

5. Inglés técnico para la industria de la hospitalidad

INTRODUCCIÓN

El inglés es el idioma reconocido internacionalmente como el medio de comunicación en el mundo de los negocios y del turismo. Por esta razón, las personas que trabajan en el área del turismo y la hotelería ven ampliadas sus posibilidades de trabajo si pueden comunicarse en esta lengua.

Considerando que la industria hotelera está principalmente dirigida a satisfacer al cliente y que este puede proceder de diversos lugares del mundo, el propósito de este módulo, de 228 horas pedagógicas, es que los y las estudiantes desarrollen habilidades y conocimientos esenciales del inglés para desenvolverse mejor en el contexto de la hotelería.

Se espera que, practicando las cuatro habilidades del idioma (hablar, escribir, escuchar, leer), las y los estudiantes amplíen su vocabulario y aprendan a expresar las funciones relacionadas con el servicio de hotelería. Así se busca que sean capaces de intercambiar mensajes simples en forma cordial (como saludar, presentarse y presentar a otros, brindar información básica, hacer sugerencias, dar direcciones y responder preguntas) y de comprender textos orales y escritos, informativos y descriptivos, impresos y digitales y extraer información específica y general de ellos. Asimismo, se pretende que logren escribir mensajes simples y breves en inglés (completar formularios, redactar *e-mails* o notas, etc.).

Finalmente, se espera que usen las habilidades del idioma inglés como una herramienta que les permita desarrollar mayores conocimientos y seguir aprendiendo acerca de temas relacionados con el turismo y la hotelería.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 5 · INGLÉS TÉCNICO PARA LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD		228 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 9 Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.	1.1 Recepciona a los huéspedes, les da la bienvenida o despedida y les informa sobre los servicios presentes en el hotel.	A	D	E	
	1.2 Informa al huésped sobre protocolos de acción, de acuerdo a situaciones emergentes como: pérdida de equipaje, confirmación de vuelos, custodia de equipaje, reservas en restorán, etc.	A	D	E	
	1.3 Responde y ofrece información relacionada con: destinos turísticos, tarifas, tipos de cambio, medios de transporte y trayectos según las necesidades del cliente.	A	D	E	
	1.4 Resuelve situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la estadía en el hotel, directamente con huésped, o por vía telefónica y/o virtual.	A	D	E	
	1.5 Gestiona reservas y otros servicios de alojamientos, utilizando medios de comunicación como teléfono e Internet.	A	B	C	
		D	E	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
		1.6 Interactúa en conversaciones telefónicas en las que, soluciona situaciones imprevistas para los huéspedes y usuarios del hotel.	A	B	C
			D	E	H
		1.7 Entrega recomendaciones, descripciones o comparaciones para ayudar a un huésped a tomar decisiones respecto de un programa, servicio y/o atractivo turístico.	A	B	D
			E	H	
2.	Produce mensajes orales con claridad y coherencia de acuerdo a situaciones específicas de comunicación, como descripciones, indicaciones, procedimientos y entregar información relevante.	2.1 Comunica información importante relativa a procedimientos de evacuación (vías de escape, zona de tsunami, etc.), cuidados de la salud, indicaciones para llegar a un lugar, zonas no seguras en la ciudad.	A	D	E
			H		
		2.2 Comunica información relevante al cliente en relación con buenas prácticas según el lugar donde se encuentren (por ejemplo: prohibición de tomar fotografías, vestimenta especial, zona de protección ecológica, etc.).	A	B	C
		D	E	H	
		2.3 Describe lugares de importancia, hechos históricos, platos típicos, celebraciones, fiestas típicas, atractivos y equipamiento turístico, de una zona específica de acuerdo a las necesidades del cliente.	A	B	C
			D	E	H
3.	Atiende las mesas ofreciendo los servicios del restorán del establecimiento, en idioma inglés, considerando el menú disponible y entregando los detalles de cada plato ofertado.	3.1 Describe los platos de la carta y/o el menú del establecimiento, dando cuenta de los ingredientes y la forma de preparación de los alimentos y bebidas.	A	C	E
		3.2 Toma la orden de los clientes en una comanda y verifica con ellos los platos solicitados.	A	C	E

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés técnico para la industria de la hospitalidad
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	¿Qué servicios tiene el hotel?
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.	1.1 Recepciona a los huéspedes, les da la bienvenida o despedida y les informa sobre los servicios presentes en el hotel.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía

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:

- › Elabora una guía en inglés, en la que aparecen los distintos tipos de servicios con los que cuenta un hotel.

Recursos:

- › Guía en inglés.
- › Computador con acceso a internet e impresora.
- › Equipo de reproducción de audio.
- › Grabaciones de audio con diálogos de temas relativos al hotel.
- › Papel para impresión.

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">› Entrega una guía a cada estudiante e indica que deben analizarla en silencio.› Recorre la sala, guiando el trabajo de sus estudiantes y contestando las dudas que pudieran surgir de la actividad.› Una vez que las y los estudiantes han finalizado el análisis de la guía, el o la docente les hace escuchar diálogos en inglés, en los que la o el funcionario hotelero describe los servicios del establecimiento.› Solicita a los y las estudiantes que se reúnan en parejas y simulen una conversación en inglés, entre un cliente y un funcionario de un hotel, en la que el cliente solicita información y el funcionario del hotel le responde. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Leen la guía entregada por su docente.› Una vez finalizada la lectura, se organizan en parejas o en grupos de no más de tres y analizan los diferentes servicios con los que cuentan los establecimientos hoteleros y en qué consisten.› Escriben en sus cuadernos un set de preguntas para ir trabajando la comprensión del documento.› Simulan una conversación en inglés, entre un cliente y un funcionario de un hotel, intercambiando roles. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Guía para cada estudiante.› Audios en inglés.› Equipo de reproducción de audio.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Una vez finalizada la actividad, formulan preguntas a su docente. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Entrega retroalimentación sobre la actividad realizada y aclara conceptos y responde dudas.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés técnico para la industria de la hospitalidad
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Descripción de platos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
3. Atiende las mesas, ofreciendo los servicios del restorán del establecimiento, en idioma inglés, considerando el menú disponible y entregando los detalles de cada plato ofertado.	3.1 Describe los platos la carta y/o el menú del establecimiento, dando cuenta de los ingredientes y la forma de preparación de los alimentos y bebidas.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía

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:

- › Elabora una guía con las indicaciones para la elaboración de una carta en inglés.
- › Prepara una carta en inglés, con diferentes platos de entrada, fondo y postres.

Recursos:

- › Carta en inglés con diferentes platos.
- › Guía.
- › Taller de enlace.
- › Computador con acceso a internet.
- › Proyector digital para presentación.
- › Pizarra interactiva.
- › Hojas carta.
- › Impresora.

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">› Lleva a sus estudiantes al taller de enlace. Les explica que deben leer la guía con las indicaciones de la actividad.› Indica que una vez finalizada la lectura, deben investigar tres diferentes tipos de carta de distintos tipos de restaurantes de comida típica.› Presenta a los y las estudiantes, la carta realizada con anterioridad para que sepan el tipo de producto que deben presentar. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Se organizan en grupos de cinco y cada uno debe elaborar una carta en inglés que contenga entradas, platos de fondo y postres. Deben presentarla impresa, termolaminada y anillada.› Exponen en inglés la carta diseñada, presentando los platos al resto del curso, entregando las características de cada uno.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Una vez finalizadas las exposiciones, presentan a su docente las dificultades que tuvieron al preparar y exponer la carta. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Entrega retroalimentación a cada grupo y destaca la importancia del dominio del vocabulario y la forma para describir la preparación de cada plato.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Inglés técnico para la industria de la hospitalidad	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>1. Interactúa en idioma inglés en conversaciones o situaciones comunicativas en la recepción, atención inicial y despedida de los huéspedes o clientes, considerando los servicios contratados.</p>	<p>1.1 Recepciona a los huéspedes, les da la bienvenida o despedida y les informa sobre los servicios presentes en el hotel.</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 interlocutores.</p>	<p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas y buscando alternativas y soluciones cuando se presenta un problema pertinente a las funciones desempeñadas.</p>
<p>Selección de cómo evaluar</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Prueba oral sobre los servicios que puede presentar un hotel A través de un juego de roles, los y las estudiantes entregan las características que presenta el hotel, dónde el o la estudiante cumple el rol del funcionario del hotel y el o la docente, el rol de cliente.</p>		<p>Prueba de conocimientos sobre servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Lavandería. › Recepción. › Reservas. › <i>Roomservice</i>. › Bar. › Restorán. › Piscina. › Conserjería. 	

5.

BIBLIOGRAFÍA

Dubicka, I., y 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.

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

Sampleletter. (2012). *Hotel apology letter&Business Apology Letter*.
Recuperado de: <http://www.foundletters.com/search/hotel-apology-letter/>

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

Saber Inglés. (2014). *Vocabulario de Inglés*.
Recuperado de: <http://www.saberingles.com.ar/lists/tourism.html>

Receptionist. (2014). *Reception*.
Recuperado de: <http://www.accor.com/en/recruitment-and-careers/professions-guide/receptionist-mf.html>

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