

CENTRO: 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

TITULACIÓN: 4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)

ASIGNATURA: 41310 - INGLÉS TURÍSTICO III

CÓDIGO UNESCO: 5701 **TIPO:** Obligatoria **CURSO:** 2 **SEMESTRE:** 1º semestre

CRÉDITOS ECTS: 6 **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** **INGLÉS:** 6

SUMMARY

REQUISITOS PREVIOS

Es recomendable que los alumnos hayan cursado y aprobado las asignaturas de Inglés Turístico I e Inglés Turístico II o que tengan un nivel B1+ certificado de conocimiento de la lengua inglesa.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

El sector turístico abarca un gran abanico de trabajos relacionados con diversos campos como son el alojamiento, las agencias de viajes, el ocio, el transporte, la restauración, la organización de eventos etc. Las posibilidades profesionales son, por tanto, numerosas.

El inglés es la lengua vehicular que permite el entendimiento común entre personas que no tienen la misma lengua materna, sean, en el caso del turismo, turistas o profesionales del sector. De ahí el hecho de que hoy en día es el idioma imprescindible para cualquier persona que aspire a trabajar en este sector.

Competencias que tiene asignadas:

COMPETENCIAS BÁSICAS:

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

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar 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 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

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

CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

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 TRANSVERSALES:

- N1. 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 ESPECÍFICAS:

- 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.
- E5 Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- E6 Conocer las características de los principales agentes turísticos.
- E8 Analizar las tendencias demográficas, económicas, sociales y culturales y su repercusión en el negocio turístico.
- E13 Manejar técnicas de comunicación.
- E15 Dominio del inglés y perfeccionamiento e intensificación como mínimo de una segunda lengua extranjera.
- E22 Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
- E25. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras y mercados turísticos y sus

sectores empresariales en el ámbito mundial.

E28. Analizar las interrelaciones entre el turismo y el medio ambiente.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA:

CEA1. Capacidad para manejar las estructuras gramaticales del inglés a nivel intermedio - intermedio alto (B2).

CEA2. Capacidad para usar el vocabulario y expresiones más frecuentes de determinados sectores del turismo: el hotel, el aeropuerto, la información turística, y los turoperadores.

CEA3. Habilidad para comunicarse correctamente en inglés en determinadas situaciones del ámbito del hotel, el aeropuerto, la información turística y los turoperadores. (B2)

CEA4. Habilidad para comprender y redactar cartas y otros tipos de documentos relacionados con los ámbitos mencionados. (B2)

Objetivos:

O1. Saber desenvolverse en distintas situaciones comunicativas relacionadas con el mundo del Turismo tanto por escrito como oralmente.

O2. Manejar las estructuras gramaticales del inglés a nivel intermedio alto (B2).

O3. Usar de forma correcta el vocabulario y expresiones más frecuentes de determinados ámbitos del turismo: los diferentes departamentos del hotel, el aeropuerto, la información turística, las visitas guiadas, la relación entre tour operadores y hoteleros.

O4. Conocer los hechos culturales específicos ingleses y su repercusión en el uso de la lengua.

O5. Comunicarse correctamente en inglés en determinadas situaciones relacionadas con los ámbitos arriba mencionados. (B2)

O6. Comprender y redactar cartas y otros tipos de documentos relacionados con dichos ámbitos. (B2)

Contenidos:

Tema 1. The internal structure of a hotel and the Front Office

1. Internal organisation of a hotel

1.1 Job titles and job responsibilities

1.2 Notices for different departments

2. Reception

2.1 Lexis used in reception

2.2 Check-in and check out

2.3 'To have something done'

3. Housekeeping

3.1. Job titles

3.2. Lexis of fittings and fixtures

4. Writing emails

4.1 Formal and informal language

4.1.1 Latin origin words

Tema 2: Air travel

1. Flying in general

1.1 Lexis related to flying

1.2 Low cost airlines

1.3. Multi-part verbs

2. At the airport

2.1. Airport announcements

2.2 Checking in

2.3 Sequence linkers

- 2.4 Departure procedure
- 3. In the air
 - 3.1. Duties of a flight attendant
 - 3.1.1 Intonation when explaining procedure
 - 3.2 Use of the future continuous
- 4. Customs regulations
- 5. Verb tense review

Tema 3: Tourist information and guided tours

- 1. Tourist attractions
 - 1.1 Leisure activities
 - 1.2 Sports venues
- 2. Tourist information offices
 - 2.1. Making recommendations
 - 2.2 Measurement and dimension
- 3. Conditional sentences
- 4. Tourist leaflets
- 5. Guided tours
 - 5.1. Lexis related to tours
 - 5.2. Guiding language
 - 5.2.1. Commentaries
 - 5.2.2. Relative clauses
- 6. Passive voice for giving information
- 7. Descriptive adjectives

Tema 4: Cruising and the Canary Islands

- 1. Cruises
 - 1.1. Lexis related to ships
 - 1.2 Routes
 - 1.3 On-board entertainment
- 2. '-ing' forms
 - 2.1. '-ing' or infinitive
- 3. Giving instructions
- 4. Passive structures with following infinitive
- 5. The Canary Islands
 - 5.1. Lexis related to geographical features
 - 5.2. Lexis related to historical facts
 - 5.3. Forming adjectives from nouns and verbs
 - 5.4 Articles and possessives
- 6. Degrees of certainty

Tema 5: The Food & Beverage Department

- 1. The Food and Beverage Department
 - 1.1. Staff duties
 - 1.2 Restaurant language
 - 1.3 Emails of complaint and apology
- 2. Meetings, events and celebrations
 - 2.1. Different types of events
 - 2.2. The business guest
 - 2.2.1. Review of the passive voice
- 3. Conferences
 - 3.1. Conference vocabulary
 - 3.1.1 Equipment

- 3.1.2. Describing layout, shape, dimension and capacity
- 4. Emails of reply

Tema 6: Negotiation (tour operators and hoteliers) & Promotion

- 1. Hotel contracting
 - 1.1 Contact emails
 - 1.2 Arranging a meeting
- 2. Negotiating
 - 2.1. Lexis used at meetings
 - 2.2 Negotiating a contract
 - 2.3. Emails to confirm an agreement
- 3. Email and web addresses
 - 3.1 How to read them
- 4. Advertising and publicity
 - 4.1 The language of advertising
 - 4.1.1. Writing a promotional text
- 5. Confusing grammatical points
 - 5.1. Word order
 - 5.2. When to use 'as', 'like', 'as if'
 - 5.3. 'Used to', 'be used to', 'usually do'
- 6. Revising grammar

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:

Clases magistrales en inglés

Prácticas interpersonales en el aula

Actividades comunicativas basadas en tareas escritas y orales supervisadas por el profesor

Escenificaciones orales de situaciones características del sector turístico

Actividades en plataforma virtual, sitios web etc.

Evaluación:

Criterios de evaluación

Se llevará a cabo la evaluación de competencias de manera continua y con carácter formativo. 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:

- Aplicar adecuadamente los contenidos funcionales y lingüísticos (léxicos, gramaticales y fonéticos) de la materia mediante los sistemas que permitan incluir el resultado de los trabajos realizados junto con valoraciones críticas. (O1, O2, O3, O4, O5, O6)
- Dominar eficazmente las destrezas lingüísticas básicas (comprensión oral y escrita, expresión escrita expresión oral e interacción oral) a un nivel intermedio alto. (O1, O2, O3, O4, O5, O6)

Sistemas de evaluación

Para la evaluación continua de la asignatura, el estudiante tendrá que presentar trabajos específicos orales o escritos de forma individual y/o grupal de acuerdo con la materia a tratar. Dichos trabajos serán prácticos con el objeto de que el profesorado y el alumnado puedan concienciarse de la adquisición de competencias. Las calificaciones obtenidas por cada estudiante en estos trabajos formarán parte de la evaluación continua de la asignatura junto con la participación activa en el aula y la realización de pruebas escritas y orales.

El proceso de evaluación se llevará a cabo a través de las siguientes herramientas:

Trabajos entregados individualmente y/o en grupo (1 trabajo por cada unidad impartida), la nota media obtenida de todos los trabajos entregados configurará el 35% de la nota final.

Pruebas de comprensión auditiva (2 pruebas a lo largo del semestre), ambas pruebas configurarán el 10% de la nota final a partes iguales (5% cada una de ellas).

Pruebas de expresión oral: entrevistas o exámenes, exposiciones o simulaciones (2 pruebas a lo largo del semestre), ambas pruebas configurarán el 10% de la nota final a partes iguales (5% cada una de ellas).

Pruebas escritas sobre uso del lenguaje, comprensión lectora y expresión escrita (1 prueba por cada unidad impartida), la nota media obtenida de todas las pruebas escritas configurará el 35% de la nota final.

Todo esto, unido a la calificación obtenida por participación en clase (10% de la nota final) permitirá al alumno obtener el 100% de su calificación final de la asignatura.

En el cálculo de la nota final, cualquier apartado que no se haya entregado/realizado se contabilizará con un cero.

Criterios de calificación

Se podrá superar la asignatura mediante el sistema de evaluación continua. Los criterios de calificación de las competencias establecidas para esta asignatura son los siguientes:

Participación en clase: 10% de la nota final.

Trabajos entregados: 35% de la nota final (1 trabajo por cada unidad impartida).

Pruebas de expresión oral: 10% de la nota final.

Pruebas de comprensión auditiva: 10% de la nota final.

Pruebas escritas: 35% de la nota final (1 prueba por cada unidad impartida).

Las calificaciones obtenidas mediante todos los apartados anteriormente expuestos serán EXCLUSIVAMENTE válidas para el proceso de evaluación continua que se realizará a lo largo del semestre. Cualquiera de estas actividades que no haya sido realizada durante el semestre será cuantificada como un cero en el cálculo de la nota final de la evaluación continua.

Para aprobar la asignatura es imprescindible obtener un mínimo del 50% sobre el total (100%).

Las personas que no hayan superado la asignatura mediante evaluación continua tendrán que realizar, en las fechas de convocatoria establecidas por el Centro, el examen final de convocatoria con la misma tipología de ejercicios y contenidos trabajados en clase. Los criterios de calificación de dicho examen serán:

-Prueba escrita sobre uso del lenguaje, comprensión lectora y expresión escrita: 70% de la nota final.

-Prueba de comprensión y expresión oral: 30% de la nota final.

Para realizar la prueba de comprensión y expresión oral en las convocatorias oficiales, el alumno deberá haber superado la prueba escrita con una nota mínima de cinco (50% de la prueba escrita).

En el cómputo de la calificación por examen final NO se tendrán en consideración las calificaciones que se hayan podido obtener dentro del procedimiento de evaluación continua de la asignatura. Esta medida será aplicada de esta misma manera en todos los exámenes de convocatoria oficial de la asignatura.

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.

Discusiones en grupo acerca de lecturas previas o asuntos relacionados con los temas abordados.

Ejercicios de carácter lingüístico.

Presentaciones orales.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

Escenificación de situaciones en las que los estudiantes asumen el rol de profesionales turísticos (trabajadores del hotel, empleados del aeropuerto, hoteleros, informadores turísticos, guías turísticos, turoperadores) 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)

Semana 1:

Presentación. Tema 1.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 2

Semana 2:

Tema 1.

HTG: 3

HPSG: 1

HTNP: 4

Semana 3:

Tema 1. Prueba escrita 1.

HTG: 3

HPSG: 1
HTNP: 7

Semana 4:
Tema 2.
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 6

Semana 5:
Tema 2. Prueba escrita 2
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 6

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

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

Semana 8:
Tema 4. Pruebas orales y de comprensión auditiva
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 6

Semana 9:
Tema 4.
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 7

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

Semana 11:
Tema 5.
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 7

Semana 12:
Tema 5. Prueba escrita 5

HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 6

Semana 13:
Tema 6.
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 7

Semana 14:
Tema 6. Prueba escrita.
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 6

Semana 15:
Pruebas orales y de comprensión auditiva
HTG: 3
HPSG: 1
HTNP: 7

Total:
HTG: 45
HPSG: 15
HTNP: 90
TH: 150

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.

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

Ordenador, cañón de video, conexión a Internet y material digital audiovisual disponible en el aula a través del campus virtual.

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

Tareas y actividades en un contexto científico:

R1. Ser capaz de realizar adecuadamente búsquedas de información en diccionarios, recursos electrónicos, folletos etc. (CB1, CB3, CB5, CG2, CG5, CG10, CN2, CN3, CN4, CG11, CE1, CE3, CE22, CE25, CE28 Y CEA2)

R2. Llevar a cabo eficazmente discusiones en grupo acerca de lecturas previas o asuntos relacionados con los temas abordados. (CB1, CB3, CB5, CG2, CG5, CG10, CB2, CB5, CN5, CG3, CG4, CG6, CG8, CG9, CG14 CE15, CEA1 y CEA2)

R3. Realizar ejercicios de carácter lingüístico correctamente. (CG11 CG14 CE6 CE15 CE22, CEA1 y CEA2)

R4. Elaborar y hacer presentaciones orales.(CB1, CB3, CB5, CG2, CG5,CB2 CB4 CE6 CE8 CE13

CN1 CG3 CG11 CG12 CG14 CE13 CE15, CEA1, CEA2 Y CEA3).

Tareas y actividades en un contexto profesional:

R5. Realizar escenificaciones adecuadas de situaciones en las que los estudiantes asumen el rol de profesionales turísticos (trabajadores del hotel, empleados del aeropuerto, hoteleros, turoperadores) así como de clientes de los mismos. (CB2, CB4, CN1, CG3, CG8, CG12, CG14, CE1, CE3, CE25, CE28, CE5 CE13 CE15, CEA2 y CEA3).

R6. Elaborar trabajos escritos correctamente en formato académico: redacción de documentos de distinto tipo propios de contextos profesionales. (CB2 CB4 CN1 CG6 CG9 CG13 CG14 CE5 CE13 CE15, CEA1, CEA2, CEA3 y CEA4).

Plan Tutorial

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

Atención presencial individualizada

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

El objetivo principal será orientar al estudiante 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 las SEIS horas semanales/cada profesor de la asignatura destinadas a ello. El horario de tutorías estará publicada en el Campus virtual de la asignatura desde el comienzo del semestre. Con el fin de atender adecuadamente al alumnado, se recomienda solicitar cita previa para tutorías directamente en el correo electrónico de cada profesor del equipo docente.

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 (seis horas semanales/cada profesor de la asignatura).

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 diálogo de tutoría privada disponible en la página web de la asignatura en el Campus Virtual de la ULPGC.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Lydia Esther Bolaños Medina

(COORDINADOR)

Departamento: 254 - FILOLOGÍA MODERNA

Ámbito: 345 - Filología Inglesa

Área: 345 - Filología Inglesa

Despacho: FILOLOGÍA MODERNA

Teléfono: 928458664 **Correo Electrónico:** lydia.bolanos@ulpgc.es

D/Dña. Juan Francisco Mendoza Rubio

Departamento: 254 - FILOLOGÍA MODERNA

Ámbito: 345 - Filología Inglesa

Área: 345 - Filología Inglesa

Despacho: FILOLOGÍA MODERNA

Teléfono: 928458610 **Correo Electrónico:** juan.mendoza@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] Inglés turístico III /

Susan Huntley Maycock, Pilar de Juan González.

Vicerrectorado de Ordenación Académica y Espacio Europea de Educación Superior,, [Las Palmas de Gran Canaria] : (2011)

978-84-15424-14-7

[2 Recomendado] Emocionarte: la doble vida de los cuadros /

Carlos del Amor.

Espasa,, Barcelona : (2020)

978-84-670-6029-4

[3 Recomendado] Diccionario Oxford español-inglés, inglés-español /

Carol Styles, Stephanie Parker, Cristina Hülskamp, eds.

Oxford University Press,, Oxford : (1994)

0198645031

[4 Recomendado] Collins Cobuild English dictionary /

[editor in chief John Sinclair].

Harper Collins,, London : (1995)

0003750299

[5 Recomendado] Mygrammarlab :intermediate B1/B2 /

Mark Foley, Diane Hall.

Pearson Education,, Essex : (2012)

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

[6 Recomendado] English for international tourism /

Miriam Jacob.

Longman,, Harlow (Essex) : (1997)

0582298512

[7 Recomendado] Dictionary of hotels, tourism and catering management /

P.H. Collin.

Peter Collin,, Middlesex : (1998) - (Repr.)

0948549408

[8 Recomendado] Tourism.

Robin Walker and Keith Harding.

Oxford University Press,, Oxford : (2007)

978-0-19-455104-5

[9 Recomendado] Advanced grammar in use: Supplementary exercises : with answers /

Simon Haines, Mark Nettle with Martin Hewings.

Cambridge University Press,, Cambridge : (2007)

9780521788076