



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2014/15

41300 - INGLÉS TURÍSTICO I

**CENTRO:** 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

**TITULACIÓN:** 4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)

**ASIGNATURA:** 41300 - INGLÉS TURÍSTICO I

**CÓDIGO UNESCO:** 5701

**TIPO:** Básica

**CURSO:** 1

**SEMESTRE:** 1º semestre

**CRÉDITOS ECTS:** 6

**Especificar créditos de cada lengua:**

**ESPAÑOL:** 0

**INGLÉS:** 6

## SUMMARY

## REQUISITOS PREVIOS

Es necesario que los alumnos posean como mínimo un nivel de inglés intermedio (A2).

## Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

## Contribución de la asignatura al perfil profesional:

El Turismo abarca una variada gama de empleos encuadrados en sus principales sectores, es decir, el alojamiento, el transporte, el ocio y la restauración. En el desarrollo de todos ellos el profesional suele estar en contacto con personas de otras nacionalidades, ya sean turistas o profesionales. La lengua inglesa, como 'lingua franca' suele ser la lengua escogida para dichas conversaciones. Por ello el dominio de esta lengua es absolutamente básico para cualquier profesional del turismo.

## Competencias que tiene asignadas:

### COMPETENCIAS BÁSICAS

CB1 Demuestren poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel, que si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

CB2 Sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CB3 Tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

CB4 Puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5 Hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

### COMPETENCIAS NUCLEARES

CN1 Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes,

colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación) de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la forma en que puede contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones.

CN2 Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.

CN3 Contribuir a la mejora continua de su profesión así como de las organizaciones en las que desarrolla sus prácticas a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.

CN4 Comprometerse activamente en el desarrollo de prácticas profesionales respetuosas con los derechos humanos así como con las normas éticas propias de su ámbito profesional para generar confianza en los beneficiarios de su profesión y obtener la legitimidad y la autoridad que la sociedad le reconoce.

CN5 Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.

### COMPETENCIAS GENÉRICAS

CG2 Trabajo en contextos socioculturales diferentes.

CG3 Creatividad.

CG4 Iniciativa y espíritu emprendedor.

CG5 Motivación por la calidad.

CG6 Capacidad de análisis y síntesis.

CG7 Comunicación oral y escrita en lengua española.

CG8 Resolución de problemas.

CG9 Razonamiento crítico.

CG10 Compromiso ético.

CG11 Aprendizaje autónomo.

CG12 Adaptación a nuevas situaciones

CG13 Toma de decisiones

CG14 Trabajo en equipo

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL GRADO EN TURISMO

CE1 Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.

CE3 Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.

CE5 Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

CE6 Conocer las características de los principales agentes turísticos.

CE8 Analizar las tendencias demográficas, económicas, sociales y culturales y su repercusión en el negocio turístico.

CE13 Manejar técnicas de comunicación.

CE15 Dominio del inglés y perfeccionamiento e intensificación, como mínimo, de una segunda lengua extranjera.

CE22 Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.

CE25 Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras y mercados turísticos y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.

CE28 Analizar las interrelaciones entre el turismo y el medio ambiente.

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

Competencias cognitivas:

CEA1 Capacidad para manejar las estructuras gramaticales del inglés a nivel intermedio.

CEA2 Capacidad para usar el vocabulario y expresiones más frecuentes de determinados sectores del turismo: la agencia de viajes, la recepción del hotel y el restaurante.

Competencias instrumentales:

CEA3 Habilidad para comunicarse de forma oral correctamente en inglés en determinadas situaciones del ámbito de la agencia de viajes, de la recepción del hotel y del restaurante.

CEA4 Habilidad para comprender y redactar cartas y otros tipos de documentos relacionados con los ámbitos mencionados.

## Objetivos:

O1. Mejorar la competencia comunicativa, de forma que puedan desenvolverse sin dificultad en situaciones concretas reales similares a las tratadas en los temas.

O2. Dominar las estructuras gramaticales del inglés a nivel intermedio (B1).

O3. Usar de forma correcta el vocabulario y expresiones más frecuentes de determinados sectores del turismo: la agencia de viajes, la recepción del hotel y el restaurante.

O4. Comunicarse correctamente en inglés en determinadas situaciones del ámbito de la agencia de viajes, de la recepción del hotel y del restaurante. (B1)

O5. Comprender y redactar cartas y otros tipos de documentos relacionados con los ámbitos mencionados.

## Contenidos:

### TEMA 1. GETTING A JOB IN TOURISM

1. Working in tourism

1.1 Job titles

2. Hotels

2.1 Hotel staff

3. Simple / continuous verb forms

3.1. Pronunciation of –s

3.2. Adverbs of frequency

4. Direct question forms

5. Applying for a job

5.1. The curriculum vitae

5.2. Business letters

5.2.1. The covering letter

5.2.1.1. Personal qualities

5.3. Lexis of remuneration

### TEMA 2: WHAT KIND OF TRAVEL?

1. Different types of travel and holiday

2. Compound nouns

2.1. Compound nouns with numbers

3. Use of the past simple and the present perfect

3.1. Pronunciation of '-ed'

### TEMA 3: HOTELS: RECEPTION

1. Receptionist's duties

1.1. The use of the telephone

1.1.1. Telephone expressions

1.2. The alphabet

1.3. Polite forms: indirect questions

- 1.4. Room reservation
  - 1.4.1. Polite requests and offers
    - 1.4.1.1. Polite intonation
- 1.5. Taking and delivering messages
  - 1.5.1. Reported speech (statements, requests and orders)

#### TEMA 4: HOTELS: CHECK-IN AND CHECKOUT

1. Check-in procedure
  - 1.1. Future continuous
2. Checkout procedure
  - 2.1. To hope / to wish
  - 2.2. Pronunciation of '-ty' / '-teen'
  - 2.3. Reading numbers aloud

#### TEMA 5: TRAVEL AGENTS 1

1. The role of a travel agent
  - 1.1. Booking holidays
    - 1.1.1. 24 – hour clock times
2. Semantic field of travel
3. Tenses used to refer to the future
4. Geography: countries, capital cities and nationalities
5. The use of articles
  - 5.1. The use of 'the' with place names
6. Writing letters of reply
7. Pronunciation: The schwa sound

#### TEMA 6: CATERING

1. Vocabulary and stress pattern: food
2. Vocabulary: methods of cooking
3. The Food and Beverage Department
  - 3.1. Staff and duties
4. Countable and uncountable nouns: quantifiers
5. The restaurant
  - 5.1. Procedure
  - 5.2. Common expressions
  - 5.3. Restaurant dialogue: offering, explaining, giving advice, making recommendations and suggestions.

### Metodología:

La metodología docente que será utilizada para la consecución de los objetivos planteados y la adecuada asimilación de contenidos y competencias consiste en la utilización de los siguientes métodos de enseñanza-aprendizaje:

- Clase magistral
- Prácticas en aula
- Prácticas en laboratorio de idiomas
- Trabajos, individuales o en grupo, escritos y orales
- Escenificaciones en el aula
- Actividades en plataforma virtual, sitios web, etc.

### Criterios de evaluación

-----

La evaluación de competencias se llevará a cabo de manera continua y con carácter formativo. De este modo, se basará en la obtención de registros de los procesos de aprendizaje y enseñanza, así como en la orientación de ambos a la mejora de ellos. Los criterios de evaluación son:

C1. Dominar las destrezas lingüísticas básicas (comprensión oral y escrita, expresión escrita, expresión oral e interacción oral) a un nivel intermedio (O1, O2, O3, O4, O5).

C2. Aplicar los contenidos funcionales y lingüísticos (léxicos, gramaticales y fonéticos) de la materia mediante los sistemas que permitan incluir los trabajos realizados, incluyendo además valoraciones críticas (O1, O2, O3, O4, O5).

C3. Redactar correctamente en inglés cartas/correos electrónicos solicitando un empleo y ofreciendo información por parte de una agencia de viajes (O2, O3, O4, O5).

### Sistemas de evaluación

-----

La evaluación se configura como una valoración continua del trabajo del estudiante. Para dicha evaluación continua, a lo largo del desarrollo de la materia, el estudiante realizará distintas actividades y pruebas tanto escritas como orales y de comprensión auditiva. Estas serán de corte práctico, con el objeto de que el profesorado y el alumnado puedan realizar un seguimiento de la adquisición de competencias. Además, la suma de las calificaciones obtenidas conformarán la calificación final de la evaluación continua:

- 1 actividad escrita individual/o en grupo. (15% de la nota final)
- 2 pruebas de comprensión auditiva. (Cada una de ellas 10% de la nota final)
- Actividades orales en las clases prácticas: entrevistas, exposiciones, simulaciones. (máximo 6 actividades) (15% de la nota final, todas con el mismo peso)
- 2 pruebas escritas sobre uso del lenguaje; cada una sobre el contenido de 3 de las unidades (25% cada una)

También se realizará un examen final de toda la materia (100%), que consta de una parte escrita y otra oral para aquellos estudiantes que no superen la evaluación continua.

### Criterios de calificación

-----

En la evaluación de la CONVOCATORIA ORDINARIA, la calificación final consistirá en la acumulación de cuatro notas:

1. Una actividad escrita: 15%
2. Evaluación continua de la expresión oral a través de actividades orales en clase: 15%
3. Dos pruebas de comprensión auditiva: 20% (ambas con el mismo peso)
4. Dos pruebas escritas sobre uso del lenguaje: 50% (ambas con el mismo peso)

Las calificaciones obtenidas en los apartados 1 y 4 sirven exclusivamente para la evaluación continua de la asignatura.

Para el cómputo de la nota final, cualquier parte que no se haya realizado se contabilizará con un cero. Para aprobar la asignatura es necesario obtener como mínimo el 50% sobre el total del 100%.

Si un estudiante no ha participado en la evaluación continua o no ha superado la asignatura tras la acumulación de estas cuatro notas, o bien desea subir la nota obtenida, podrá presentarse a un examen final sobre todo el contenido trabajado en la asignatura que se realizará en las fechas oficiales de las distintas convocatorias. Dicho examen constará de dos partes:

- Parte escrita sobre el uso del lenguaje, comprensión lectora y expresión escrita (65% del

examen)

- Parte de expresión oral y comprensión auditiva (35% del examen). Esta parte solo se realizará si se aprueba la parte escrita con al menos el 50% de su valor. Los alumnos que superen la parte escrita y que así lo deseen, pueden no presentarse a esta parte y conservar las notas obtenidas en los apartados 2 y 3 de la evaluación continua.

La suma de las dos partes representará el 100% de la calificación del alumno. Para aprobar es necesario obtener un mínimo de 5 puntos sobre 10.

Este segundo sistema de examen final es el que se usará en las CONVOCATORIAS NO ORDINARIAS.

Si el estudiante ha participado en la totalidad de la evaluación continua y ha suspendido y no se presenta al examen final, figurará en el acta con la nota que haya acumulado a lo largo de la evaluación continua y se guardarán las notas obtenidas en los apartados 2 y 3 de la evaluación continua. Si el alumno solo ha realizado parte de la evaluación continua y no ha aprobado y no se presenta al examen final, se entenderá que no cursa la asignatura y aparecerá en el acta como 'No presentado'. En este caso, las notas obtenidas en los distintos apartados de la evaluación continua no se guardarán.

### **Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)**

#### **Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)**

Tareas y actividades en un contexto científico:

- Búsqueda de información en diccionarios, recursos electrónicos, folletos, etc.
- Ejercicios de carácter lingüístico.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

- Escenificación de situaciones en las que los estudiantes asumen el rol de profesionales turísticos (agentes de viajes, trabajadores del hotel y de restaurantes) así como de clientes de los mismos.
- Elaboración de trabajos escritos en formato académico: redacción de documentos de distinto tipo propios de contextos profesionales.

La realización de estas tareas y actividades estará sujeta a las circunstancias en las que se desarrolle la docencia y al grado de aprendizaje de los estudiantes.

#### **Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)**

Créditos ECTS: 6

Horas totales (TH): 150

- Horas de trabajo presencial: 60
  - Horas de teoría en grupo (HTG): 45
  - Horas prácticas en semigrupo (HPSG): 15
- Horas de trabajo autónomo no presencial (HTNP): 90

Semana 1:

Presentación. Test de nivel. Tema 1.

HTG: 3

HPSG: 1

Semana 2:

Tema 1.

HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 4

Semana 3:  
Tema 1. Actividad 1.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 5

Semana 4:  
Tema 2.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 4

Semana 5:  
Tema 2.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 4

Semana 6:  
Tema 3.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 6

Semana 7:  
Tema 3.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 6

Semana 8:  
Tema 3. Actividad 2.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 8

Semana 9:  
Tema 4. Actividad 3.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 6

Semana 10:  
Tema 4. Actividad 4.  
HTG: 3  
HPSG: 1  
HTNP: 6

Semana 11:

Tema 5. Actividad 5.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 6

Semana 12:

Tema 5. Actividad 6.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 9

Semana 13:

Tema 6.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 6

Semana 14:

Tema 6.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 10

Semana 15:

Pruebas orales y de comprensión auditiva.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 10

Esta temporalización de tareas y actividades estará sujeta a las circunstancias en las que se desarrolle la docencia y al grado de aprendizaje de los estudiantes.

Los estudiantes deben estar atentos a los avisos que el profesor pueda dar a través de la página virtual, que estarán relacionados, principalmente, con las actividades, su metodología y fechas de entrega.

### **Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.**

- Ordenadores, software e Internet en los laboratorios informáticos de la ULPGC o en los propios de los estudiantes.
- Equipo audiovisual del laboratorio de idiomas de la FEET de la ULPGC.
- Recursos de distinto tipo disponibles en la página web de la asignatura.
- Diccionarios virtuales, electrónicos o en papel.

### **Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.**

El estudiante ha de ser capaz de:

R1. Manejar las estructuras gramaticales del inglés a nivel intermedio (CB1, CG11, CE15, CEA1).

R2. Usar el vocabulario y expresiones en inglés más frecuentes de determinados sectores del turismo: la agencia de viajes, la recepción del hotel y el restaurante (CG11, CE15, CEA2).

R3. Comunicarse de forma oral correctamente en inglés en determinadas situaciones del ámbito de la agencia de viajes, de la recepción del hotel y del restaurante (CN1, CN2, CN3, CN4, CN5,

CB1, CB2, CB4, CG2, CG3, CG4, CG7, CG8, CG12, CG13, CG14, CE1, CE5, CE6, CE15, CEA3).

R4. Redactar correctamente en inglés cartas y otros tipos de documentos relacionados con los ámbitos mencionados (CN1, CN2, CB2, CB3, CB4, CG5, CG8, CG10, CE5, CE13, CE15, CE22, CEA4).

R5. Buscar información en diccionarios, recursos electrónicos, folletos, etc. (CB1, CB5, CG6, CG9, CG11).

R6. Comprender textos escritos en inglés con información turística (CG6, CE3, CE8, CE15, CE25, CE28).

R7. Comprender textos orales y diálogos en un nivel intermedio de inglés relativos a los temas tratados (CE15, CEA3).

## Plan Tutorial

### Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

El equipo docente realizará, en la medida de lo posible, una atención individualizada al estudiante en las sesiones presenciales, tanto teóricas como prácticas y en las seis horas semanales de sesiones tutoriales de cada profesor, recogiendo las evidencias que se consideren oportunas.

El objetivo principal será orientar al estudiante de forma personalizada en todo lo relacionado con el contenido del programa de trabajo de la asignatura y la metodología de estudio más adecuada para completarlo. Esta atención presencial individualizada se centra en la realización de tutorías académicas activas durante la franja horaria destinada a tutorías.

En el caso de que por causas justificadas no se pudiera atender al estudiante en el horario establecido se comunicará con antelación.

### Atención presencial a grupos de trabajo

El equipo docente realizará una atención a los distintos grupos de estudiantes conformados para la realización de trabajos y actividades, recogiendo las evidencias que se consideren oportunas.

Esta atención presencial a grupos de trabajo se realizará tanto durante las horas de clase presenciales como durante la franja horaria de tutorías.

En el caso de que por causas justificadas no se pudiera atender a los estudiantes en el horario establecido se comunicará con antelación.

### Atención telefónica

La atención al estudiante se canalizará principalmente a través de las tutorías presenciales y virtuales.

Las llamadas telefónicas serán atendidas dentro del horario de tutorías y siempre que en el momento en que se produzcan no se esté atendiendo a estudiantes en modo presencial.

## Atención virtual (on-line)

El equipo docente atenderá las consultas online de los estudiantes a través del foro y del diálogo de tutoría privada disponibles en la página web de la asignatura en el Campus Virtual de la ULPGC. No se responderán las consultas realizadas a través del correo electrónico. Se atenderá regularmente los mensajes enviados durante cada semana. No se contestarán mensajes durante los fines de semana y días no lectivos.

## Datos identificativos del profesorado que la imparte.

### Datos identificativos del profesorado que la imparte

**Dr./Dra. Pilar De Juan González** (COORDINADOR)

**Departamento:** 254 - FILOLOGÍA MODERNA

**Ámbito:** 345 - Filología Inglesa

**Área:** 345 - Filología Inglesa

**Despacho:** FILOLOGÍA MODERNA

**Teléfono:** 928458610 **Correo Electrónico:** pilar.dejuan@ulpgc.es

**D/Dña. Alexander Cárdenes Rodríguez**

**Departamento:** 254 - FILOLOGÍA MODERNA

**Ámbito:** 345 - Filología Inglesa

**Área:** 345 - Filología Inglesa

**Despacho:** FILOLOGÍA MODERNA

**Teléfono:** 928458609 **Correo Electrónico:** alexander.cardenes@ulpgc.es

## Bibliografía

### [1 Básico] Inglés I /

*Pilar de Juan González, Susan Huntley Maycock.*

*Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Ordenación Académica y EEES,, Las Palmas de Gran Canaria : (2009)*

978-84-92777-00-6

### [2 Recomendado] English for international tourism: pre-intermediate workbook with key /

*Iwonna Dubicka, Margaret O'Keeffe.*

*Pearson Education Limited,, Harlow : (2013)*

9781447923909

### [3 Recomendado] Welcome!: English for the travel and tourism industry : student's book /

*Leo Jones.*

*Cambridge University Press,, Cambridge : (1998)*

0-521-47900-2

### [4 Recomendado] Mygrammarlab :intermediate B1/B2 /

*Mark Foley, Diane Hall.*

*Pearson Education,, Essex : (2012)*

978-1-4082-9926-5 (Class Audio CD)

### [5 Recomendado] English grammar in use: a self-study reference and practice book for intermediate students of English : with answers /

*Raymond Murphy.*

*University Press,, Cambridge : (2005) - (3rd ed., 6th printing.)*

**[6 Recomendado] Tourism.**

*Robin Walker and Keith Harding.*

*Oxford University Press,, Oxford : (2007)*

*978-0-19-455104-5*