

9. Inglés para la comunicación escrita en turismo

INTRODUCCIÓN

Este módulo tiene una duración de 152 horas pedagógicas y sus actividades y ejemplos de evaluación permitirán a cada estudiante estar en contacto con el idioma inglés en situaciones similares a las reales, por medio de grabaciones o videos, y le darán la oportunidad de usar el idioma aprendido en escenarios simulados, como en juegos de roles o en presentaciones.

Durante el desarrollo de este módulo, se espera que los y las estudiantes puedan comprender textos escritos, informativos y descriptivos, tanto impresos como digitales, y puedan extraer información específica y general de ellos. Asimismo, se espera que sean capaces de escribir mensajes simples y breves en inglés, como completar formularios, redactar *e-mails* o notas.

Los resultados esperados de los aprendizajes se orientan a que el o la estudiante sea capaz de producir textos libres y funcionales, respetando las exigencias técnicas del idioma, siguiendo una línea argumentativa lógica, acorde al contexto del mensaje y a la situación presentada, en un entorno laboral que requiere que la o el técnico de nivel medio en Servicios de Turismo sea competente en comunicar en textos escritos, información turística relevante y fidedigna, aplicando un lenguaje técnico apropiado a cada circunstancia.

Además, se espera que el o la estudiante sea capaz de comprender, analizar y utilizar textos escritos que se encuentren en diversas publicaciones del ámbito turístico, identificando los principales elementos contenidos en el texto, interpretando información presentada en diversos formatos, estableciendo conclusiones coherentes y asertivas.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 9 · INGLÉS PARA LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN TURISMO	152 HORAS	CUARTO MEDIO
--	------------------	---------------------

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

OA 7

Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
1. Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria	1.1 Completa registros y fichas, de acuerdo a la información turística recepcionada, mediante avisos publicitarios (eventos especiales, atractivos turísticos, alojamiento, viajes, etc.).	A	B	C
		D	E	H
	1.2 Consulta e interpreta mapas turísticos, manuales, instructivos, folletos turísticos, para informar y orientar al turista.	A	B	C
		D	E	H
	1.3 Extrae información general y detalles de textos descriptivos, como folletos o artículos acerca de lugares turísticos, instalaciones y equipamiento turístico en general.	A	B	C
		D	E	H
	1.4 Reconoce palabras y expresiones relacionadas con la industria turística en textos orales, escritos y en <i>software</i> de reservas turísticas (hoteleras y aéreas).	A	B	H

9.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Elabora textos informativos simples y complejos, breves y extensos en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, explicaciones, notas o referencias).	2.1 Registra información de un pasajero en inglés, en formularios y <i>vouchers</i> , consignando los antecedentes de identificación del cliente, su procedencia, entre otros datos relevantes en la atención turística.	A	B	C
			D	E	H
		2.2 Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que dan indicaciones, ofrecen disculpas, hacen una confirmación de una reserva o de un servicio turístico, cotizan servicios turísticos u otros.	A	B	C
		D	E	H	
		2.3 Elabora trípticos informativos, folletos o flyers con información relevante de un programa turístico, atractivo turístico, servicios hoteleros o de alimentación.	A	B	C
			D	E	H
3.	Diseña un programa turístico en idioma inglés, considerando todas las etapas y que incorpore los intereses de los clientes.	3.1 Selecciona actividades turísticas, según lo solicitado por los clientes y el tipo de servicio contratado, utilizando el idioma inglés.	A	B	C
			D	H	
		3.2 Elabora y evalúa un programa con los distintos servicios y actividades, los costos relacionados, considerando el tipo de cambio, las características del grupo y el tiempo establecido, utilizando idioma inglés.	A	B	C
		D	H		
		3.3 Comunica la programación de las explicaciones informativas ofertadas, utilizando idioma inglés.	A	B	C
			D	E	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación escrita en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Creando un afiche publicitario en inglés
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria.	1.1 Completa registros y fichas, de acuerdo a la información turística recepcionada mediante avisos publicitarios (eventos especiales, atractivos turísticos, alojamiento, viajes, etc.).
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Selecciona audios de avisos publicitarios de la industria turística y de atractivos turísticos.
- › Prepara una guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario, con información turística en inglés, extraída de afiches publicitarios, revistas de viajes, folletería, etc., con actividades como diálogos, vocabulario, completar frases y oraciones, además de comprensión de lectura.
- › Prepara diversos formatos y fichas de registro de información turística en inglés.
- › Prepara una pauta de confección y corrección de afiche publicitario de un destino turístico.
- › Prepara las instrucciones de la actividad.
- › Prepara una lista de cotejo para la autoevaluación de sus estudiantes.
- › Prepara el material correspondiente a la actividad, como las guías de aprendizaje, y diferentes pautas a aplicar.

Recursos:

- › Radio con CD *player*.
- › Parlantes.
- › Material de audio y video.
- › Revistas de viajes.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Pone en contexto la actividad a realizar.› Explica a sus estudiantes cada una de las actividades a realizar y entrega las instrucciones generales, enfatizando en la importancia del vocabulario técnico.› Divide al curso en duplas de trabajo para el desarrollo de la guía y posterior confección del afiche publicitario.› Controla la ejercitación, hasta que cada estudiante domina la destreza. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Escuchan los audios preparados por su docente y completan la guía de trabajo y los formularios de registro de información.› Diseñan un afiche publicitario de un destino turístico, de acuerdo a las indicaciones especificadas en la pauta de confección.› Seleccionan y redactan información turística en inglés, de acuerdo a los anuncios publicitarios considerados para el afiche.› Utilizan la lista de cotejo para controlar el volumen de voz, entonación, fonética y vocabulario.› Finalmente, practican hasta no cometer errores. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Proyector.› Radio con CD player.› Parlantes.› Proyector multimedia.› Material de audio y video.› Revistas de viajes.› Guía de trabajo.› Materiales de escritorio.› Pliegos de cartulina blanca.› Pauta de evaluación de exposición oral.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan sus afiches publicitarios. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Corrige la fonética, el vocabulario, el volumen de voz y la entonación. La evaluación es compartida con sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación escrita en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Registrando información de pasajeros
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>2. Elabora textos informativos simples y complejos, breves y extensos en inglés (como <i>e-mails</i>, indicaciones, explicaciones, notas o referencias).</p>	<p>2.1 Registra información de un pasajero en inglés, en formularios y <i>vouchers</i>, consignando los antecedentes de identificación del cliente, su procedencia, entre otros datos relevantes en la atención turística.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Selecciona los audios de requerimiento de alojamiento por parte de un pasajero en un hotel y venta de servicios turísticos en una agencia de viajes.
- › Prepara una guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario, con actividades como diálogos, vocabulario, completar frases y oraciones, además de comprensión de lectura, en base a los audios en inglés seleccionados por el o la docente.
- › Prepara un *vouchers* de venta de servicios, para el registro de información por parte del o la estudiante.
- › Prepara los diversos formatos y fichas de registro de información turística en inglés.
- › Prepara las instrucciones de la actividad.
- › Prepara una lista de cotejo para la autoevaluación de sus estudiantes.
- › Prepara el material correspondiente a la actividad, como las guías de aprendizaje y diferentes pautas a aplicar.

Recursos:

- › Proyector.
- › Radio con CD *player*.
- › Parlantes.
- › Material de audio y video.
- › Revistas de viajes.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Pone en contexto la actividad a realizar.› Explica a sus estudiantes cada una de las actividades a realizar y entrega las instrucciones generales, enfatizando en la importancia del vocabulario técnico y de la pronunciación.› Divide al curso en duplas de trabajo.› Lee en voz alta un diálogo y solicita a sus estudiantes completar un <i>voucher</i> de venta de servicios turísticos.› Controla la ejercitación, hasta que cada estudiante domina la destreza. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Escuchan los audios preparados por su docente y completan la guía de trabajo y los formularios de registro de información de pasajeros, por ejemplo, <i>check in</i> en un hotel, o información personal del pasajero para la venta de un programa turístico.› En duplas, replican la misma actividad, con otros diálogos entregados por su docente para que uno lea en voz alta la información y su compañero registre, en el formato indicado, todos los antecedentes posibles de completar, de acuerdo a la información proporcionada en el diálogo.› Usan la lista de cotejo para controlar el volumen de voz, entonación, fonética y vocabulario.› Finalmente, practican hasta no cometer errores. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Proyector.› Radio con CD <i>player</i>.› Parlantes.› Proyector multimedia.› Material de audio y video.› Revistas de viajes.› Guía de trabajo.› Pauta de evaluación de texto escrito.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan sus fichas de registro y <i>voucher</i>. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Corrige y destaca la importancia de la expresión escrita y uso de vocabulario técnico.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación escrita en turismo	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria.</p>	<p>1.1 Completa registros y fichas, de acuerdo a la información turística recepcionada mediante avisos publicitarios (eventos especiales, atractivos turísticos, alojamiento, viajes, etc.).</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los(as) interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

9.

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>El o la docente presenta a sus estudiantes diferentes diálogos de turistas en inglés, que se pueden presentar en las siguientes situaciones: un turista que realiza el <i>check in o check out</i> en un establecimiento hotelero; un turista que adquiere un programa de viaje, y un informador o agente de viaje que entrega información de un atractivo turístico.</p> <p>Estudiantes, agrupados en duplas, trabajan con la información. Uno de ellos lee los diálogos y la información de los atractivos turísticos y en forma simultánea el otro estudiante registra la información en las fichas y formatos correspondientes. Luego, se rotan las funciones, con otros diálogos proporcionados por su docente.</p>	<p>Lista de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none">› Toman nota y completan registros y fichas, de acuerdo a la información escuchada.› Identifican información general y específica en descripciones y avisos; por ejemplo, información de horarios de vuelos, ubicación, reservas, etc.› Leen y explican información en mapas, folletos, boletas, menús, etc., a los clientes.› Identifican información general y detalles en textos descriptivos, como folletos o artículos acerca de lugares o instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaraz, E. (2006). *Diccionario de términos de turismo y ocio: Español-inglés, inglés-español* Barcelona: Ariel.

Dubicka, I., & O’Keefe, M. (2013). *English for international tourism*. Harlow: Pearson.

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Medlik, S. (2003). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*. Oxford: Routledge.

O’Hara, F. (2002). *Be my Guest. English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Redman, S. (2003). *English Vocabulary in Use. Pre-intermediate &Intermediate*. Cambridge: Cambridge University Press.

Stott, T. y Revelle, R. (2005). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.

Walker, R. y Harding, K. (2009). *Oxford English for Careers: Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.

Sitios web recomendados

Pearson. (2014). *English for International Tourism* .
Recuperado de: <http://www.pearsonelt.com/tourism/samples>

University Cambridge. (2014). *Bienvenidos a Cambridge Dictionaries*.
Recuperado de: [Onlinehttp://dictionary.cambridge.org/es/](http://dictionary.cambridge.org/es/)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).