios.

Funciones comunicativas:

- Describir, establecer las diferentes características de un establecimiento hotelero.
- Localizar el establecimiento hotelero con referencia a otros elementos importantes del lugar: entorno, monumentos, aeropuertos, estaciones, etc.
- Realizar reservas de forma manual o por medio de medios informáticos.
- Realizar modificaciones o anulaciones de reservas de forma manual o por medios informáticos.
- Ser capaz de dar la dirección del establecimiento: número, calle, código postal.
- Tomar y confirmar las reservas de los clientes ya sea por teléfono, carta, correo electrónico, etc.
- Aprender a mostrarse de forma correcta y educada con los clientes.
- Rellenar las fichas de reservas consultando el planning del hotel.
- Acoger a los clientes atendiendo a su estatus social y conociendo su cultura y costumbres.
- Plantear distintos tipos de preguntas a los clientes y anotar las respuestas para facilitar informaciones complementarias del agrado de los clientes.
- Estudiar y responder a los problemas de los clientes con toda educación intentando quitarles importancia y dar prontas soluciones.
- Invitar a los clientes a las distintas actividades propuestas por el hotel. Incitarlos a su participación siempre dentro de la libertad de elección.
- Preparar una nota o factura, entregársela al cliente o mandársela por carta.
- Conocer y utilizar los diferentes medios de pago.

TEMA 3: AGENCIAS DE VIAJE

Objetivos específicos

- Informar e informarse sobre viajes, estancias, circuitos, alquileres...
- Informar e informarse sobre los precios y condiciones de venta de cada uno de los servicios ofrecidos.
- Informar e informarse sobre las características principales de países y ciudades ofertadas.
- Vender paquetes de viajes programados.
- Ofrecer y crear programas a la medida del cliente.
- Saber hacer la promoción de cualquiera de los servicios ofrecidos por la agencia en especial de viajes, estancias y visitas guiadas.

Funciones comunicativas

- Dialogar con los clientes y otros profesionales directamente o por teléfono.
- Leer programas, horarios, circuitos e interpretarlos.
- Presentar de una forma precisa y completa los paquetes turísticos sobre estancias en hoteles y viajes programados.
- Ofrecer al cliente todas las informaciones útiles para realizar el viaje: documentos, formalidades sanitarias, moneda...
- Presentar los diferentes tipos de viviendas que se ofrecen en alquiler
- Orientar y convencer a los clientes.

OTROS TEMAS: De posible ampliación voluntaria en este curso o posteriores

Aunque no se desarrolla un capítulo del programa para cada uno de estos temas, sin embargo aparecen de forma transversal dentro de las diferentes unidades.

- (4) "Oficinas de Turismo" (las oficinas dependientes de la Junta o los Ayuntamientos donde los turistas que viajan por su cuenta van a pedir información y ayuda de todo tipo: mapas, planos de la ciudad, hoteles donde quedarse, cómo hacer si les han robado el bolso, por ejemplo...)
- (5) "Turismo de Congresos y Convenciones Internacionales"
- (6) "Inserción en el mundo laboral" (cómo solicitar un puesto de trabajo, redacción de un CV y de una carta adjunta, preparar una "entrevista" de tipo laboral).
- (7) Gastronomía y hostelería
- (8) Turismo deportivo (p. ej. relacionado con organización de Juegos del Mediterráneo, Almería 2005)
- (9) Turismo rural (con un público británico y alemán creciente).

FUNCIONES COMUNICATIVAS

Sólo para que quede constancia y sin que ello suponga un listado de contenidos funcionales exhaustivo ni tampoco ordenado de lo que vaya a recorrerse durante la materia, se ofrece a continuación una lista orientativa de funciones comunicativas que tienen incidencia en muchas situaciones de trabajo del profesional del turismo. Dichas funciones se tratan en las diferentes unidades de forma contextualizada:

Sobre información

- solicitar información
- decir que no sé
- obtener información por teléfono

Sobre actitudes

- Calmar a alguien
- Preguntar sobre preferencias
- Indicar que algo no tiene importancia
- Solidarizarse

Sobre acciones

- Ofrecerse a hacer algo para alguien
- Decir que tiene intención de hacer algo
- Indicar que puede hacer algo
- Indicar que no puede hacerlo
- Dar permiso
- No dar permiso
- Indicar que alguien tiene la obligación de hacer algo
- Indicar que alguien no debe hacer algo
- Explicar cómo hacer algo
- Aconsejar una acción
- Aconsejar que no se haga algo
- Sugerir
- Indicar que está dispuesto a hacer algo
- secuenciar

Fórmulas sociales

- Iniciar conversación con desconocido
- Presentarse
- Presentar a alguien
- Responder a una presentación
- Llamar la atención de alguien
- Saludar a alguien
- Preguntar cómo está
- Indicar cómo está
- Invitar a alguien
- Aceptar una invitación
- Rechazar una invitación
- Agradecer
- Responder a agradecimiento
- Dar la enhorabuena y felicitar
- Responder a felicitaciones y cumplidos
- Decir que lo lamenta y disculparse
- Dejar a alguien un momento
- Terminar una conversación
- Despedirse
- Excusas
- Decir que no, con tacto

Hacer que funcione la comunicación

- Pedir a alguien que repita
- Comprobar que uno ha entendido bien
- Comprobar que otro ha entendido
- Repetir
- Decirlo de otra manera

- Dar un ejemplo
- Mostrar que está prestando atención
- Mostrar interés
- Me sigue?
- Darse un momento para pensar
- Lo principal es
- Dar una sugerencia
- Subrayar algo
- Dar un motivo
- Corregirse
- Solidarizarse

METODOLOGÍA:

El enfoque de enseñanza y aprendizaje adoptado se centra en la acción y considera a los alumnos principalmente como agentes sociales, es decir, como miembros de una sociedad que tiene tareas (no sólo relacionadas con la lengua) que llevar a cabo en una serie determinada de circunstancias, en un entorno específico y dentro de un campo de acción concreto. De esta manera, sus actos de habla forman parte de un contexto social más amplio.

La comunicación y el aprendizaje suponen la realización de tareas que no son sólo de carácter lingüístico; aunque conlleven actividades de lengua y requieran la competencia comunicativa del individuo. En la medida en que estas tareas no sean rutinarias ni automáticas requieren el uso de estrategias en la comunicación y en el aprendizaje.

La competencia lingüística supone el conocimiento y la utilización adecuada del sistema lingüístico. La competencia sociolingüística consiste en adecuar el discurso a la situación comunicativa teniendo en cuenta el papel que representan cada uno de los interlocutores (amigo, superior, cliente), las características de la situación (formal, informal) así como las intenciones y necesidades comunicativas. La competencia discursiva consiste en adecuar la organización del discurso de una forma coherente y cohesionada. La competencia estratégica consiste en realizar los ajustes necesarios durante la comunicación. Se incluye en ella todo lo relacionado con las aclaraciones, matizaciones y precisiones que se realizan entre los interlocutores. Finalmente, la competencia sociocultural permite conocer los aspectos más relevantes de la cultura de los países cuya lengua es estudiada.

Este enfoque metodológico supone la toma de conciencia en las siguientes actividades:

- Facilitar actividades que ayuden a diversificar las estrategias de aprendizaje.
- Investigar las estrategias de aprendizaje con los estudiantes y reflexionar sobre ellas.
- Crear situaciones de discusión en grupo para determinar las necesidades y los objetivos.
- Utilizar criterios procesuales, integradores e interactivos en la construcción del curriculum.
- Aplicar procedimientos de autoevaluación continua y facilitar la elaboración de criterios y pruebas de autoevaluación por los propios estudiantes.
- Evaluar regularmente el progreso de los estudiantes respecto al "aprender a aprender."

En consecuencia, podríamos resumir los procesos metodológicos de la enseñanza-aprendizaje con las siguientes consideraciones:

- Desarrollo del aprendizaje de las destrezas comunicativas.
- Progresión negociada del aprendizaje.
- Valorar la inclusión de estrategias de aprendizaje y comunicativas.
- Fomentar la evaluación continua.

Aplicación de los criterios del crédito europeo a la programación

1. Horas de impartición clásica en el aula. (42 h.)

1.1. Horas de teoría.

- | | |
|------------------------|----------------|
| • Ámbito Hoteles | (8 h.) |
| • Agencias de viajes | (6 h.) |
| • Medios de transporte | (6 h.) |
| Total: | (20 h.) |

1.2. Horas de práctica.

- | | |
|------------------|--------|
| • Ámbito hoteles | (7 h.) |
|------------------|--------|

| | |
|------------------------|----------------|
| • Agencias de viajes | (6 h.) |
| • Medios de transporte | (6 h.) |
| • Exámenes | (3 h.) |
| Total | (22 h.) |

2. Horas no impartidas en el aula (18 h.)

2.1. Seminarios

(actividades comunicativas y aprendizaje) (12 hh)

2.2. Tutorías especializadas (6 hh)

TOTAL ACTIVIDAD DOCENTE 60 h.

3. Cálculo de horas de carga docente para el estudiante.

| | |
|---|---------------|
| • Horas de carga de trabajo por presencia a clases teóricas | 20 h |
| • Horas de carga de trabajo por presencia a clases prácticas | 22 h |
| • Horas de carga de trabajo por la preparación clases teóricas | 40 h |
| • Horas de carga de trabajo por la preparación clases prácticas | 20 h |
| • Horas de carga de trabajo por presencia seminarios | 12 h |
| • Horas de carga de trabajo por preparación seminarios | 12 h. |
| • Horas de carga de trabajo por presencia tutorías | 6 h. |
| • Horas de carga de trabajo por preparación tutorías | 6 h. |
| • Horas de carga de trabajo por preparación exámenes(12 x 1,5) | 12 h |
| TOTAL | 150 h. |

EVALUACIÓN

Como ha quedado expuesto en el apartado metodológico, la aplicación de criterios procesuales al ámbito de la enseñanza y aprendizaje de los idiomas conlleva el fomento de un sistema de evaluación continua. Se realizarán varias pruebas de las distintas destrezas

comunicativas de modo que el alumno pueda valorar adecuadamente su proceso de aprendizaje y aplicar las correcciones pertinentes, si fuera necesario.

Para que los estudiantes puedan evaluar regularmente su progreso, se considera conveniente que se familiaricen con la plantilla de autoevaluación que propone el *Marco de referencia*:

Cuadro 2. Niveles comunes de referencia: cuadro de autoevaluación

| COMPRENSIÓN | B1 | B2 |
|-------------------------------|--|---|
| Comprensión auditiva | <p>Comprendo las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, en la escuela, durante el tiempo de ocio, etc.</p> <p>Comprendo la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan temas actuales o asuntos de interés personal o profesional, cuando la articulación es relativamente lenta y clara.</p> | <p>Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido.</p> <p>Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.</p> |
| Comprensión de lectura | <p>Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionada con el trabajo. Comprendo la descripción de acontecimientos, sentimientos y deseos en cartas personales.</p> | <p>Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos.</p> <p>Comprendo la prosa literaria contemporánea.</p> |

| HABLAR | B1 | B2 |
|-------------------------|---|---|
| Interacción oral | <p>Sé desenvolverme en casi todas las situaciones que se me presentan cuando viajo donde se habla esa lengua. Puedo participar espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes para la vida diaria (por ejemplo, familia, aficiones, trabajo, viajes y acontecimientos actuales).</p> | <p>Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.</p> |
| Expresión oral | <p>Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, mis sueños, esperanzas y ambiciones. Puedo explicar y justificar brevemente mis opiniones y proyectos. Sé narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y puedo describir mis reacciones.</p> | <p>Presento descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad. Sé explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.</p> |

| ESCRIBIR | B1 | B2 |
|--------------------------|--|---|
| Expresión escrita | Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal. Puedo escribir cartas personales que describen experiencias e impresiones. | Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias. |
| Expresión escrita | Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Selecciono el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos. | Soy capaz de escribir textos claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias. |

10.- BIBLIOGRAFÍA (para los tres cursos de inglés)

- **Marco legal:** Principales documentos referentes al Espacio Europeo de Educación Superior:

Declaraciones estratégicas europeas:

Cartamagna Bolonia, septiembre de 1988:

http://www.ual.es/personal/nperdu/cartamagna_Bolonia_1988.htm

París, Declaración de la Sorbona, mayo de 1998:

http://www.ual.es/personal/nperdu/Declaracio_Sorbona_ESP.PDF

Declaración de Bolonia, junio de 1999:

<http://www.ual.es/personal/nperdu/DeclaracBOLONIA.htm>

Declaración de Praga, mayo de 2001:

<http://www.ual.es/personal/nperdu/praga.html>

Declaración de Berlín septiembre 2003:

<http://www.ual.es/personal/nperdu/DeclConfBerlin.pdf>

Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. BOE, 18 de septiembre de 2003:

<http://www.um.es/eees/documentos/rd/rd-cred-europeo.pdf>

Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título. BOE, 11 de septiembre de 2003:

<http://www.um.es/eees/documentos/rd/rd-suplemento-titulo.pdf>

- **Obras de referencia metodológica:**

Marco de Referencia europeo para el aprendizaje, la enseñanza y la evaluación de las lenguas: <http://cvc.cervantes.es/obref/marco/>

- **Manuales, textos y material de aula**

Big City (video editado por Oxford University Press.

Boxer, D. y Pickering, L. (1995). Problems in the presentation of speech acts in ELT materials: The case of complaints. *ELT Journal*, 49: 44-58.

Bruton, A. (1999). Communicative task-based learning. What does it resolve?. *ERIC Educational Document 427 537*.

Celce-Murcia, M., Dörnyei, Z. y Thurrell, S. (1997). On directness in communicative language teaching. *TESOL Quarterly*, 32, 116-119.

Charnay, D.H. y Carlson, R.A. (1995). Learning to write in a genre: What student writers take from model texts. *Research in the Teaching of English*, 29: 88-121.

Eastwood, J. (1994) English for travel. Oxford: Oxford University Press

Edge, J. y Richards, K. (1998). Why best practice is not enough. *TESOL Quarterly*, 32: 569-576.

Furneaux, C. (1999). Recent materials on teaching writing. *ELT Journal*, 53: 56-61.

Gallego Juan, J. (1992) Checkpoint II English in tourism. Centro Estudios Ramon Areces

- Green, J.M. y Oxford, R. (1995). A closer look at learning strategies, L2 proficiency, and gender. *TESOL Quarterly*, 29: 261-297.
- Harding, K. and Henderson, P. (1994, 2001 – 10th Ed) *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Harding, Keith & Duckworth, Michael. (1998) *Going International: English for Tourism*. Oxford University Press.
- Helgesen, M. (2000) *Workplace English travel file*. Student book. LONGMAN
- Iñesta, A., Baude, A. e Iglesias, M (2000) *Ready to Order Student's Book* (1^o Ed.). LONGMAN
- Jacob, M and Strutt, P. (1997) *English for International Tourism*. Essex: LONGMAN.
- Jenkins, J. (1996). Changing priorities. *Speak Out!* 18: 33-40.
- Jones, L. (1998, 2002 – 6th Ed) *Welcome! English for the travel and tourism industry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Laufer, B. (1999). The lexical plight in second language reading. En J. Coady y T. Huckin (Eds.), *Second Language Vocabulary Acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Manchón Ruiz, R.M. (1998). Broadening the concept of communication strategies in interlanguage communication. En E. Alcón y V. Codina (Eds.), *Current Issues in English Language Methodology*. Castellón: Servicio de Publicaciones, Universitat Jaume I.
- McCarthy, M. y Carter, R. (1995). Spoken grammar: What is it and how can we teach it? *ELT Journal*, 49: 207-218.
- O'Hara, F. (2002) *Be My Guest student's book*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Powell, M. (2002) *in company: intermediate*. Oxford: Macmillan.
- Revel, Rod & Stott, Trish. (1993) *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford University Press.
- Ribé, R. (1997). *Tramas Creativas y Aprendizaje de Lenguas*. Barcelona: Servicio de Publicaciones, Universitat de Barcelona.
- Rowe, A., Smith, J. D. y Borein, F. (2002) *Career Award in Travel and Tourism: Standard level* (1^o Ed.). Cambridge: Cambridge University Press.

Skehan, P. (1996). A framework for the implementation of task-based instruction. *Applied Linguistics*, 17: 38-62.

Stott, T. and Buckingham, A. (1995) *At your service: English for the travel and tourist industry*. Oxford: Oxford University Press.

Stott, Trish & Holt, Roger. (1992) *First Class: English for Tourism*. Oxford University Press.

Thompson, G. (1996). Some misconceptions about communicative language teaching. *ELT Journal*, 50: 9-15.

VanPatten, B. y Sanz, C. (1995). From input to output: Processing instruction and communicative tasks. En F.R. Eckman, D. Highland, P.W. Lee, J. Mileham y R. Rutkowski Weber (Eds.), *Second Language Acquisition Theory and Pedagogy*. NJ: Lawrence Erlbaum.

Willis, J. (1996). *A Framework for Task-Based Learning*. Londres: Longman.

Diccionarios y léxicos especializados.

- Alcaraz Varó, E., Hughes, B., Campos Pardillo, M. A., Pina Medina, V. M., Alesón Carbonell, M. A. (2000), *Diccionario de términos de turismo y de ocio (inglés.español y español inglés)*. Barcelona: Ariel.