



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE ALUMNOS REGULARES**

Carrera: Administración Hotelera

Año: 2006 (Primer cuatrimestre)

PROGRAMA DE EXÁMENES LIBRES

Curso: Inglés Hotelero III

Créditos: 8

Núcleo al que pertenece: Cursos de Licenciatura

Tipo de Asignatura: Teórico – Práctica

Objetivos:

- Aplicar estrategias de lectura para la comprensión de textos de la especialidad.
- Reconocer la idea principal y los detalles en textos escritos de la especialidad.
- Profundizar estrategias de escucha de textos orales de la especialidad para incrementar la comprensión.
- Comprender 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.
- Afianzar 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.
- Producir mensajes escritos de la especialidad con cohesión y coherencia.
- Utilizar en forma apropiada el vocabulario y fórmulas típicas de la atención al cliente.

Contenidos:

Todos los contenidos de este programa han sido seleccionados como respuesta a los requerimientos específicos del idioma inglés para la carrera de Administración Hotelera.

Unidad 1

- Tratar solicitudes telefónicas o personales referidas a servicios varios (restaurante, recepción, administración, etc.)
- Ofrecer ayuda, consejo y dar sugerencias sobre cualquier tema posible (salud, seguridad transporte, entretenimiento, etc.)
- Dar información turística sobre lugares de interés, describir facilidades hoteleras en función de las necesidades de los huéspedes.
- Diseñar un hotel teniendo en cuenta sus características de acuerdo al perfil del huésped esperado.
- Describir el clima en diferentes regiones.
- Dar información sobre diferentes lugares tradicionales y de interés histórico.

Bibliografía:

1998 Welcome! English for the travel and tourism industry. LEO JONES. CUP.



Unidades 28-29-30-45-46-47-48-49

Unidad 2

- Indicar formas de acceder a distintos lugares dentro y fuera del hotel.
- Sugerir distintos modos de acceder a diferentes lugares de interés turístico en la ciudad.
- Brindar información sobre medios de transporte teniendo en cuenta las ventajas y desventajas de cada uno.
- Responder preguntas frecuentes de los pasajeros.

Bibliografía:

1998 Welcome! English for the travel and tourism industry. LEO JONES. CUP.

Unidades 35-36-40

1990 Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry. R: Rvell-Trish Stott. OUP

Unidades 21-22

Unidad 3

- Cartas y faxes
- Responder a consultas y pedidos en forma oral y escrita.
- Confirmar reservas, responder a quejas de los pasajeros.
- Cartas formales.

Bibliografía:

1998 Welcome! English for the travel and tourism industry. LEO JONES. CUP.

Unidades 21-22-23-24

Unidad 4

- Medios de pago.
- Detalle y explicación de la cuenta, cambio de dinero, dar precios sobre distintos servicios y productos.
- Responder a quejas de todo tipo y tono.
- Despedir al huésped. Saludos formales.

Bibliografía:

1998 Welcome! English for the travel and tourism industry. LEO JONES. CUP.

Unidades 31-32-33-34

1990 Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry. R: Rvell-Trish Stott. OUP

Unidades 26-27

Unidad 5



- Desarrollar la presentación personal durante una entrevista laboral. Estrategias para la entrevista de trabajo reflejadas en el uso de la lengua inglesa.
- Completar formularios de solicitud de empleo.
- Carta de solicitud de empleo.

Bibliografía:

1990 Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry. R: Rvell-Trish Stott. OUP
Unidad 28

Se insistirá en las estrategias y estructuras relevantes a cada función (área comunicativa)

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

1998, LEO JONES, *Welcome! English for the travel and tourism industry*. CUP.

1990. R. REVELL – TRISH STOTT, *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*. OUP

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

- Five Star English, OUP
- High Season, OUP
- Diccionario de Hotelería
- Guías turísticas de Buenos Aires y Argentina
- Materiales auténticos.

Evaluación

Se tomará un examen escrito y oral que deberán aprobarse con una **nota mínima de 4 (cuatro) puntos en cada instancia.**