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

# PROGRAMA INGLÉS II

# **DATOS GENERALES:**

Departamento: Turismo

Año Académico: 2018

Carrera: Licenciatura en Turismo

Espacio curricular: Inglés II

Área a la que pertenece: Área de Idiomas

Año en que se cursa: 2do

Régimen: anual

Carácter: obligatorio

Carga horaria total: 140 horas

Carga horaria semanal: 5 hs

Espacio curricular correlativo: Inglés I

Equipo de cátedra

Titular: Antonella Diblasi

Asociado: Heliana Aguado

## FUNDAMENTACIÓN:

El turismo internacional crece a un ritmo superior al que lo había hecho en toda la historia, es por eso que es imperioso formar a los futuros agentes del turismo de manera integral y competente. 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, además de ser una herramienta que les brindará ventajas muy significativas. La necesidad de dominar el inglés en la actualidad es un hecho incuestionable en un mundo donde las relaciones internacionales adquieren cada vez mayor importancia y donde al inglés se lo considera la lengua franca del siglo XXI, va que es el idioma que facilita la comunicación entre personas de distintas procedencias, que actúa de nexo intercultural, que multiplica las oportunidades laborales y personales, que permite navegar en Internet (más de un 80% de los datos almacenados están en inglés) y que posibilita las transacciones económicas, tecnológicas y académicas en el mundo. Por todo lo dicho, 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.

La virtualidad surge como respuesta a problemáticas específicas tales como la escasa diversidad horaria, las problemáticas personales y laborales y las distancias geográficas.

Particularmente desde una concepción de la lengua con un enfoque comunicativo, construimos los saberes necesarios para las experiencias comunicativas partiendo de lo que el alumno ya ha incorporado y de lo que es significativo para él. Así es que desde la primera actividad el alumno debe recurrir a sus conocimientos previos para poder comprender un contenido nuevo, poniendo en juego el vocabulario que ya sabe y haciendo inferencias y relaciones con el nuevo a incorporar. Esta propuesta también se fundamenta en los aprendizajes relacionados con experiencias, en las cuales el alumno

puede actuar, recreando situaciones de la vida cotidiana, y de esta manera, resolver conflictos, pensar en alternativas y posibles cursos de acción para una misma tarea.

A medida que el alumno adquiere las herramientas de la lengua, el vocabulario, la gramática y el contenido de la unidad temática se ha afianzado, se propone la resolución de un problema en la aplicación y transferencia de los conceptos a una situación nueva, afianzando el desarrollo de habilidades complejas de pensamiento y el juicio crítico frente al aprendizaje. La plataforma educativa y 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.

De las interacciones que se esperan en los alumnos con las actividades propuestas en el marco del trabajo cooperativo y colaborativo se desprenden las actividades que se realizan en los foros y en la elaboración de la wiki como producto final del trabajo en el aula virtual. En este caso entra en juego el trabajo cooperativo, el cual sentará las bases para el trabajo colaborativo posterior, en el cual todos trabajarán y acordarán en el producto final.

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 se los enfrenta a tareas significativas involucrándose en tareas reales.

## Expectativas de logro:

Se busca que los alumnos:

- comprendan las ideas principales de un discurso claro y normal y sobre asuntos cotidianos y relacionados a sectores del turismo.
- comprendan textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionada con el trabajo.
- comprendan la descripción de acontecimientos, sentimientos y problemáticas sencillas en e-mails y artículos.
- sepan desenvolverse en casi todas las situaciones que se presentan en viajes donde se habla esa lengua y puedan participar espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes en el ámbito del turismo.
- puedan explicar y justificar brevemente sus opiniones y proyectos.
- sean capaces de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que son conocidos o de interés personal y puedan escribir e-mails con distintos propósitos afines al turismo.

## En relación a la virtualidad:

- Establecer una comunicación amigable en el aula la cual ayude a los alumnos a transitar por ella fluidamente, estableciendo 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: planear itinerarios turísticos
- Gramática: tiempo verbal: futuro.
- Vocabulario: itinerarios turísticos, accidentes geográficos, turismo aventura.

## Unidad 2:

- Funciones: Ofrecer soluciones a situaciones difíciles con pasajeros, en forma oral y escrita (e-mails) Dar instrucciones. Realizar un check in.
- Gramática: verbos modales imperativos.
- Vocabulario: instalaciones y servicios en aeropuertos. Seguridad aérea.

## Unidad 3:

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

#### Unidad 4:

- Funciones: Describir lugares. Diseñar y describir un folleto turistico.
- Gramática: Presente Simple. Pasado simple. Presente Perfecto. Voz Pasiva en presente y pasado.

 Vocabulario: adjetivos descriptivos. Verbos y sustantivos relacionados a lugares y paquetes turísticos.

#### Unidad 5:

- Funciones: Resolver problemas con pasajeros de aerolíneas.
- Gramática: multi-word verbs.
- Vocabulario: relacionado a viajes y medios de transporte: terrestre, aéreo y marítimo.

#### Unidad 6:

- Funciones: Ofrecer soluciones satisfactorias a reclamos de huéspedes de hotel, en forma oral y escrita.
- Gramática: verbos modales.
- Vocabulario: tipos de alojamiento, instalaciones y servicios.

## Unidad 7:

- Funciones: Ofrecer un servicio, recomendar un destino de viaje.
- Gramática: Artículos. El uso del gerundio y del infinitivo.
- Vocabulario: servicios, el pronóstico del clima, características y atracciones del lugar. Medios de transporte.

#### Unidad 8:

- Funciones: planear y exponer presentaciones frente a un grupo.
- Gramática: condicional, estructuras con "If".
- Vocabulario: características geográficas de las regiones en Argentina.
   Adjetivos y sustantivos para describir atracciones turísticas. Actividades específicas de cada lugar.

## Unidad 9:

- Funciones: describir los procesos involucrados en la elaboración de vino.
- Gramática: voz pasiva
- Vocabulario: regiones vitivinícolas en el mundo, en el país y en Mendoza.
   Tipos de suelo. Variedades de uva. Tipos de cultivo y de riego. Bodegas: implementos, maquinaria involucradas en el proceso de elaboración del vino.

## Unidad 10:

- Funciones: Atención al cliente por teléfono.
- Gramática: formular preguntas.
- Vocabulario: servicio al cliente, cualidades personales, *multi-word* verbs.

## 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, 4 de dictado de clases presenciales, y una de clases virtuales.

# Salidas y visitas educativas

- Visita al aeropuerto: primer semestre Abril Mayo
- Visita a la Bodega La Azul segundo cuatrimestre.

## Objetivos:

- identificar el vocabulario específico relacionado a los servicios e instalaciones del lugar.
- 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 a estadísticas en 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.
- Interactuar y exponer a cerca de la herencia cultural y diseñar de paquetes turísticos.
- Sostener situaciones comunicativas referidas a quejas y al trato con pasajeros difíciles.
- Redactar presentaciones orales sobre productos turísticos.

## **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

- Desarrollar confianza en habilidades profesionales como tratar con requerimientos de los clientes, promocionar destinos, ofrecer sugerencias, negociar, escribir e- mails y hablar
- Desarrollar conciencia sobre el idioma a través de un programa integrado de gramática y competencias lingüísticas
- Propiciar el trabajo colaborativo
- Aprender a participar en actividades de investigación

## 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.

A través del aula se establece una comunicación amigable con el alumno la cual los ayuda a transitar por ella con fluidez, estableciendo espacios variados de intercambio, comunicación y aprendizaje.

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 exponiendo 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, movie maker, entre otros.

Los alumnos elaboran **producciones** escritas. Cada tarea cuenta con una rúbrica o guía de evaluación cuyos criterios serán presentados antes de cada asignación.

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.

Al campus virtual se accede desde <u>www.uncuvirtual.uncu.edu.ar</u>. 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 y actividades del aula virtual.
- 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 del proceso incluirá una nota actitudinal (asistencia a clases, puntualidad 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 alumnos 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, deberá rendir examen final escrito y oral en los turnos establecidos para acreditar la materia, más una presentación oral sobre un tema dado por las profesoras.

## 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 que debe ser aprobado con 85 % la última semana de cursado para acreditar la materia. En caso de no aprobar el coloquio, el alumno quedará en condición de alumno regular y deberá rendir la materia según los criterios de esta condición.

## BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA PARA FI ALUMNO

- Dubicka, Iwonna; O'Keeffe, Margaret. English for International Tourism, New Edition, Pre-Intermediate. Pearson 2013. Course book and workbook.
- Peter Strutt. English for International Tourism, New Edition, Intermediate. Pearson 2013. Course book and workbook. Teacher's resources
- Revista on-line. Disponible en: http://www.tourism-review.com
- Diccionario de Inglés online: http://www.wordreference.com

# BIBLIOGRAFÍA GENERAL DE CONSULTA

- 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.
- Latham-Koeing, Christina; Oxenden, Clive. *English File Elementary, third edition*. Oxford. Course book and workbook.
- Latham-Koeing, Christina; Oxenden, Clive. English File Preintermediate, third edition. Oxford. Course book and workbook.
- Foley, Mark; Hall, Diane. New Total English Elementary. Pearson 2011. Student's book and workbook.

# Lecturas Obligatorias:

• Tourism Stories - How tourism enriched my life. Disponible en: <a href="http://www.e-unwto.org">http://www.e-unwto.org</a>

Antonella Dibl**asi** rof. en Lengua y Cultura Inglesas UNCuyo

> DIR. SANDRA PEREZ STOCCO Directora de la Licenciatura en Turismo Fagultad Filosofía y Letras - U.A. Cuyo