**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
LICENCIATURA EN TURISMO**

PROGRAMA INGLÉS I

DATOS GENERALES:

Departamento: Turismo

Año Académico: 2018

Carrera: Licenciatura en Turismo.

Espacio curricular: Inglés I

Área a la que pertenece: Área de Idiomas

Año en que se cursa: 1°

Régimen: anual

Carácter: obligatorio

Carga horaria total: 140 horas

Carga horaria semanal: 5 horas

Espacio curricular correlativo: no posee

Equipo de cátedra

Titular: Liliana Buccella

Asociado: Ivana Mellado

J.T.P: Silvina Sarmiento

J.T.P: Alison LLaver

FUNDAMENTACIÓN:

El turismo global crece a tasas superiores al 5% anual desde el 2011. Sin embargo, Argentina no ha logrado capitalizar el enorme potencial de turismo receptivo que tiene y aumentar la cantidad de visitantes. Argentina tiene todo para posicionarse como destino de alta calidad pero es realmente necesario capacitar de manera integral y competente a quienes desempeñan una labor dentro de la industria del turismo, sea cual fuere su función. Las destrezas lingüísticas y la comunicación representan un elemento central en la formación de los futuros profesionales del sector turístico; en particular, el inglés por ser el primer idioma de comunicación internacional en el mundo de los negocios y del turismo.

La actividad turística, debe responder a las exigencias del mundo actual y a la realidad económica, social, cultural del país y a las exigencias del turista. Esto ha despertado un gran entusiasmo en el sector turístico por aprender, mejorar y poner en práctica el inglés, ya que con el transcurso de los años el turismo va creando espacios muy importantes que tornan a esta actividad mucho más productiva.

Es imposible pensar en una carrera formadora de licenciados en turismo que no responda a esta imperiosa demanda de manejo del inglés como lengua extranjera. En el futuro, la misma les proporcionará espacios laborales que hoy ocupan personas bilingües que carecen de la formación específica de turismo. El inglés para el futuro profesional del turismo constituye una herramienta básica en cualquiera de los campos donde se desarrolle su carrera, desde la información turística hasta la gestión y promoción de destinos o actividades turísticas, pasando por las empresas de intermediación, alojamiento y transporte.

Desde una concepción comunicativa de la lengua, construimos los saberes necesarios para que los alumnos puedan desenvolverse con éxito en las diferentes tareas propuestas todas dentro de la industria del turismo. Así es que desde la primera actividad el alumno debe recurrir a sus conocimientos previos para poder comprender un contenido nuevo, poner en juego el vocabulario que ya sabe, hacer inferencias y relaciones con el nuevo a incorporar para poder resolver conflictos, pensar en alternativas y posibles cursos de acción para una misma tarea.

La virtualidad surge como respuesta a problemáticas específicas tales como la escasa diversidad horaria, las problemáticas personales y laborales y las distancias geográficas. Tanto nuestra plataforma educativa como todas las herramientas virtuales nos permiten hacer uso de diversas estrategias a través de las múltiples posibilidades de interacción, trabajo grupal y producción, que dan cuenta de los diferentes estilos de aprendizaje.

Finalmente cabe mencionar la fundamentación de esta propuesta en su relación con el aprendizaje situado. Todas las experiencias de aprendizaje están internamente conectadas a la realidad del alumno y a su deseo de manejar la lengua para poder desenvolverse en el ámbito del turismo, desde ser guía turístico hasta gestionar viajes y paquetes varios. Es por ello que desde hemos complementado el libro seleccionado con material adaptado y referido a Mendoza y/o Argentina. Hemos acercado cada tema del programa al contexto real del

alumno para poder promover un aprendizaje más significativo para nuestros estudiantes concretos.

Expectativas de logro:

Se busca que los alumnos:

- se comuniquen de manera eficaz y sencilla en tareas habituales que requieran un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos cotidianos, y puedan realizar intercambios sociales simples sobre temas relacionados a la atención al cliente en el ámbito del turismo.
- produzcan textos escritos sencillos y breves relativos a las actividades inmediatas, sobre temas de interés personal o profesional.
- comprendan frases, vocabulario frecuente y diálogos sencillos orales relacionados a temas de la vida cotidiana y a lugares turísticos y marketing y que sean capaces de captar el mensaje principal y participar de intercambios simples sobre el servicio al cliente.
- lean y comprendan textos escritos sencillos, para encontrar información específica en textos sobre la vida cotidiana y sobre el ámbito del turismo.
- utilicen una serie de expresiones, vocabulario específico del ámbito del turismo y estructuras gramaticales de forma adecuada que les permita hablar de su realidad más inmediata.

En relación a la virtualidad:

- Establecer una comunicación amigable en el aula que ayude a los alumnos a transitar por ella fluidamente y crear espacios variados de intercambio y comunicación.
- Elaborar materiales didácticos propios, que estén orientados al contexto, a los alumnos y a las estrategias de enseñanza y que se configuren como verdaderas instancias de interacción para promover estrategias de aprendizaje.
- Hacer uso de las instancias de seguimiento y evaluación que propone la plataforma a fin de motivar y contener al alumno desde la interacción personalizada, frente a posibles inconvenientes que puedan anticiparse o que se le presenten al docente - tutor dentro de su proceso de aprendizaje.

CONTENIDOS CONCEPTUALES:

Unidad 1

- Funciones: controlar y confirmar datos, realizar una reserva.
- Gramática: presente simple, forma interrogativa
- Vocabulario: números y cifras.

Unidad 2

- Funciones: participar de una entrevista de trabajo
- Gramática: presente simple y continuo.
- Vocabulario: condiciones de trabajo y salarios, cualidades y competencias, trabajos en la industria de las hospitalidad.

Unidad 3

- Funciones: brindar información sobre servicios turísticos, de forma oral y escrita.
- Gramática: formas comparativas y superlativas.
- Vocabulario: adjetivos descriptivos.

Unidad 4

- Funciones: diseñar *city tours* y paquetes turísticos
- Gramática: pasado simple.
- Vocabulario: herencia cultural, paquetes turísticos.

Unidad 5

- Funciones: manejar situaciones de reclamos en hoteles y responder a un reclamo concreto (email)
- Gramática: verbos modales para pedir, proponer u ofrecer algo.
- Vocabulario: servicios e instalaciones en hoteles.

Unidad 6

- Funciones: describir un plato, tomar órdenes en un restaurante. Atender clientes con necesidades especiales.
- Gramática: sustantivos contables e incontables.
- Vocabulario: partes de un menú, clientes con necesidades especiales, alimentos y bebidas

Unidad 7

- Funciones: diseñar itinerarios turísticos
- Gramática: formas futuras.
- Vocabulario: itinerarios turísticos, accidentes geográficos, actividades al aire libre.

Unidad 8

- Funciones: resolver problemas con pasajeros. Dar instrucciones. Realizar uncheck in.
- Gramática: verbos modales para expresar obligación, prohibición, dar permiso y consejos. Imperativos.
- Vocabulario: instalaciones y servicios en aeropuertos. Seguridad aérea.

Unidad 9

- Funciones: realizar un checkout.
- Gramática: presente perfecto, sufijos que forman sustantivos.
- Vocabulario: servicios e insumos hoteleros, instalaciones y mobiliario.

Virtualidad

La virtualidad será transversal a toda la materia. Dentro de cada unidad, se desarrollarán actividades específicas en el aula virtual que se constituyan como verdaderas instancias de participación, colaboración e intercambio, potenciando las habilidades de la escucha comprensiva, el trabajo en equipo, la capacidad de comunicar ideas con claridad y coherencia, y el diálogo.

La carga horaria virtual corresponderá a un 25% del total, lo que se traduce en cinco horas en total, cuatro horas de dictado de clases presenciales, y una de clases virtuales.

Salidas y visitas educativas

- Mendoza City Tour- primer cuatrimestre (unidad 4)
- Visita interdisciplinaria a coordinar con cátedras durante segundo cuatrimestre.

○ Objetivos:

- identificar el vocabulario específico relacionado a los servicios e instalaciones del lugar.
- Conocer la ciudad de Mendoza desde una perspectiva educativa.
- Reconocer y familiarizarse con el contexto real de las situaciones comunicativas estudiadas a lo largo del cursado.
- Involucrarse en diálogos y roles determinados correspondientes a cada sector o área del turismo. Por ejemplo: participar de un check-in, ordenar una comida, vestir y preparar una mesa para una comida, entre otros.

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

- Discutir sobre temas relacionados con problemas reales del ámbito del turismo y recomendar posibles soluciones.
- Incluir elementos de evaluación que le permitan al alumno realizar un seguimiento de su propio aprendizaje dentro de lo que constituye el proceso de enseñanza a los adultos.
- Interpretar textos referidos al turismo.
- Participar en intercambios dialógicos de situaciones laborales.
- Escuchar y producir textos orales y escritos referidos servicios turísticos, en relación con las necesidades del cliente y referidos a situaciones en hoteles, restaurantes y aeropuertos.
- Interactuar, exponer sobre la herencia cultural, diseñar paquetes turísticos.
- Sostener situaciones comunicativas referidas a quejas y al trato con pasajeros difíciles.

CONTENIDOS ACTITUDINALES:

- Desarrollar confianza en habilidades profesionales para poder responder a los requerimientos de los clientes, promocionar destinos, ofrecer sugerencias, negociar y escribir e-mails.
- Desarrollar conciencia sobre el idioma a través de un programa integrado de gramática y competencias lingüísticas.
- Propiciar el trabajo colaborativo.

METODOLOGÍA:

A partir de la consideración de los objetivos, y la particularidad de los saberes propios del idioma y la ubicación de la asignatura teórico aplicada en el plan de estudios, las estrategias metodológicas están orientadas a la formación teórico - práctica de los alumnos y toman como punto de partida la recuperación de los saberes previos, tanto los apropiados a lo largo de su trayectoria escolar, como los desarrollados en la experiencia personal, en la relación que el alumno pueda haber establecido con el turismo en su lugar de origen.

Las estrategias de enseñanza - aprendizaje incluyen el desarrollo de instancias que favorezcan el diálogo entre la teoría y la práctica, en las cuales se priorizan las actividades que, de manera grupal e individual, simulan situaciones de la vida real, en las cuales el alumno usa activa y necesariamente el idioma.

Como equipo de cátedra prevemos la definición de distintos momentos de instrucción, conceptualización y de análisis en las clases, que contacten a los alumnos con situaciones comunicativas reales, en las cuales el uso del idioma es significativo y genera la necesidad de aprender.

La metodología de trabajo contempla la recuperación de los saberes de los alumnos; la profundización e integración de categorías conceptuales; la lectura de material bibliográfico y la producción de textos; el análisis e interpretación de

información con la intención de avanzar en la construcción de conceptos centrales al uso práctico del idioma en el ámbito del Turismo.

En la propia clase la presentación del tema se realiza a través de un diálogo, video, situación comunicacional real, para luego ser analizada por los alumnos. De ella misma se desglosa la gramática y el vocabulario a aprender. Prevemos momentos de lectura comprensiva y de intensa producción oral y escrita, para lograr que los alumnos sean buenos comunicadores en el campo laboral.

Esta propuesta de cátedra se sostiene en la articulación entre los encuentros presenciales y el trabajo en el entorno de la UNCUvirtual, el cual representará un 25% del total. Los materiales didácticos están orientados al contexto, a los alumnos y a las estrategias de enseñanza y que se configuran como verdaderas instancias de interacción para promover estrategias de aprendizaje.

Se hace uso de las herramientas de seguimiento y evaluación que propone la plataforma a fin de motivar y contener al alumno desde la interacción personalizada, frente a posibles inconvenientes que puedan anticiparse o que se le presenten al tutor dentro de su proceso de aprendizaje.

Se organiza la clase virtual con cuatro momentos: presentación, práctica, producción y evaluación y/o autoevaluación. Las actividades presentadas en el aula virtual son **colaborativas** y favorecen la **comunicación**.

También se presentan actividades que promueven a la **práctica** sistemática de la gramática y la aplicación del vocabulario específico del turismo.

Se prioriza el desarrollo de la **comprensión auditiva** ya que se expone a los estudiantes a audios, videos y presentaciones. También se les pide la producción de estos materiales con el uso de softwares y herramientas de acceso libre y uso tales como audacity, moviemaker, entre otros.

Cada unidad culmina con una **tarea grupal comunicativa** que representa situaciones de la vida real, del ámbito del turismo. Esto apunta a poner en juego la gramática y el vocabulario aprendidos en un contexto real. Esta es la evaluación integral de la unidad.

El seguimiento de los estudiantes en el aula se hace a través de las distintas herramientas que propone la plataforma: control de accesos, mensajería interna, foros y actividades. Cada docente elabora una planilla de seguimiento y utiliza los medios de comunicación para darle una devolución a los alumnos, acompañarlos y plantear líneas de acción que mejoren su rendimiento. Entendemos que las tecnologías digitales viabilizan el encuentro entre docentes y estudiantes y los enriquecen flexibilizando los tiempos y estilos de aprendizajes de los alumnos, y generando una comunicación más fluida y diversa, que potencia determinadas habilidades en el aprendizaje de la lengua extranjera.

Desde el campus se propone un espacio de comunicación y acompañamiento del proceso de aprendizaje de la materia, a través de materiales explicativos (textos, videos, explicaciones gramaticales), materiales que aporten a la escucha comprensiva (audios, videos), y material de práctica y apoyo, como enlaces,

ejercicios gramaticales y de vocabulario, guías de estudio y prácticas individuales y/o grupales. Se destaca en esta propuesta el desarrollo de actividades en forma colaborativa y la interacción en foros en tanto espacios de consulta, diálogos o debates sobre temas presentados relacionados a las actividades del turismo.

Al campus virtual se accede desde www.uncuvirtual.uncu.edu.ar. Se le asigna a cada alumno un usuario y una contraseña una vez que está debidamente inscripto en la materia.

EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Criterios de evaluación:

- La evaluación será continua en forma oral y escrita, a través de prácticos y/o exámenes de cada unidad.
- Los alumnos rendirán dos exámenes parciales, escritos y orales, al finalizar cada cuatrimestre.
- Cada instancia de evaluación parcial contará con un examen recuperatorio.
- La evaluación incluirá una nota actitudinal (asistencia a clases, puntualidad y en la entrega de trabajos prácticos y presentación, participación en clase y otros aspectos que el profesor considere relevantes).

Condiciones para obtener la regularidad:

Para obtener la condición de alumno regular, el alumno deberá:

- aprobar el 80 % de los trabajos prácticos orales o escritos.
- aprobar el 80% de las actividades del aula virtual.
- aprobar los dos exámenes parciales en primera instancia o los recuperatorios.

Alumno regular

El examen final cuenta con dos instancias. En la primera, el alumno deberá rendir un examen escrito y aprobarlo con un 60% o más. Luego, podrá acceder al examen oral, el cual también deberá aprobar con un 60% o más. De esta forma, acreditará la materia.

Alumno no regular

El alumno que no cumpla con las condiciones para regularizar la materia tendrá la condición de no regular. En este caso, el alumno deberá rendir examen final escrito y oral en los turnos establecidos para acreditar la materia, más una presentación oral sobre un tema especial designado por las profesoras en horario de consulta.

Condiciones para obtener la promoción

- 100 % de aprobación de los trabajos prácticos planteados (presenciales y

virtuales) con un porcentaje de 85 % o más.

- La aprobación de los dos exámenes parciales en primera instancia, con el 85% o más.
- El alumno promocional rendirá un coloquio la última semana de cursado para acreditar la materia, que debe ser aprobado con 85 %. En caso de no aprobar el coloquio, el alumno quedará en condición de alumno regular, y deberá rendir la materia según los criterios establecidos para esta condición.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA PARA EL ALUMNO

- Dubicka, Iwonna; O'Keeffe, Margaret. *English for International Tourism, New Edition, Pre- Intermediate*. Pearson 2013. Coursebook and workbook.
- Diccionario de Inglés online: <http://www.wordreference.com>
- Latham-Koeing, Christina; Oxenden, Clive. *English File Elementary, third edition*. Oxford .Coursebook and workbook.
- Latham-Koeing, Christina; Oxenden, Clive. *English File Pre-intermediate, third edition*. Oxford .Coursebook and workbook.
- Foley, Mark; Hall, Diane. *New Total English Elementary*. Pearson 2011. Student's book and workbook.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL DE CONSULTA

- Dubicka, Iwonna; O'Keeffe, Margaret. *English for International Tourism, New Edition, Pre- Intermediate*. Pearson 2013. Teacher'sresources
- Tourism Stories - How tourism enriched my life. Disponible en: <http://www.e-unwto.org>
- Revista on-line. Disponible en: <http://www.tourism-review.com>
- Walter, Robin and Harding, Keith. *Tourism 1. Oxford English for Careers. Student's Book*.
- Oxenden, Clive and Latham-Koenig, Christina. *New English File. Elementary. Student's Book*. Oxford 2013.

Prof. Ivana Mellado

Prof. Liliana Buccella

Prof. Alison Llavet

RA SILVANA SARACENO

Antonella Dibiasi
Prof. en Lengua y Cultura Inglesas
UNCuyo

Dra. SANDRA PÉREZ STOCCO
Directora de la Licenciatura en Turismo
Facultad Filosofía y Letras - U.N.Cuyo