



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
Departamento de Filología Inglesa y Alemana

**Presentación de la asignatura de INGLÉS de Turismo:
“Inglés III” (Plan 1997)***

*** Pasará a denominarse “Ampliación de Idioma A: Inglés” en el Plan 2000 cuando se implante en el curso 2004-2005.**

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, es 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".

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.- Una programación anclada en las necesidades de los alumnos

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. Sobre la base de análisis de necesidades de los profesionales de turismo, los trabajadores de los diferentes ramos relacionados y también de los estudiantes de la titulación, a continuación se ofrece un marco de necesidades para los titulados de turismo:

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.

Es importante tomar en cuenta, 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 justifica el desdoble de los objetivos generales de referencia, de forma provisional, para el primer curso. 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 hay preparado un amplio surtido de material de

autoaprendizaje a través del sitio web del profesor, aunque se recomienda también valerse de toda oportunidad para practicar oralmente el idioma así como aprovechar las ocasiones que tenga de relacionarse con personas que utilicen el inglés como idioma extranjero (por ejemplo con el número creciente de estudiantes extranjeros que acuden a nuestra Universidad con una beca *Erasmus*), y a ser posible viajar al exterior cuanto antes.

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

El BOE que publica el Plan de Estudios actualmente en vigor otorga 6 créditos a la materia obligatoria de Idiomas (que se imparte en el primer curso), 9 créditos a la asignatura troncal (se imparte en 2º curso) y 6 créditos para la materia optativa (que se suele realizar en el horario de 3º curso). Los descriptores hablan primero de iniciación al idioma extranjero con especial aplicación al sector turístico, luego de intensificación y perfeccionamiento del mismo idioma con especial atención al turismo y posteriormente de especialización en destrezas orales y escritas de ese idioma, dentro del sector turístico. De cualquier forma, debido a las características de las asignaturas 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 la asignatura obligatoria de primer curso se define en términos de “iniciación”, a diferencia de lo que pudiera ocurrir con la misma asignatura de alemán, conviene recordar que éste no es el primer curso de inglés para la suprema mayoría de los estudiantes, sino de iniciación al inglés del sector de turismo. Debido a ello el actual programa responde al desarrollo de una materia ya iniciada de forma general en otros cursos preuniversitarios y con vistas a perfeccionarse, intensificarse y especializarse en otros cursos posteriores debido a las necesidades de los futuros titulados superiores en Turismo.

Debido a la existencia de cierto número de alumnos que no han cursado anteriormente ninguna asignatura de inglés y escogen esta materia en coherencia con las necesidades que prevén que van a tener como futuros profesionales, esta situación ha sido tomada en cuenta en los objetivos generales de referencia para el primer curso, algo que los estos estudiantes deberán subsanar a lo largo de los dos primeros años, para lo que deberán invertir un esfuerzo extraordinario de tiempo y actividades complementarias con objeto de elevar su nivel y superar los objetivos mínimos de referencia para la materia en el segundo curso (troncal). Para ello se les ofrece a través del sitio web del profesor un amplio surtido de materiales de autoaprendizaje, aunque se les recomienda también valerse de toda oportunidad para practicar oralmente el idioma.

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) subdivido 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 cada asignatura, la competencia comunicativa que deberá de alcanzar el estudiante de la Titulación de Turismo se trabajará teniendo en cuenta los contextos y actividades más frecuentes que determinan su futura actividad laboral.

IV.a.- OBJETIVOS GENERALES de referencia

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

Usuario competente	C2	Es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida. Puede expresarse espontáneamente, con gran fluidez y con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.
	C1	Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada. Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso correcto de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.

Usuario independiente	B2	Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.
	B1	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.
Usuario básico	A2	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.
	A1	Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.

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 las competencias comunicativas 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 formación de la materia en los tres cursos 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.

IV.b. Objetivos generales más detallados

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 trabajan durante los tres cursos.

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.
- Conocer y utilizar los diferentes medios de pago.

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.
- 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.
- Tratar de forma correcta y educada a 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.

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.
- Conocer conceptos de la venta de 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 cada uno de los cursos a elección de los estudiantes

En cada curso existe la posibilidad de incorporar algunos temas seleccionados por los estudiantes. Además, tienen trabajos en seminarios, tutorías, en grupos, parejas o individualmente, de manera tutelada o en forma de autoaprendizaje. Por ello, se incluye a continuación una lista de otros temas que interesan al profesional de turismo y que, a menos que sean seleccionados por los alumnos para ser incluidos en el programa, sólo van apareciendo en alguna medida transversalmente dentro de las otras 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 (de interés creciente en nuestra provincia).

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

- Aconsejar que no se haga algo
- Sugerir
- Indicar que está dispuesto a hacer algo
- secuenciar

Sobre actitudes

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

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

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

- 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

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*, se refiere a 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 ancladas en funciones, incluidas en lo que se conoció como el “Threshold Level”) y en el uso de materiales y métodos que encaminados a satisfacer esas necesidades. El enfoque comunicativo desde 1975 ha experimentado notables cambios hasta alcanzar las características metodológicas que presenta el *Marco de referencia* del año 2000:

- Una actitud constructiva ante los errores, que se entienden como signos de la voluntad de comunicarse a pesar del riesgo de equivocarse, a medida que el alumno avanza por los pasos intermedios hacia el dominio de la lengua.
- 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.

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.

La programación de los tres cursos se ofrece de manera global con contenidos secuenciados. El punto de partida de la secuenciación toma como base los conocimientos y habilidades que ya poseen los estudiantes. El desarrollo debe suponer no sólo la acumulación de contenidos, sino su integración, profundización y ampliación, todo ello dentro de una visión coherente y unificada, no fragmentada. Hay que construir sobre lo anterior, lo cual requiere una visión global pero al mismo tiempo una visión estratégica de progreso por fases. Es fundamental que el estudiante sintonice con esta visión, para poder relacionar cada fase y cada actividad con sus objetivos estratégicos últimos. Esto ayuda a dar mayor sentido al esfuerzo que el estudiante pone de su parte. Para potenciar esta sintonía con el proceso general conviene que cuanto antes participe de forma activa en un debate sobre la visión global y los pasos estratégicos que se definen para alcanzar los objetivos generales.

Este enfoque exige del alumno que vaya 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 las prácticas correspondientes, para las que se utilizará desde las conocidas técnicas de grupo y aprendizaje cooperativo hasta laboratorios de idiomas (para las actividades de teléfono), salas de informática con internet (para el autoaprendizaje) y exposiciones orales en clase, en seminario y entrevistas personales en tutoría.

La importancia del autoaprendizaje dentro del programa de la materia 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.

Para la definición de los contenidos temáticos se ha contado con un amplio esfuerzo continuado de identificación de las necesidades que el estudiante va a tener y del ámbito en que va a desarrollar no sólo su carrera sino su ejercicio profesional; el estudio conlleva investigación en la creciente bibliografía especializada, entrevistas con profesionales de turismo y encuestas a los diferentes sectores relacionados, incluyendo profesores y estudiantes. Los temas ("topics") que sirven de presentación a cada una de las unidades didácticas han sido escogidos de entre una amplia gama de posibilidades, con objeto de hacer llegar a los estudiantes los contenidos fundamentales, esenciales, o un conocimiento general en el campo de manera interesante y accesible y relacionada con la experiencia y las expectativas de los estudiantes junto con las actividades prácticas convenientes para que

desarrolle no sólo conocimientos sino también competencias y destrezas; o en otros términos: capacidades, habilidades y actitudes.

Una importante decisión adoptada pensando en el beneficio del estudiante es la identificación de un libro auxiliar concreto para cada curso. Sin que ello restrinja para nada los amplios contenidos que estos programas pretenden recorrer, disponer de un texto de referencia concreto para cada curso permite que los estudiantes visualicen fácilmente el desarrollo futuro de la materia, revisen materiales ya pasados y sobre todo sirve de esqueleto donde insertar las múltiples tareas, actividades y materiales complementarios. Sirve de referencia para ordenar los puntos de gramática, fonética, léxico y textos de lectura. El mismo orden es el que se utiliza para las grabaciones de audio y de video que se ofrece al alumno. Los textos auxiliares de referencia son los siguientes: Para el primer curso (obligatorio) “Introducción al Idioma A: Inglés” usamos una publicación de Harding, K. and Henderson, P., *High Season: English for the Hotel and Tourist Industry*. (Oxford University Press, 2001). Para el segundo curso (troncal) “Idioma: Inglés” usamos una publicación de Jacob, M and Strutt, P., *English for International Tourism* (Longman, 1997). Para el tercer curso (optativo) “Inglés III” usamos una publicación de Leo Jones, *Welcome!* (Cambridge University Press, 1998).

A pesar de que hay elementos de programación basada en tareas, se incluye también un surtido de propuestas basadas en nociones, funciones, estructuras y léxico para que sea una programación completa. El uso del elemento “tema” (“topic”) para la denominación de las unidades permite la inclusión de todos los demás elementos que he estimado convenientes de los distintos enfoques de programas basados en procesos (métodos), productos (contenidos) o destrezas.

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 exigen 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 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.

Actividades comunicativas en parejas y grupos

Muchas de las actividades están diseñadas para ser realizadas en parejas o en grupos de 3 a 9 alumnos, lo cual permite que cada uno de los estudiantes tome parte activa en prácticas de expresión oral durante una cantidad de tiempo mucho mayor en conversación directa real y al mismo tiempo libera a los participantes del temor de cometer errores al hablar o de quedar mal ante la clase entera y el profesor. Ello pone al estudiante en situación de hablar con otras personas que tienen diferente nivel, unos con más soltura otros con menos, lo cual es más cercano a la realidad del ejercicio de su profesión, en que con frecuencia cuenta más la habilidad de adaptarse a la comprensión del interlocutor que la capacidad de producir oraciones gramaticalmente correctas. La situación que se crea es de comunicación real y eficaz, se fomenta la empatía como vehículo de comprensión y se rompe la barrera que inhibe la expresión oral en inglés de personas que lo utilizan como segunda lengua. Dicha comunicación no ha de verse interrumpida para corregir aspectos lingüísticos. El ambiente creado favorece la colaboración entre compañeros quienes comprueban que van adquiriendo mayor autoconfianza para hablar en inglés delante de otros, tienen mucho que aprender de los demás y no sólo del profesor. Para que el beneficio sea máximo, se requiere cierto tiempo de adaptación inicial a este estilo de práctica hasta convertirse en habitual y el ambiente sea de comunicación desenfadada y alegre como ocurre con toda interacción entre personas; lo fundamental es potenciar un clima de aprendizaje, un ambiente en el que se da por hecho que todos desean participar y cada uno aprende de los demás; para maximizar el beneficio hay que asegurar que los grupos y parejas cambien con frecuencia.

Cada alumno ha de habituarse a recoger siempre por escrito algunos términos y expresiones nuevas en un glosario personal que se engrosa en las prácticas orales y en las actividades escritas dentro y fuera del horario de clases. El vocabulario debe ir aumentando todos los días de forma sistemática y también espontánea.

Las actividades comunicativas que se realizan dentro del aula incluyen representaciones de roles dentro de grupos pequeños, conversaciones telefónicas, intercambio de información en parejas con ejercicios de “information gap” y exposiciones de temas muy breves ante grupos de menos de 10 personas quienes acaban introduciendo el debate entre ellos y practicando el vocabulario nuevo de cada unidad. En cada vez más ocasiones participan estudiantes extranjeros (cuyo número continúa avanzando por encima del 40% cada año, lo cual implica duplicarse cada dos años) quienes ayudan a reproducir en el aula situaciones reales de interacción comunicativa en lengua inglesa.

La metodología empleada se beneficia del reconocimiento del alumno del proceso de aprendizaje; especialmente al inicio de cada curso nos detenemos a reflexionar sobre el efecto que cada tipo de actividad tiene sobre el desarrollo de destrezas comunicativas. El debate promueve que estudiante vaya adoptando un papel cada vez más activo en su propio aprendizaje.

Hay un amplio número de grabaciones para utilizar en el aula y a disposición de los estudiantes para practicar las diferentes habilidades de escuchar para extraer información general, de escuchar para obtener detalles específicos, de pasar por alto detalles sin importancia o de deducir la actitud por la entonación. Buena parte de las audiciones son del uso real de inglés en situaciones auténticas; hay un amplio surtido de acentos y estilos de expresión. Los estudiantes han de afrontar las audiciones como si de desarrollo muscular se tratara: cuanto más se practica, mejor funciona y más cómodo y confiado se siente uno.

VI. LA EVALUACIÓN

La evaluación no ha de verse sólo como una forma de valorar el dominio lingüístico que tiene el estudiante, sino también como una forma de potenciar su autoconfianza, su papel activo en el proceso de aprendizaje, y también su participación activa en todo lo que se realiza en clase y su asistencia continuada. Pero no termina ahí el surtido de beneficios de la evaluación: sirve para comprobar la eficacia de los métodos y los materiales empleados, la calidad del discurso, la satisfacción del alumno y del profesor y la eficacia de la enseñanza en general.

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.

En la evaluación de la asignatura se valoran los conocimientos y las habilidades. La evaluación será continua dentro del escaso margen que permite el marco universitario. Se procurará que el estudiante sea participe activo del proceso de evaluación, haciéndole ver la importancia que tiene el demostrar las habilidades que ha ido adquiriendo en clase, para lo

cual se dispondrá de un surtido de mecanismos de autoevaluación (algunos dispuestos en la red). Hay más de una prueba de cada una 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. Además, y cumpliendo las normas impuestas por la Universidad, habrá un examen final en cada curso que consta de varias partes entre las que se incluye una parte oral presencial y otra que valora el uso del teléfono.

Fundamental para un sistema de evaluación es que sea válido, fiable y viable. La validez viene avalada por el hecho de que lo que evalúa es lo que previamente se ha recogido en el programa docente. Para aumentar la fiabilidad del método de evaluación se utiliza más de un medio, complementando el juicio del profesor con los resultados de la opinión del alumno sobre su propio progreso (en entrevistas personales que se realizan aproximadamente al inicio, mitad y final del curso) y el resultado de las pruebas de autoevaluación sobre conocimientos y destrezas específicas de las que disponemos. La viabilidad es lo que pone los límites reales: trabajamos con la presión del tiempo útil, pues en cursos con más de 100 alumnos, lograr entrevistarlos a cada uno tres veces en el año puede suponer más de 15 horas. Por ello, aprovechamos para realizarlas de manera simultánea a otras actividades dentro de clase.

Lo que sí se realiza de manera formal e individualizada es la prueba oral final que consiste en las siguientes partes que incluyen interacción y expresión oral y escrita:

1. una conversación a modo de introducción (se simula un entorno formal de trabajo que escoge el alumno de entre las situaciones típicas de trabajo que se han recorrido durante el curso).
2. debate breve sobre temas de dicho trabajo para mostrar capacidad de comprensión y comunicación oral en conversación con el profesor.
3. llamada telefónica para recoger un recado (en la asignatura obligatoria de Primer Curso), obtener información (la asignatura troncal de Segundo Curso) o negociar algunos cambios (en la asignatura optativa de Tercer Curso).
4. redacción en que el alumno expresa sus planes de trabajo futuro y ha de incorporar algunos puntos que han surgido en la conversación.
5. trabajo en equipo o parejas (en una tarea que se asigna, como rellenar un formulario para el alquiler de un vehículo, entrevistar a una persona que acaba de volver de una excursión turística en la ciudad, etc.).

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

Niveles comunes de referencia: cuadro de autoevaluación

COMPRENSIÓN	B1	B2
Comprensión auditiva	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.	Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido. Comprendo casi todas las noticias de la televisión

	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.	y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.
Comprensión lectora	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.	Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos. Comprendo la prosa literaria contemporánea.

HABLAR	B1	B2
Interacción oral	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).	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.
Expresión oral	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.	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.

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.
--	--	------------------------

Niveles comunes de referencia: aspectos cualitativos del uso de la lengua hablada

	ALCANCE	CORRECCIÓN	FLUIDEZ	INTERACCIÓN	COHERENCIA
B2	Tiene un nivel de lengua lo bastante amplio como para poder ofrecer descripciones claras y expresar puntos de vista sobre temas generales sin evidenciar la búsqueda de palabras y sabe utilizar oraciones complejas para conseguirlo	Demuestra un control gramatical relativamente alto. No comete errores que provoquen la incomprensión y corrige casi todas sus incorrecciones.	Es capaz de producir fragmentos de discurso con un ritmo bastante uniforme; aunque puede dudar mientras busca estructuras o expresiones. Se observan pocas pausas largas.	Inicia el discurso, toma su turno de palabra en el momento adecuado y finaliza una conversación cuando tiene que hacerlo, aunque puede que no lo haga siempre con elegancia. Colabora en debates que traten temas cotidianos confirmando su comprensión, invitando a los demás a participar, etc.	Utiliza un número limitado de mecanismos de cohesión para convertir sus frases en un discurso claro y coherente, aunque puede mostrar cierto «nerviosismo» si la intervención es larga.
B1	Tiene un repertorio lingüístico lo bastante amplio como para desenvolverse y un vocabulario adecuado para expresarse, aunque un tanto dubitativamente y con circunloquios, sobre temas tales como su familia, sus aficiones e intereses, su trabajo, sus viajes y acontecimientos actuales.	Utiliza con razonable corrección un repertorio de fórmulas y estructuras de uso habitual y asociadas a situaciones predecibles.	Puede continuar hablando de forma comprensible, aunque sean evidentes sus pausas para realizar una planificación gramatical y léxica y una corrección, sobre todo en largos periodos de expresión libre.	Es capaz de iniciar, mantener y terminar conversaciones sencillas cara a cara sobre temas cotidianos de interés personal. Puede repetir parte de lo que alguien ha dicho para confirmar la comprensión mutua.	Es capaz de enlazar una serie de elementos breves, diferenciados y sencillos para formar una secuencia lineal de ideas relacionadas.

Con respecto a la autoevaluación, la precisión de su uso aumenta cuando se cuenta con descriptores claros que definen patrones de dominio lingüístico. Es por este motivo que se incluye los detalles anteriores referidos a los dos niveles (B1 y B2) de referencia con respecto a la comprensión auditiva y lectora y la expresión oral y escrita. La capacidad de

beneficiarse de la autoevaluación crece con el uso, por lo que a medida que se incorpora como vehículo de autocontrol de progreso en todos los cursos, los estudiantes van aprendiendo a obtener cada vez mayor provecho de este medio. Es importante reconocer que las descripciones referidas son las mismas que utiliza el profesor para evaluar a los alumnos, por lo que a medida que se adquiere mayor experiencia, el proceso de evaluación de alumnos va alineándose con el resultado de la evaluación del profesor a quien hay que ir viendo cada vez menos como externo al proceso de aprendizaje del alumno y cada vez más como colaborador y ayudante. Por ello la autoevaluación sirve de herramienta para la motivación y la toma de conciencia de los alumnos para apreciar sus cualidades, reconocer sus insuficiencias y orientar su aprendizaje de manera más eficaz.

VII.- BIBLIOGRAFÍA GENERAL

a. Marco legal: Principales documentos referentes al Espacio Europeo de Educación Superior y 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/ees/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/ees/documentos/rd/rd-suplemento-titulo.pdf>

b. 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/>

c. Manuales, textos y material de aula

- Big City (video editado por Oxford University Press.
- Eastwood, J. (1994) English for travel. Oxford: Oxford University Press.
- Gallego Juan, J. (1992) Checkpoint II English in tourism. Centro Estudios Ramon Areces.
- 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. Essex: Longman.
- Iñesta, A., Baude, A. e Iglesias, M (2000) Ready to Order Student's Book (1^o Ed.). Essex: Longman.
- Jacob, M and Strutt, P. (1997) *English for International Tourism*. Essex: Longman.
- Jones, L. (1998, 2002 – 6th Ed) *Welcome! English for the travel and tourism industry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 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.
- Rowe, A., Smith, J. D. y Borein, F. (2002) Career Award in Travel and Tourism: Standard level (1^o Ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- 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.

d. 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.

e. Obras de interés para el diseño de este programa

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.

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.

Green, J.M. y Oxford, R. (1995). A closer look at learning strategies, L2 proficiency, and gender. *TESOL Quarterly*, 29: 261-297.

Jenkins, J. (1996). Changing priorities. *Speak Out!* 18: 33-40.

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.

Ribé, R. (1997). *Tramas Creativas y Aprendizaje de Lenguas*. Barcelona: Servicio de Publicaciones, Universitat de Barcelona.

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

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*. Essex: Longman.



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
Departamento de Filología Inglesa y Alemana

Programa detallado de la asignatura

**“Inglés III”(Plan 1997)
Ampliación de Idioma A: Inglés” (Plan 2000)
Ficha resumida**

Año académico: 2003-2004

Código: 64973204 (Plan 1997) Tendrá el código 640273XX el próximo año de implantación del Plan 2000)

Titulación: Diplomado en Turismo (Plan 1997)

Carácter: Optativo

Ciclo: 1º

Curso y grupo: tercer curso

Créditos: 6 (4 teóricos + 2 prácticos)

Descriptor: “perfeccionamiento de uno de los idiomas cursado en idiomas II” elegido por el alumno de entre francés, inglés y alemán y 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>

Tutorías:

**Primer cuatrimestre: Jueves de 9 a 11 y 18 a 20.
Martes de 9 a 11.**

**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 la Conserjería del Edificio de Humanidades II, o por correo electrónico: nperdu@ual.es

Calendario: Segundo trimestre

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

Programa: Detalles

OBJETIVOS Y CONTENIDOS

El contenido de la materia de este curso va destinado a preparar a los estudiantes a afrontar situaciones muy diferentes en que puedan encontrarse por motivo de su trabajo, no sólo las que son predecibles que se han recorrido en los dos cursos anteriores. Además de las funciones usuales de explicar direcciones, recomendar excursiones, hablar de costumbres locales y atracciones turísticas, explicar hábitos de la región y normas comúnmente aceptadas, en cualquier momento el trabajador de turismo puede encontrarse ante la necesidad de mantener una conversación espontánea con clientes, darles consejo, tranquilizarlos o actuar de intermediario en situaciones inesperadas o incluso de emergencia. Además con cada vez más frecuencia utiliza el idioma inglés como *lingua franca* con personas que no lo dominan.

Las actividades van encaminadas a consolidar la disposición de trabajar en colaboración con compañeros en parejas y en grupos, aprovechando así el lógico surtido de niveles de soltura el inglés y de dominio de la situación debido a la distinta experiencia previa de estudios, práctica y trabajo. Por una parte los estudiantes han de superar definitivamente cualquier miedo a cometer errores que les pudiera inhibir comunicarse, y por otra parte deberán mejorar especialmente la corrección de su expresión oral para poder hablar con suficiente fluidez y confianza, con mayor dominio de vocabulario y expresiones usuales.

Los objetivos se han desarrollado de forma general para los tres cursos en el punto IV (ver arriba). Para estos objetivos se considerará un nivel de referencia B2 según el Marco de Referencia Europeo, el cual especifica que la persona que alcanza este nivel:

Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.

ESQUEMA DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS, LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y SUS HORAS CORRESPONDIENTES

Módulos y unidades del curso:

INFORMACIÓN TURÍSTICA, CULTURA, GASTRONOMÍA (12 horas)

Module: Attractions and activities

6 horas

Theme: Recommending activities to clients and describing your region; discussing the effects of tourism

45. Seeing the sights

Objetivo: Describir atracciones turísticas

46. Making suggestions and giving advice

Objetivos: Dar sugerencias a clientes; darles consejo.

47. Sun, sea and sand?

Objetivos: Mejorar la capacidad de comprensión lectora de anuncios; comprensión auditiva de clientes que describen sus vacaciones o excursiones o las atracciones de su propio país.

48. History and folklore

Objetivos: Hablar sobre la historia del país o de la ciudad y personajes históricos conocidos; recomendar lugares donde conectar con el folklore local y lugares de interés histórico.

49. A nice day out

Objetivo: Recomendar excursiones.

50. The future of tourism

Objetivo: Conversar sobre las implicaciones ecológicas y sociales del turismo.

Module: Food and drink

6 horas

Theme: Food and beverage service in bars, cafés and restaurants.

15. Good morning!

Objetivos: Presentación del tema de comida y bebida; presentar vocabulario de alimentación; aumentar la capacidad de anotar un pedido (presencial y por teléfono)

16. Explaining dishes

Objetivos: Ser capaz de explicar cómo se preparan algunos platos (con ingredientes y métodos de cocción)

17. May I take your order?

Objetivos: Ser capaz de anotar peticiones de entrantes y platos principales.

18. Drinks, snacks and desserts

Objetivos: Ser capaz de anotar peticiones de aperitivos, postres y bebidas; dar la cuenta al cliente.

19. Eating habits

Objetivos: Localizar información en un artículo de prensa; entender a personas que hablan sobre lo que comen; hablar de costumbres alimenticias personales.

20. Welcome to our restaurant!

Objetivos: Simular una situación con roles; hablar de diferentes tipos de establecimientos que sirven comida; redactar menús; conocer el rol del camarero.

TRABAJO, GESTIÓN DE TURISMO

(20 horas)

Module: Problems

4 horas

- Theme: Helping clients to solve their problems, dealing with complaints and advising clients about safety
41. Is there anything I can do?
Objetivos: Potenciar la capacidad de ayudar a los clientes con sus dificultades (es decir, los problemas, no las quejas)
 42. Dealing with complaints
Objetivos: Responder a quejas y disculparse.
 43. Better safe than sorry
Objetivos: Aconsejar a los clientes sobre precauciones de seguridad y cómo evitar riesgos.
 44. Difficult customers?
Objetivos: Tratar con clientes difíciles; afrontar situaciones en que no se entiende lo que dice el cliente (acentos desconocidos, voz poco clara, etc.)

Module: Different kinds of people 4 horas

Theme: Dealing with clients in face-to-face situations

1. Working in travel and tourism:
Objetivos: Trabajo en parejas; escuchar para localizar información general; comparación de diferentes tipos de trabajo de la industria del turismo, viaje y ocio; hablar sobre preferencias personales.
2. Being friendly and helpful
Objetivos: Reconocer y producir un tono de voz amable; transmitir a clientes la sensación de que son bienvenidos.
3. When in Rome
Objetivos: Reconocer cuestiones transculturales de diferencias de comportamiento y de hábitos; promover la discusión en grupos.
4. Dealing with enquiries
Objetivos: Practicar formas amables de tratar peticiones de información; responder a peticiones de clientes con frases adecuadas.

Module: Phone calls 4 horas

Theme: Using the telephone with clients

11. Using the phone
Objetivos: Usar el teléfono con clientes; ser más conscientes de prácticas favorables de comunicación telefónica en inglés; responder a clientes por teléfono.
12. How may I help you?
Objetivos: usar vocabulario relacionado con el teléfono; usar expresiones apropiadas por teléfono; intercambiar información por teléfono.
13. Answering enquiries
Objetivos: Decir y entender números (no sólo por teléfono); responder a peticiones de información por teléfono.
14. Taking messages
Objetivos: Aumentar la eficacia y la capacidad de tomar mensajes telefónicas.

Module: Letters and faxes 4 horas

Theme: Correspondence with clients

21. Responding to enquiries

Objetivos: Mejorar la distribución de contenidos en una carta o fax; entender la información contenida en una carta o fax.

22. Confirming reservations

Objetivos: Mejorar la capacidad de escribir una carta o fax de confirmación; redactar una carta con tono amistoso.

23. Avoiding mistakes

Objetivos: Evitar errores de ortografía, puntuación y gramática en la redacción de cartas; comprobar y corregir errores de ortografía, puntuación y gramática de una carta antes de su envío.

24. We are very sorry

Objetivos: Mejorar la capacidad de tratar quejas y problemas por escrito; uso de tacto en la redacción de cartas en situaciones delicadas.

Module: Money

4 horas

Theme: Dealing with payments and foreign exchange

31. How would you like to pay!

Objetivos: Mejorar la capacidad de afrontar situaciones de pago posiblemente con moneda extranjera; entender los precios; explicar precios con claridad y soltura; comparar métodos de pago.

32. Changing money

Objetivos: Tratar con situaciones de cambio de moneda extranjera y con clientes que quieren pagar de otro modo.

33. Explaining the bill

Objetivos: Mejorar la capacidad de explicar una factura a un cliente; explicar los diversos conceptos de una factura.

34. Is service included?

Objetivos: Entender a hablantes nativos de inglés hablando a su velocidad normal; explicar, justificar y conversar sobre la costumbre local de dar propina.

TRANSPORTE:

(12 horas)

Module: International travel

6 horas

Theme: Transportation by air, sea and rail

5. Different ways of travelling

Objetivos: Comparar experiencia de diferentes modos de transporte; enfrentarse a un texto auténtico no simplificado sin necesidad de entender cada palabra.

6. Asking questions

Objetivos: mejorar la competencia y corrección del uso de preguntas directas e indirectas; prestar más atención al tono de vez adecuado para las preguntas.

7. Taking a booking

Objetivos: tratar con billetes y reservas; hablar con clientes sobre lo que necesitan.

8. The best way to get there

Objetivos: aconsejar a clientes sobre rutas; explicar rutas e itinerarios

9. Around the world

Objetivos: repasar nombres de países y nacionalidades; pronunciar las letras del alfabeto correctamente y con soltura.

10. Organising a trip

Objetivos: Simular una situación con roles; trabajo en grupo para resolver problemas, hablar de problemas en inglés; hacer referencia a horarios y fechas con soltura.

Module: Travelling around

6 horas

Theme: Public transportation, car rental, motoring and giving directions

35. To and from the airport

Objetivos: Mejorar la capacidad de explicar y recomendar rutas de transporte público.

36. Local knowledge

Objetivos: Responder a preguntas sobre la localidad

37. Offering and requesting

Objetivos: Utilizar el lenguaje apropiado para ofrecerse a hacer cosas para los clientes y para pedir a un cliente que haga algo.

38. Car rental

Objetivos: Tratar temas de alquiler de vehículos; localizar información específica en un texto auténtico, pasando por alto puntos no importantes y vocabulario desconocido.

39. Motoring

Objetivos: Aconsejar sobre normas y hábitos de conducción, leyes de tráfico y peligros de la carretera en la localidad.

40. The best way to get there

Objetivos: Mejorar la capacidad de explicar cómo llegar a diferentes lugares a pie.

El contenido general de expresión escrita gira en torno a los siguientes puntos:

Describing your job; a letter explaining a itinerary; taking messages; giving information about your town; an email or fax confirming a reservation; letter replying to a former guest; letters of apology; dealing with complaints; letter giving advice on safety for visitors to our town; describe a tourist attraction of our area; an advertisement for our region; writing a handout describing a recommended day out.

El contenido general de comprensión auditiva se ofrece en grabaciones de cassette para facilitar su uso individualizado. Contienen audiciones auténticas, algunas naturales, otras improvisadas (con pausas, interrupciones, etc.), de un amplio surtido de situaciones haciendo uso de diversos acentos de las distintas regiones donde se habla inglés y también de personas que hablan inglés como segunda lengua;

La comprensión lectora se potencia en cada unidad, valiéndonos de textos auténticos y también de textos previamente preparados para la clase. Se utiliza cada vez más el internet como fuente de recursos escritos sobre turismo, por lo que haremos uso creciente de formularios, folletos, directrices, portales, horarios, anuncios, datos históricos, menús, descripciones de hoteles y de excursiones, mensajes electrónicos y avisos que cuelgan de la red. Conviene siempre haber leído los textos antes de llegar a clase.

La expresión oral se practica (y se evalúa) con diálogos en pareja, actividades de representaciones de roles, llamadas telefónicas, actividades de pareja con “*information gaps*”, presentaciones orales en pequeños grupos y entrevistas a

visitantes. También hay debates en grupos sobre temas de turismo. La pronunciación se potencia mediante actividades individuales de repetición (en laboratorio o en casa), práctica en parejas, transmisión de detalles por teléfono e identificación de actitud por el tono de voz.

Los contenidos gramaticales se consolidan por un lado con algunos temas que aparecen en clase, pero mayormente mediante autoaprendizaje haciendo uso de recursos que el profesor ha dispuesto en red que los estudiantes utilizan al desdoblarse el curso con objeto de tener grupos más reducidos para las prácticas.

Cada unidad tiene asociada una lista de vocabulario que el profesor pone a disposición del curso con anterioridad. Los estudiantes deben ir elaborando su propio glosario personal que será evaluado por el profesor antes de finalizar el curso.

Exámenes 3 horas

Total teoría y práctica: 47 horas

Actividades complementarias (en tutorías y seminarios)

Potenciar la comprensión y expresión oral y actividades complementarias de autoaprendizaje 13 horas

Total actividades complementarias: 13 horas

Total horas profesor 47 +13 = 60

Las actividades complementarias no se encuentran dentro del horario lectivo de clases, el profesor las ofrece en horas de tutorías, seminarios, charlas y talleres para el desarrollo de las destrezas orales en inglés. Las actividades encaminadas a potenciar la comprensión y expresión oral incluyen sesiones de entrevistas y diálogos con el profesor y con estudiantes extranjeros que se encuentran en nuestra universidad con una beca Erasmus, además de estudiantes españoles que vuelven de una estancia en el extranjero, y algunos profesionales de turismo que de forma entusiasta y desinteresada nos visitan para compartir temas de interés.

METODOLOGÍA: Véase arriba el Apartado V que se refiere a la metodología aplicable a todos los cursos y asignaturas.

APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DEL CRÉDITO EUROPEO A LA PROGRAMACIÓN:

1. Horas de impartición clásica en el aula. (47 horas)

1.1. Horas de teoría (distribución aproximada)

- Información turística, cultura, gastronomía (6 horas)
 - Trabajo, gestión de turismo (10 horas)
 - Transporte: (6 horas)
- Total: (22 horas)**

1.2. Distribución aproximada de horas de práctica (incluye conversación presencial, actividades “on-line” y teléfono)

- Información turística, cultura, gastronomía (6 horas)
 - Trabajo, gestión de turismo (10 horas)
 - Transporte: (6 horas)
 - Exámenes: (3 horas)
- Total: (25 horas)**

2. Horas no impartidas en el aula (13 horas)

Actividades complementarias de seminarios y tutorías especializadas destinadas a potenciar la comprensión y expresión oral.

Seminarios 7 horas

Tutorías especializadas 6 horas

Total actividades complementarias: 13 horas

TOTAL ACTIVIDAD DOCENTE 60 h.

3. Previsión de distribución de horas de carga docente para el estudiante:

- Horas de carga de trabajo por presencia a clases teóricas 22 h
 - Horas de carga de trabajo por presencia a clases prácticas 25 h
 - Horas de carga de trabajo por la preparación clases teóricas 44 h
 - Horas de carga de trabajo por la preparación clases prácticas 22 h
 - Horas de carga de trabajo por presencia seminarios 7 h
 - Horas de carga de trabajo por preparación seminarios 7 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 11 h.
- TOTAL 150 h.**

EJEMPLO Y SECUENCIACIÓN DE UNA UNIDAD DIDÁCTICA:

Módulo: “Phone calls” (4 horas total)

Tiempo de dedicación de teoría: 2 horas. Debe tenerse en cuenta que este tiempo de teoría se realiza en el laboratorio de idiomas y complementa con el tiempo de dedicación de práctica en clase (1 hora) y la práctica de autoaprendizaje (1 hora).

Módulo: “Phone calls”

4 horas

Theme: Using the telephone with clients

11. Using the phone
12. How may I help you?
13. Answering enquiries
14. Taking messages

Objetivos específicos:

Mejorar las destrezas comunicativas utilizando el teléfono; adquirir práctica y soltura con su uso; dominar situaciones habituales de intercambio de información; practicar fórmulas comunicativas habituales de intercambio telefónico en entorno de empresa; dominar aspectos fundamentales de la comunicación telefónica: evitar silencios, minimizar retraso en responder, dar buena imagen a la empresa, utilizar tono agradable, uso de “please” en peticiones, obtener el nombre del que llama, usar el nombre del interlocutor en cuanto se sepa, hacer eco en numeraciones y datos que se está anotando, evitar monosílabos, evitar órdenes, transmitir seguridad, fórmulas de seguimiento, fórmulas de interés, despedidas.

Justificación:

Se recurre al teléfono en contexto de empresa cuando las circunstancias requieren rapidez de atención. La información que se intercambia por teléfono debe ser precisa y concisa. Hay dos áreas de dificultad principales de este nivel de conversación telefónica: por una parte la necesidad de transmitir la tranquilidad de que se está siguiendo el hilo correctamente, y para ello conviene usar señales del tipo of course, m-hmm, ok, right, yes, oh!, ... Por ello, se debe solicitar repetición y clarificación, no sólo para asegurarse de tomar nota correctamente sino también para transmitir confianza al interlocutor de que su mensaje está siendo entendido y registrado correctamente. Por otro lado, el recado escrito debe ser inequívoco por lo que hay que dominar la técnica de tomar nota adecuadamente mientras se habla, preferiblemente con una hoja modelo con los puntos típicos que se suele rellenar. De su claridad y corrección puede depender el éxito del asunto en cuestión.

Contenido lingüístico:

Léxico: Ampliar terminología y expresiones relacionados con llamadas telefónicas:

Vocabulario: a written record, answer machine, cellphone, confirm, cordless phone, desk lamp, dial, efficient, estate, expiration date, expiry date, extension, fax phone, handwriting, hld the line, information officer, interrupt, leave a message, lodge, mobile phone, payphone, phone card, post code, receiver, relevant irrelevant, repair, replace, sarcastic, sleeper, sort something out, tourist information office, vehicle registration number, weekend break, zip code.

Expresiones usuales de comunicación telefónica (intermediación):

- NH Hotel, how can I help you?
- Reception, this is Sánchez speaking.
- Could you hold the line for a moment, please?
- I'll put you through to...
- I'll just check it for you, just a moment, please.
- Who's speaking, please?
- Could I have your name?

Could I have your phone number?
Could you speak up, please? It's a bad line.
Could you say that again, please?
I'm sorry, could you say that more slowly, please?
Could you spell that for me, please?
Could I call you back later?
Sorry, Mr López is on the other line; would you like to leave a message?
Shall I take a message?
Ok, Mr. Grice, anything else?
Well, thank you very much, Mr. Grice, and good-bye.

Gramatical: Uso de "shall I..." para ofrecimientos

Funciones: Funciones típicas de comunicación telefónica: responder el teléfono en nombre de una empresa; identificar a quien llama; disculpar la ausencia de alguien; ofrecerse a tomar mensaje; confirmar datos; hacer que repita datos; hacer que hable más alto; hacer que hable más despacio; responder a peticiones; pasar una llamada; concluir una llamada.

Destrezas discursivas: "DOs and DON'Ts for using the telephone". Toma de mensajes durante conversación telefónica. Cortesía telefónica. Cómo concluir una llamada.

Pronunciación: uso de la entonación para mostrar actitud de interés. Cómo (y por qué) evitar monosílabos en conversación telefónica. Modulación de la voz en las fórmulas iniciales de conversación telefónica.

Tiempo de dedicación de práctica: 2 horas

Los cursos se encuentran desdoblados para las prácticas, pero además nos subdividimos en dos actividades simultáneas que se realizan en dos lugares diferentes: El aula de autoaprendizaje (Edificio Científico-Técnico) y el aula normal de clase. Como la unidad actual tiene actividades de práctica telefónica, se utiliza el Laboratorio de Idiomas. En clases anteriores, el profesor habrá acompañado a todos los alumnos al aula de autoaprendizaje para orientarlos sobre la forma de explotar los recursos que ha colocado en el sitio web del curso; los estudiantes ya conocen el uso del Laboratorio de Idiomas por las constantes visitas previas para explotación de audiciones, conversaciones en pareja y uso del teléfono tanto en el curso actual como en el anterior.

Contenido de la práctica: destrezas (2 horas)

Reading 1: lista de *DOs and DONT's – rules for using the phone*.

Writing 1: Añadir tantas nuevas reglas como se pueda a la lista *DOs and DONT's – rules for using the phone*.

Speaking 1: En grupos pequeños, conversar sobre los puntos siguientes:

- What can go wrong when using different kinds of phone: mobile phone, payphone, cordless phone?
- Is it easier to communicate face-to-face than over the phone? Why? Why not?
- What funny experience have you had using a telephone?

Speaking 2: Basado en la lectura de la lista de *DOs and DONT's – rules for using the phone*, identificar en parejas (conectados por auriculares y sin verse las caras) las tres reglas que se consideren de mayor importancia.

Listening 1: Audición para extraer información general: Tres llamadas telefónicas en las que hay que identificar el propósito de la llamada y también la actitud del recepcionista.

Listening 2: Audición para tomar recado: Tres llamadas.

Listening 3: Audición para identificación de tono: Hay que reconocer qué reglas de las que hemos mencionado no cumplen.

Listening 4: Audición para extraer información específica: Horario de trenes de Ginebra, incompleto para rellenar con datos que se extraen de dos conversaciones telefónicas.

Telephone role-play and note taking: Doce situaciones (con roles) para realizar cambiando cada vez de pareja.

Los alumnos recogen las dos tarjetas correspondientes a una nueva situación, con dos roles. Cada tarjeta describe la situación y contiene toda la información necesaria para completar la tarea. Un alumno inicia la llamada y solicita información y varios datos técnicos, fechas, precios, etc. Toda la información debe ser completa y correcta; deberá solicitar clarificación sobre cifras, detalles, ortografía, etc. incluso aunque no parezca necesario; así se transmite mayor seguridad de que el mensaje ha sido entendido correctamente. Debe registrar los datos por escrito. Al finalizar, se cambia de pareja y de rol hasta completar los doce ejercicios y se toma nota en la lista de “*DOs and DONT’s – rules for using the phone*” de todas las nuevas ideas para mejorar las destrezas comunicativas que se emplean durante una llamada telefónica.

Contenido de la práctica: autoaprendizaje

El tiempo dedicado por el estudiante a este apartado se computa del tiempo de asistencia a clases prácticas si se realiza en horario de clases; o bien del tiempo de preparación de clases teóricas y de clases prácticas (para lo que se ha contemplado 40 + 20 horas) si se realiza fuera de horario de clases, en su casa o haciendo uso de las aulas de acceso libre para los estudiantes en la Universidad.

Situado en <http://www.ual.es/personal/nperdu/cursos.htm> y tras haber localizado el recurso más adecuado para el nivel propio, el estudiante debe recorrer los contenidos teóricos que se identifican para esta unidad:

Gramatical: Uso de “shall I...” para ofrecimientos

Funciones: Funciones típicas de comunicación telefónica: responder el teléfono en nombre de una empresa; identificar a quien llama; disculpar la ausencia de alguien; ofrecerse a tomar mensaje; confirmar datos; hacer que repita datos; hacer que hable más alto; hacer que hable más despacio; responder a peticiones; pasar una llamada; concluir una llamada.

Léxico: Ampliar terminología y expresiones relacionados con llamadas telefónicas:

Vocabulario (cada uno debe ampliar esta lista utilizando los recursos de la red): a written record, answer machine, cellphone, confirm, cordless phone, desk lamp, dial, efficient, estate, expiration date, expiry date, extension, fax phone, handwriting, hld the line, information officer, interrupt, leave a

message, lodge, mobile phone, payphone, phone card, post code, receiver, relevant irrelevant, repair, replace, sarcastic, sleeper, sort something out, tourist information office, vehicle registration number, weekend break, zip code.

La página en cuestión recoge recursos muy variados no sólo de gramática sino también de comprensión lectora, comprensión auditiva, redacción, expresión oral, pruebas de nivel. etc. Los recursos principales que se vienen utilizando hasta ahora son:

- UEFAP: Using English for Academic Purposes, University of Hertfordshire, Hatfield, UK.: CURSO de inglés universitario, completísimo, con explicaciones, ejercicios, audiciones, etc. especialmente útil para redacción académica.
- Mansión del inglés portal de múltiples aplicaciones para aprender inglés sitio preferible con EXPLORER. Recomendable para personas con bajo nivel gramatical o necesidad de repasar.
- Aulafacil: portal con cursos de inglés (varios niveles), francés, alemán y otras lenguas.
- ciudadfutura: portal con cursos de inglés (varios niveles) y ejercicios gramaticales
- Inglesmundial: portal con tres cursos de inglés (se recomienda el "advances" de nivel medio)
- Real English Online: aprendizaje basado en videos cortos; hay que solicitar contraseña gratuita. Video-based interactive learning site
- "OM" personal multimedia English: diversos cursos y recursos gratuitos.

Además hay recursos más específicamente gramaticales como:

- Internet Grammar of English (Gramática inglesa completa *on-line ofrecida por* University College, Londres)
- On-Line English grammar (prácticas de gramática)
- Dave's ESL Cafe (con múltiples actividades gramaticales)
- Grammar Links (actividades gramaticales)
- Grammar Help Page (con ejercicios interactivos)
- Grammar On-Line (lista de recursos gramaticales por todo el mundo)
- Activities for ESL Students (con crucigramas, juegos de palabras, etc.)
- Guide to Grammar and Writing (de Capital Community College; Hartford, Connecticut)
- Grammar Safari (para coleccionar ejemplos de usos gramaticales)

Durante los 20 minutos finales, el estudiante debe redactar un breve informe para entregar al profesor sobre lo que ha realizado, lo que ha conseguido aprender y de qué recursos se valió para ello. El informe se realiza y se envía desde el aula misma a través del correo electrónico del curso, el cual queda registrado no sólo como constancia de asistencia a clase

sino como evidencia de que hay progreso. El tiempo de conexión de cada alumno también queda registrado así como su participación en los foros exclusivos de la clase.

EVALUACIÓN: Además de lo explicado arriba en el Apartado VI, se hace constar que el examen final oral consiste en las siguientes partes:

1. una conversación a modo de introducción (se simula un entorno formal de trabajo que escoge el alumno de entre las situaciones típicas de trabajo que se han recorrido durante el curso).
2. debate breve sobre temas de dicho trabajo para mostrar capacidad de comprensión y comunicación oral en conversación con el profesor.
3. llamada telefónica para negociar algunos cambios con respecto a un acuerdo previo.
4. redacción en que el alumno expresa sus planes de trabajo futuro.
5. trabajo en equipo o parejas (en una tarea que se asigna, como rellenar un formulario para el alquiler de un vehículo, entrevistar a una persona que acaba de volver de una excursión turística en la ciudad, etc.).

BIBLIOGRAFÍA: Además de la que figura arriba en el apartado VII, se recomienda:

- Bruce, K. (1987) *Telephoning*, Essex: Longman,
Kerridge, D. (1988) *Presenting facts and figures*. Essex: Longman.
McCarthy, M. y O'Dell, F. (2002) *English Idioms in Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
Naterop y Revell (1997) *Telephoning in English*,. Cambridge: Cambridge University Press.
Observatorio Turístico Costa de Almería (2003) *Informe/Resumen de noviembre 2003 a marzo 2003*. Almería: Patronato Provincial de Turismo de Almería y Universidad de Almería.
Palstra, R. (1987) *Telephone English*. Londres. Prentice Hall.
Watson-Delestrée (1992) *Basic Telephone Training*. London: LTP.