



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

PROGRAMA INGLÉS II

DATOS GENERALES:

Departamento: Turismo

Año Académico: 2019

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: Alison Llaver

JTP: Tamara Polvoreda.



## FUNDAMENTACIÓN:

El turismo internacional crece a un ritmo superior al que lo había hecho en toda la historia, por eso 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, ya 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.

En cuanto al enfoque pedagógico, 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.

Expectativas de logro

Se busca que los alumnos:



- sepan desenvolverse en casi todas las situaciones que se presentan en viajes y manejar situaciones problemáticas que puedan presentarse en distintos ámbitos de la industria del turismo 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 simples y bien enlazados sobre temas que son conocidos o de interés personal y puedan escribir e-mails con distintos propósitos afines al turismo.
- puedan narrar relatos sencillos relacionados con una atracción o destinos turísticos.
- puedan comprender y presentar descripciones claras y detalladas de destinos turísticos y de los atractivos que estos ofrecen.
- sean capaces de realizar descripciones sencillas de procesos de elaboración relacionados con industrias locales.
- sepan llevar a cabo conversaciones telefónicas en los contextos del turismo.

Expectativas de logro 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:

Competencias ¿Qué capacidades desarrollarán los alumnos?

- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo

PRIMER CUATRIMESTRE

Durante este primer cuatrimestre, se articulan proyectos con los siguientes espacios curriculares. Se establecen los objetivos dentro de cada proyecto.

- Servicios Turísticos: Prof. Lilia Casanova. Ambos espacios curriculares acuerdan sobre los contenidos a abordar. En Servicios Turísticos, el alumno podrá comprender el marco general en el cual se desarrollan las actividades específicas, éstas, se concretarán en Inglés II con la aplicación de los contenidos generales a una situación particular, la elaboración de un folleto descriptivo digital. (Proyecto 1)



### Proyecto 1: Servicios de información turística

#### Objetivo

Demostrar la capacidad de describir destinos turísticos: una localidad, una atracción en un entorno natural, un complejo hotelero en la costa.

#### Desempeño deseado

- Diseñar un folleto para promocionar un destino turístico que incluya descripciones del lugar e información sobre servicios de transporte a la llegada del turista (*Arrival Information Sheet*)

#### Gramática

Presente simple. Modo imperativo. Comparatives and superlatives.

#### Vocabulario

Destinos. Transporte. Accidentes geográficos. Actividades de tiempo libre. Sustantivos y adjetivos para describir lugares.

### Proyecto 2: Guías de turismo

#### Objetivo

Describir actividades programadas y narrar eventos históricos de un lugar (tour guide speech). Manejar situaciones de crisis en un tour.

#### Desempeños deseados

- Tomar notas para describir un atractivo turístico y una anécdota histórica interesante.
- Preparar un tour de un área conocida, utilizar las notas preparadas con anterioridad. Cumplir con los estándares de desempeño. Llevar a cabo una visita guiada comentada.

#### Gramática

Repaso de formas para expresar el futuro. Pasado simple para narrar la historia de un lugar.

#### Vocabulario

Estándares de desempeño del guía. Expresiones comunes del guía turístico. Expresiones para manejar situaciones difíciles durante un tour.

### Proyecto 3: Reclamos

#### Objetivo

Manejar reclamos en diferentes contextos. Describir las obligaciones y responsabilidades del personal.

#### Desempeños deseados

- Simular una situación comunicativa en diferentes roles o áreas de trabajo de un hotel, que incluya: manejar reclamos de clientes y problemas con cortesía y soltura. Escribir un correo electrónico de disculpa.

#### Gramática

Verbos modales de obligación y posibilidad. Employees' duties.  
Formas interrogativas

#### Vocabulario

Áreas y personal. Reclamos.



## SEGUNDO CUATRIMESTRE

Durante este segundo cuatrimestre, se articulan proyectos con los siguientes espacios curriculares. Se establecen los objetivos dentro de cada proyecto.

- ❖ Geografía y Destinos Turísticos de Argentina: Geógrafo Franco Bianco
- ❖ Enoturismo - Taller

### Proyecto 4: Gestión del Turismo / Promoción turística

#### Objetivo

Ofrecer un servicio en relación con destinos turísticos populares en Argentina.

#### Desempeños deseados

- Presentación Oral. Como agente turístico, describir frente a un grupo de agentes de viaje extranjeros, todo lo que el destino turístico ofrece. Describir el clima, características geográficas y atracciones de Argentina.

#### Gramática

Artículos. Estructuras condicionales con IF.

#### Vocabulario

Accidentes geográficos, atracciones, actividades, clima, estado del tiempo, frases y expresiones comunes de guías, lenguaje descriptivo. Expresiones para dar consejos y recomendaciones.

### Project 5: Bodegas

#### Objetivo

Describir los procesos involucrados en la elaboración del vino a través del uso y la aplicación del vocabulario específico del lenguaje del vino y de la gramática correcta.

#### Desempeños deseados

- Organizar y conducir un tour en una bodega de la zona, explicar el proceso de elaboración del vino desde su origen hasta que llega al consumidor.
- Describir las regiones vitivinícolas de la Argentina y las específicas de Mendoza.

#### 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.

#### Gramática

Voz pasiva en presente y pasado

### Project 6: Servicio al cliente. Atención Telefónica.

#### Objetivo

Demostrar manejo adecuado de conversaciones telefónicas en el contexto del hotel.

#### Desempeño deseado

Simular situaciones comunicativas reales dentro del contexto específico de conversaciones telefónicas para hacer y tomar reservas en un hotel y atender reclamos, siguiendo las reglas de cortesía en inglés.

#### Gramática

Formas interrogativas



## Vocabulario

Números de teléfono. Términos y frases utilizados al hablar por teléfono.

Verbos compuestos relacionados a conversaciones telefónicas.

## 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 a la Bodega La Azul - segundo cuatrimestre.
- El área de idiomas se sumará eventualmente a las salidas de campo propuestas por otros espacios curriculares, principalmente la práctica profesional. Esto responde a la transversalidad de la lengua en otros espacios, en el contexto comunicacional.
- Objetivos de la visita:
  - 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 en un *check-in*, ordenar una comida, vestir y preparar una mesa para una comida, entre otros.

## CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

Con la metodología basada en problemas, los estudiantes deberán:

- discusión de temas relacionados con problemas reales del ámbito del turismo y recomendar posibles soluciones.
- utilización de elementos de evaluación que les permitan realizar un seguimiento de su propio aprendizaje dentro de lo que constituye el proceso de enseñanza a los adultos.
- interpretación de textos referidos a estadísticas en turismo.
- participación de intercambios dialógicos de situaciones laborales.
- escucha y producción textos orales y escritos referidos a servicios turísticos, en relación con las necesidades del cliente y referidos a situaciones en hoteles.
- interacción y exposición acerca de la herencia cultural y diseñar paquetes turísticos.
- participación de situaciones comunicativas referidas a quejas y al trato con pasajeros difíciles.
- redacción de 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.

Proponemos un enfoque metodológico basado en el desarrollo de competencias, con la mirada puesta en las características del alumno del siglo XXI. La metodología de enseñanza es el Aprendizaje basado en problemas, a través de la investigación y la participación activa y autónoma de los alumnos en proyectos integrales, interdisciplinarios. El aprendizaje de la lengua es transversal a otros espacios curriculares, por lo tanto, se proponen proyectos que lleven al alumno a desarrollar competencias a través de tareas comunicativas en diferentes asignaturas, persiguiendo un objetivo común.

El esquema de trabajo consiste en la definición del problema o situación por parte de los profesores, a partir del cual se les pide a los estudiantes que, en grupos de trabajo, aborden las diferentes fases que implica el proceso de resolución del problema o situación. Se llevan a cabo proyectos interdisciplinarios, de los que participan otras asignaturas. En el proceso deben buscar, entender, e integrar los conceptos básicos de las asignaturas que pueden estar implicadas. Cada proyecto culmina con una tarea grupal o individual 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 del proyecto.

#### Metodología Aula Virtual

Esta propuesta de cátedra se sostiene en la articulación entre los encuentros presenciales y el trabajo en el entorno de la plataforma Moodle.

A través de la 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.

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.

## EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Criterios de evaluación:

- La evaluación será continua en forma oral y escrita, y consistirá en tareas individuales y grupales dentro de cada proyecto.
- Los alumnos rendirán dos exámenes parciales orales al finalizar cada cuatrimestre.
- Cada instancia de evaluación parcial contará con un examen recuperatorio.
- La evaluación del proceso incluirá una nota actitudinal (puntualidad en la entrega de trabajos prácticos y presentación, participación en clase e interés y compromiso del alumno).

Condiciones para obtener la regularidad:

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

- aprobar el 75 % de la totalidad de los trabajos prácticos orales y escritos.
- aprobar el 75% de la totalidad de las actividades del aula virtual.
- aprobar los dos exámenes parciales en primera instancia o los recuperatorios.



Alumno regular

El examen final consta de 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 libre:

El alumno que no cumpla con las condiciones para regularizar la materia, tendrá la condición de libre. 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. Además, deberá presentar el portafolio con los trabajos presenciales y virtuales (plataforma Moodle) hecho durante todo el año.

#### BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA PARA EL ALUMNO

- Cuadernillo de cátedra con material por proyecto
- Revista on-line. Disponible en: <http://www.tourism-review.com>
- Diccionario de Inglés online: <http://www.wordreference.com>

#### BIBLIOGRAFÍA GENERAL DE CONSULTA

- 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
- Walter, Robin and Harding, Keith. *Tourism 1. Oxford English for Careers. Student's Book*.
- Walter, Robin and Harding, Keith. *Tourism 2. Oxford English for Careers. Student's Book*.
- Oxenden, Clive and Latham-Koenig, Christina. *New English File. Elementary. Student's Book*. Oxford 2013.
- Latham-Koenig, Christina; Oxenden, Clive. *English File Elementary, third edition*. Oxford. Course book and workbook.
- Latham-Koenig, Christina; Oxenden, Clive. *English File Pre-intermediate, 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: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415571>, última visita 16/03/2019

**Alison Llaver**

**Prof. Maria Antonella  
Diblasi**

**Prof. Tamara Polvoreda**

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