

9. Servicio de información bilingüe

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 esa 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 competencias del idioma 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 tema. Así, se busca que sean capaces de interactuar en situaciones más específicas, como hacer recomendaciones, ofrecer y confirmar información, responder a una solicitud y reclamos, ofrecer disculpas o persuadir en forma cordial y amable. Asimismo, se pretende que puedan informar sobre los atractivos turísticos propios de la región o zona, extrayendo información de textos, folletos, páginas web, entre otros.

Al final del proceso, se espera que los y las estudiantes, además de desarrollar las funciones básicas del idioma relacionadas con el área, sean capaces de desenvolverse en inglés en situaciones más específicas, como las ya descritas. Se espera también que puedan brindar información y orientar al huésped acerca de las características y atractivos de una zona, región o ciudad de interés, refiriéndose a aspectos como información cultural, geográfica, económica, social o relacionada con la naturaleza.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 8 · SERVICIO DE INFORMACIÓN BILINGÜE	228 HORAS	CUARTO 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. Lee y comprende información general y específica de textos en idioma inglés relacionados con la industria hotelera, como también conversaciones, descripciones, avisos, etc.	1.1 Emplea y describe información general y específica presente en descripciones y avisos, por ejemplo, información acerca de cambios en horarios, ubicación de un atractivo o sitio turístico, reservas, etc.	A	B	C
		D	E	H
	1.2 Consulta e interpreta mapas turísticos, manuales, instructivos, folletos turísticos, para informar y orientar al huésped.	A	B	C
		D	E	H
2. Lee, comprende y extrae información general y específica de diferentes textos escritos en el idioma inglés (como folletos, mapas, itinerarios, textos descriptivos) relacionados con la industria turística.	2.1 Comunica información turística relevante, recopilada en mapas, folletos, boletas y menús a los clientes.	A	B	C
		D	E	H
	2.2 Extrae y comunica información general y detalles en textos descriptivos, como folletos o artículos acerca de lugares turísticos, instalaciones y equipamiento del hotel.	A	B	C
		D	E	H
	2.3 Aplica vocabulario técnico relacionado con los sistemas de pago y antecedentes personales presentes en la documentación del hotel.	A	B	C
		D	E	H
3. Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, notas).	3.1 Registra información del huésped, en formularios, consignando sus antecedentes de identificación, procedencia y otros relevantes en la atención turística.	A	B	C
		D	E	H
	3.2 Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que dan indicaciones, ofrecen disculpas, describen un hotel, hacen confirmación de una reserva y/o servicio turístico, cotizan servicios turísticos, etc.	A	B	C
		D	E	H

9.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	SERVICIO DE INFORMACIÓN BILINGÜE
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Confirmación de una reserva
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
3. Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, notas).	3.2 Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que dan indicaciones, ofrecen disculpas, describen un hotel, hacen confirmación de una reserva y/o servicio turístico, cotizan servicios turísticos, etc.
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	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Escribe, en inglés, un correo electrónico simulando ser un cliente. En este, solicita una reserva y explica los tipos de servicios que desea para su estadía. › Elabora una guía en inglés, en la que se detallan los pasos que deben seguir sus estudiantes para dar respuesta a la solicitud enviada. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Guía en inglés. › Computador con acceso a internet. › Impresora.
EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Lleva a sus estudiantes al taller de enlace. › Entrega la guía con las indicaciones con los pasos a seguir. › Explica que hay un correo electrónico para responder la solicitud de un cliente y entrega la clave para que sus estudiantes puedan acceder a dicho correo. › Recorre la sala guiando el trabajo de sus estudiantes y contestando las dudas que pudieran surgir de la actividad. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Leen la guía y, una vez finalizada la lectura, responden en inglés (de manera individual) el correo, confirmando o rechazando la solicitud del huésped. › Una vez que han contestado el <i>e-mail</i>, lo envían al correo institucional de su docente. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Computador con acceso a internet. › Correo electrónico. › Diccionario español-inglés. › Una copia del texto guía por cada estudiante.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Hace un análisis de los aspectos formales que se deben considerar al momento de dar respuesta a un correo electrónico, teniendo en consideración el lenguaje técnico.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	SERVICIO DE INFORMACIÓN BILINGÜE
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Ingreso telefónico de reservas
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
3. Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, notas).	3.1 Registra información del huésped, en formularios, consignando sus antecedentes de identificación, procedencia y otros relevantes en la atención turística.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación

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	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Prepara el taller de recepción. › Prepara una guía en inglés, con la información de los servicios, tarifas, disponibilidad y tipos de habitaciones con los que cuenta el hotel. › Fotocopia de los formatos de formularios de reserva de habitaciones. › Plan de reservas detallado. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Guía en inglés. › Plan de reservas detallado (en inglés). › Formulario de reservas (en inglés). › Computador. › Impresora. › Fotocopiadora.
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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">› Explica los procedimientos para realizar la actividad.› Entrega el material de la actividad. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Leen la guía con los datos para completar los formatos para el registro de una reserva.› Se organizan en parejas para realizar un juego de roles, en donde uno será el agente y otro el cliente. Las parejas deben cambiar roles una vez que hayan completado los formularios de reservas. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Formulario de reservas.› Lápiz pasta.› Plan de reservas detallado.› Diccionario español-inglés.› Guía con información de los servicios, tarifas, disponibilidad, tipos de habitaciones con los que cuenta el hotel.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Señalan en inglés los principales aspectos que se deben considerar al momento de la toma de una reserva, como el tono de voz adecuado, postura correcta, forma apropiada de responder el teléfono y uso de vocabulario técnico correcto.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de información bilingüe	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>3. Redacta textos informativos simples y breves en inglés (como <i>e-mails</i>, indicaciones, notas).</p>	<p>3.2 Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que da indicaciones, ofrecen disculpas, describen un hotel, hacen confirmación de una reserva y/o servicio turístico, cotizan servicios turísticos, 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 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 pertinentes a las funciones desempeñadas.</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>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>
Selección de cómo evaluar			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes responden una solicitud de reserva a través de un correo electrónico en inglés.</p>		<p>Rúbrica: El correo electrónico se evaluará utilizando una rúbrica, mediante la cual cada docente calificará el desempeño de sus estudiantes según su dominio de la comunicación escrita, la prolijidad del trabajo donde dan cuenta del lenguaje técnico utilizado, de los aspectos formales en la redacción y la presentación del correo.</p>	

9.

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

English Club (2014). *Checking Guests In and Out* Check in.

Recuperado de: <http://www.englishclub.com/english-for-work/hotel-check-in-out.htm>

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