

Departamento de Economía y Administración

Programa Regular – Cursos Presenciales

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Año: 2012

Curso: Inglés Hotelero III

Profesor: Gabriela Anselmo

Carga horaria semanal: 4 horas

Créditos: 8 (ocho)

Núcleo al que pertenece: Cursos de Licenciatura

Tipo de Asignatura: Teórico-Práctica

Presentación y Objetivos:

Resulta indispensable tener una mirada que abarque los objetivos generales de la Licenciatura en Administración Hotelera y los alcances del título, ya que esta propuesta pedagógica surge de tal análisis, y ha sido diseñada con el propósito de posibilitar al alumno una acabada comprensión del texto escrito en el idioma inglés tanto en función del propio desarrollo profesional como de futuro estudio, investigación o acceso a publicaciones académicas, y una profundización de la participación en situaciones de comunicación social y laboral. Se pretende que el alumno tenga acceso a las descripciones del lenguaje tal como es usado en las situaciones específicas tanto de las disciplinas como de las ocupaciones particulares. La enseñanza del idioma inglés con propósitos académicos tiene como objetivo específico posibilitar al alumno el estudio, la investigación, o el

9

desarrollo profesional en este idioma, que es el idioma internacional de investigación y publicación académica, de acceso a tecnología y experticia. En este nivel los alumnos articularán conocimientos semánticos, morfológicos, sintácticos y discursivos con especificaciones de retórica, modalidad y registro. Se intenta prepararlos para el desarrollo profesional al que aspiran una vez graduados.

Que los alumnos

- Logren una comprensión lectora profunda de textos en el idioma inglés, tomando conciencia del discurso específico y de las variaciones potenciales, donde puedan traspasar el límite de los conocimientos previos para hacer uso de las señales lingüísticas de un texto dado.
- Consoliden sus estrategias de escucha de textos orales de la especialidad para incrementar la comprensión auditiva.
- Utilicen en forma apropiada el vocabulario y fórmulas típicas de la atención al cliente.
- Produzcan mensajes escritos de la especialidad con cohesión y coherencia.
- Afiancen la comunicación interpersonal fluida en el ámbito profesional-laboral futuro o actual, pudiendo dar respuesta a las demandas del cliente con soltura y coherencia, utilizando el registro adecuado.
- Comprendan el contenido general y los detalles en mensajes orales a un ritmo normal de conversación, en emisiones producidas por nativos y no nativos, en diversos registros y situaciones de comunicación.

Contenidos mínimos:

Tratar solicitudes telefónicas referidas a todos los servicios. Faqs. Ofrecer consejo y dar sugerencias sobre cualquier tema posible (dentro y fuera del hotel). Dar información turística (atendiendo al clima en las diferentes regiones) sobre lugares

98.

de interés, tradicionales y de interés histórico. Desenvolverse en una entrevista de trabajo.

Contenidos Temáticos o Unidades:

Unidad 1

La atención al cliente. La importancia del trato cordial y eficiente. Uso del registro apropiado. El trato personal: principios de una comunicación eficiente. Principio de cooperación en la conversación. Tratamiento de pedidos del huésped en todos los sectores del hotel y del restaurant. La conversación telefónica: solicitudes para las diferentes áreas; tratamiento de solicitudes, reclamos o pedidos de índole personal. El clima. Las posibilidades de cada actividad turística teniendo en cuenta los factores climáticos, los intereses y las necesidades del huésped. Información: tradiciones, lugares históricos, etc. Diseño de un hotel teniendo en cuenta sus características de acuerdo al perfil del huésped esperado.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), UK: CUP, Unidades 28-29-30-45-46-47-48-49

Unidad 2

Turismo. Descripción de lugares de interés en el área. Indicar modos de acceder a lugares dentro y fuera del hotel. Uso de mapas y planos. Medios de transporte: ventajas y desventajas. Preguntas frecuentes. Diseño de un folleto sobre un destino turístico.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), UK: CUP, Unidades 35-36-40.

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering*

Industry, UK: OUP, Unidades 21-22.

Unidad 3

Cartas y faxes. Tipos de carta: quejas, disculpas, reservas, confirmación, consultas.
Producción de textos escritos formales.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition),
UK: CUP, Unidades 21-22-23-24.

Unidad 4

Medios de pago. Detalle y explicación de la cuenta. Información sobre cambio de dinero, precios y lugares. Respuesta a posibles problemas. Tratamiento de todo tipo de queja. El checkout. La despedida. Saludos formales.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition),
UK: CUP, Unidades 31-32-33-34.

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*, UK: OUP, Unidades 26-27.

Unidad 5

El trabajo. La presentación personal. La entrevista laboral. Estrategias para una entrevista exitosa. Cartas y formularios de solicitud de empleo. Cartas de rechazo. El CV. Elaboración y posibles presentaciones.



Bibliografía:

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*, UK: OUP, Unidad 28.

Bibliografía Obligatoria:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), UK: CUP, Unidades 21-22-23-24-28-29-30-31-32-33-34-35-36-40-45-46-47-48-49

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*, UK: OUP, Unidades 21-22-26-27-28

Bibliografía de consulta:

Badger, I., Pedley, S. (2003). *Everyday Business Writing*, England: Pearson, págs. 8/14.

Mascull, B. (2005). *Best Practice*, UK: Thomson.

Richey, R. (2010). *English for Customer Care*, Oxford: OUP

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism*, England: Pearson Education Limited, págs. 10/11, 22/24, 64/65, 98/99.

Wood, N. (2003). *Business and Commerce*, Oxford: OUP, págs 2 - 7 - 30.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering*, Oxford: OUP, págs. 18-19.

Modalidad de dictado:

Curso presencial. El carácter teórico-práctico de las clases se desarrollará permanentemente en función de lo comunicativo, es decir, a partir de la



comunicación real en las cuatro macro habilidades (lectura, escucha, habla y escritura).

Evaluación:

Los alumnos deberán realizar 4 (cuatro) trabajos prácticos escritos. Asimismo, se administrarán 2 (dos) pruebas parciales orales. La aprobación de la materia, bajo el régimen de regularidad, requerirá una asistencia no inferior al 75% en las clases, y

- a) la obtención de un promedio mínimo de 7 puntos en las instancias parciales de evaluación y de un mínimo de 6 puntos en cada una de ellas, ó
- b) la obtención de un mínimo de 4 puntos en cada instancia parcial de evaluación y examen integrador, el que será obligatorio en estos casos. Este examen se tomará dentro de los plazos del curso.

Los alumnos que obtuvieron un mínimo de 4 puntos en cada una de las instancias parciales y no hubieran aprobado el examen integrador, o hubieran estado ausentes en el mismo, deberán rendir un nuevo examen integrador que se administrará en un lapso que no superará el cierre de actas del siguiente cuatrimestre.

Se garantizará que los alumnos tengan al menos una instancia parcial de recuperación.


Firma y Aclaración

Lic. G. Angelino

Plan de Trabajo

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Curso: Inglés Hotelero III - 2012

Profesores: Gabriela Anselmo – Patricia F. Lo Mastro

Nº de clase	Modo: P/V	Contenidos	Bibliografía u otros materiales	Tipo de actividad (completar sólo para las sesiones virtuales)	Evaluaciones (continuas y sumativas)
1	P	Presentación de la materia, programa, profesora y alumnos.	Prueba escrita para evaluar punto de partida. Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 30		Diagnóstico
2	P	Información del hotel: ubicación, facilidades, tipo de huésped, entretenimiento.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 30		TP escrito: Diseño de hotel
3	P	Información del hotel: ubicación, facilidades, tipo de huésped, entretenimiento.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 30		TP escrito: Diseño de hotel (presentación oral)
4	P	Conversaciones telefónicas. Pedidos. Atención de necesidades. Principios fundamentales de la conversación	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 28.		
5	P	Conversaciones telefónicas. Pedidos. Atención de necesidades. Principios fundamentales de la conversación.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 28.		Trabajo en laboratorio multimedia.



Handwritten signature

6	P	Destinos turísticos. Atracciones y vistas. Sugerencias. Información turística.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 45.		Desempeño en clase. Trabajo grupal.
7	P	Destinos turísticos. Atracciones y vistas. Sugerencias. Información turística.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 45		Desempeño en clase. Trabajo grupal.
8	P	El clima en las diferentes regiones turísticas. Consejos.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 46-47.		Trabajo en laboratorio multimedia.
9	P	Historia y folklore. Sugerencias.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 48.		Desempeño grupal.
10	P	Dar indicaciones sobre cómo acceder a diferentes lugares dentro del hotel.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 21.		Trabajo en laboratorio multimedia.
11	P	Dar indicaciones sobre cómo acceder a diferentes lugares dentro del hotel y sus alrededores.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 21		Desempeño en clase.
12	P	Dar indicaciones sobre cómo acceder a diferentes lugares dentro del hotel y sus alrededores	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 21		Desempeño en clase

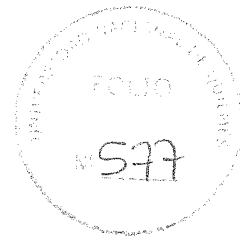
75

13	P	Medios de transporte. Verbos.Preposiciones. Adverbios.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 22.	Trabajo en laboratorio multimedia.
14	P	Dar indicaciones para utilizar los diferentes medios de transporte.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 22.	Desempeño en clase.
15	P	Dar indicaciones sobre cómo acceder a diferentes sitios turísticos.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 40.	Trabajo en laboratorio multimedia.
16	P	Dar indicaciones sobre cómo acceder a diferentes lugares de interés.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 35-36.	TP escrito: Diseño de folleto
17	P	Revisión. Consulta.		Desempeño en clase.
18	P	Unidades 1 y 2		Primer Parcial Oral
19	P	Unidades 1 y 2		Primer Parcial Oral
20	P	Cartas y faxes.	Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 21 - 22	Desempeño en clase.

[Handwritten signature]

21		Cartas y faxes	Jones, L, (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 21 - 22		Desempeño en clase
22	P	Cartas y faxes.	Jones, L, (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 23.		Recuperatorio Parcial
23	P	Cartas y faxes.	Jones, L, (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidad 24.		TP escrito: Carta de respuesta
24	P	Moneda. Tipo de cambio. Medios de pago.	Jones, L, (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 31-32-33-34.		Trabajo en laboratorio.
25	P	Problemas en el chekout: explicación detallada de la cuenta. Resolución de errores. Pedido de disculpas.	Jones, L, (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 31-32 Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 26		Desempeño en clase. Trabajo grupal y en pares.

28



26	P	La despedida. Saludos formales.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 27.		Trabajo en laboratorio.
27	P	Presentación personal en una entrevista de trabajo.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 28.		Trabajo grupal y en pares.
28	P	La entrevista laboral. Estrategias.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 28.		Trabajo en laboratorio.
29	P	Solicitud de empleo: formularios y carta de presentación.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidades 26-27. Jones, L. (2005). <i>Welcome! English for the travel and tourism industry</i> (2 nd Edition), UK: CUP, Unidades 33-34.		Desempeño en clase.
30	P	El CV.	Revell, R., Stott, T. (2006). <i>Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry</i> , UK: OUP, Unidad 28.		Trabajo en laboratorio.
31	P	Unidades 3, 4 y 5			Segundo Parcial Oral
32	P	Unidades 3, 4 y 5			Segundo Parcial Oral

Ad

33	P	Devolución. Diferentes plantillas de CV. Unidades 3, 4 y 5	Diferentes modelos	Desempeño en clase . Recuperatorio
34	P	Revisión/Consultas		
35	P	Unidades 1-5		Examen integrador
36	P	Resultados - Cierre del curso		

Carla García Arredondo
 Carla García Arredondo
 Firma y Aclaración

Nota: Este plan de trabajo es de carácter orientador. Cabe aclarar que las clases pueden sufrir variaciones, entre otros motivos, por los feriados y/o asuetos académicos que se dispongan.

