

# 5. Inglés para la comunicación oral en turismo

## INTRODUCCIÓN

Este módulo tiene una duración de 152 horas pedagógicas, y contempla actividades y ejemplos de evaluación que permitirán al estudiante estar en contacto con el idioma, en situaciones similares a las reales, por medio de grabaciones, videos, juegos de roles o en presentaciones.

En ese sentido, el propósito de este módulo es que los y las estudiantes sean capaces de desarrollar competencias esenciales del idioma inglés, pues lo ayudarán a desenvolverse de mejor forma en el área del turismo. Lo anterior es fundamental, considerando que la industria turística está principalmente dirigida a la satisfacción del cliente y que este puede proceder de diversos lugares del mundo.

Asimismo, por medio de la práctica de las habilidades relacionadas con escuchar y hablar en el idioma inglés, adquiriendo un vocabulario técnico relacionado con el área del turismo, se espera que los y las estudiantes puedan intercambiar mensajes simples en forma cordial, como saludar, presentarse y presentar a otros, brindar información básica, hacer sugerencias, dar direcciones y responder preguntas.

Los Aprendizajes Esperados enfatizan diferentes aspectos, tales como la comprensión y la expresión oral, adecuándose a las diversas situaciones comunicativas del ámbito laboral, utilizando correctamente el lenguaje. Por lo mismo, es a través de la práctica continua que se espera que los y las estudiantes sean capaces de realizar inferencias de los principales elementos de un mensaje oral, expresado en un entorno turístico, y que puedan establecer conclusiones utilizando un lenguaje técnico, generando una respuesta asertiva al mensaje verbal.

Las habilidades comunicativas orales que se espera que desarrollen, pretenden potenciar la capacidad discursiva en los diferentes campos y contextos ocupacionales de la especialidad, incrementando paulatinamente las destrezas necesarias para producir mensajes orales en inglés medianamente complejos.

Finalmente, se espera que desarrollen la capacidad de usar el idioma inglés con seguridad, sobreponiéndose a las inhibiciones, y que consideren sus errores como parte del aprendizaje y como una posibilidad de mejoramiento.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<b>MÓDULO 5 · INGLÉS PARA LA COMUNICACIÓN ORAL EN TURISMO</b>	<b>152 HORAS</b>	<b>TERCERO MEDIO</b>
---	------------------	----------------------

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
<p><b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.</p>	<p><b>1.1</b> Recepciona a los turistas en diversos escenarios, como en hoteles, restaurantes, agencias de turismo, atractivos turísticos, presentándose y presentando a otros clientes, turistas o equipo de trabajo.</p>	<p><b>A</b>      <b>D</b>      <b>E</b></p>
	<p><b>1.2</b> Informa al turista sobre los protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes, tales como la pérdida de equipaje, embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.</p>	<p><b>A</b>      <b>D</b>      <b>E</b> <b>H</b></p>
	<p><b>1.3</b> Responde y ofrece información relacionada con los destinos turísticos, tarifas, tipos de cambio, medios de transporte y trayectos según las necesidades del cliente.</p>	<p><b>A</b>      <b>D</b>      <b>E</b> <b>H</b></p>
	<p><b>1.4</b> Resuelve situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio turístico, ya sea personalmente, por vía telefónica y/o virtual.</p>	<p><b>A</b>      <b>D</b>      <b>E</b> <b>H</b></p>
	<p><b>1.5</b> Gestiona reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos, utilizando <i>software</i> de gestión turística.</p>	<p><b>A</b>      <b>B</b>      <b>C</b> <b>D</b>      <b>E</b>      <b>H</b></p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
		<b>1.6</b> Interactúa en conversaciones telefónicas en las que soluciona situaciones imprevistas para los pasajeros y usuarios del turismo.	A	B	C
			D	E	H
		<b>1.7</b> Hace recomendaciones, descripciones o comparaciones para ayudar a un cliente a tomar decisiones respecto de un programa, servicio y/o atractivo turístico.	A	B	D
			E	H	
2.	Dialoga en inglés con claridad y coherencia, de acuerdo a situaciones específicas de comunicación con los clientes, como descripciones, indicaciones, procedimientos y entrega de información relevante.	<b>2.1</b> Comunica información importante relativa a procedimientos de evacuación (vías de evacuación, zona de tsunami, etc.), cuidados de la salud, indicaciones para llegar a un lugar, y zonas no seguras en la ciudad.	A	D	E
			H		
		<b>2.2</b> Comunica información relevante al cliente en relación a las buenas prácticas, según el lugar donde se encuentren (como la prohibición de tomar fotografías, el uso de vestimenta especial, zona de protección ecológica, etc.).	A	B	C
			D	E	H
		<b>2.3</b> Describe lugares de importancia, hechos históricos, platos típicos, celebraciones y fiestas típicas, atractivos turísticos, equipamiento turístico, etc., tomando como referencia una zona turística.	A	B	C
			D	E	H
		<b>2.4</b> Guía a un grupo de turistas, entregando informaciones e instrucciones del circuito, utilizando lengua inglesa.	A	B	C
			D	E	H

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación oral en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Recepcionando turistass
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.	1.1 Recepciona a los turistas en diversos escenarios, como en hoteles, restaurantes, agencias de turismo, atractivos turísticos, presentándose y presentando a otros clientes, turistas y/o equipo de trabajo.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles

### 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 videos, donde se visualicen las normas de acogida, en diversos escenarios de la actividad turística, como en hoteles, restaurantes, agencias de turismo, atractivos turísticos, entre otros.
- › Selecciona una situación de recepción en diversos campos laborales.
- › Prepara tarjetas con situaciones de recepción en situaciones formales e informales, de acuerdo al campo laboral y a contextos definidos en la industria turística.
- › Prepara la estructura de la actividad.
- › Elabora la pauta de evaluación.
- › Gestiona implementos para la representación.

##### Recursos:

- › Videos con situaciones del ámbito turístico.
- › Tarjetas con problemáticas a desarrollar.
- › Computadores con conexión a internet.
- › Pauta de evaluación.
- › Implementos para la representación.

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

<p>EJECUCIÓN</p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Expone las características de la actividad a realizar, motiva a sus estudiantes a participar en el juego de roles, entregando características generales de cada situación a representar, enfatizando en la correcta pronunciación y en el uso de un vocabulario técnico que debe manejar en cada puesta en escena.</li> <li>› Detalla los lineamientos generales para la evaluación de la actividad y asigna los tiempos establecidos para la preparación y posterior representación.</li> <li>› Exhibe videos donde es posible observar las normas de acogida en un hotel, un circuito turístico u otro escenario de los servicios turísticos.</li> <li>› Divide al curso en grupos, para la representación de los roles en cada contexto definido.</li> <li>› Monitorea al trabajo de los grupos, interviniendo en la fonética y en la pronunciación de sus estudiantes, en los énfasis de los tonos de voz y en la expresión corporal.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Escuchan atentamente instrucciones expuestas por su docente.</li> <li>› Cada grupo recibe las instrucciones del juego de roles por parte de su docente.</li> <li>› El grupo se pone de acuerdo para desempeñar los roles.</li> <li>› Preparan su participación y practican los diálogos, de acuerdo al contexto asignado, rotando en los diferentes roles.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Proyector.</li> <li>› Computadores.</li> <li>› Sistema de amplificación y audio.</li> <li>› Conexión a internet.</li> <li>› Implementos para la representación.</li> <li>› Pauta de observación.</li> <li>› Pauta de evaluación de exposición oral.</li> <li>› Pauta de evaluación de informe.</li> </ul>
<p>CIERRE</p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Cada grupo de trabajo representa el rol asignado.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Retroalimenta la actividad y comparte la evaluación con sus estudiantes.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación oral en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Practicando comunicación oral ante emergencias
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.	<b>1.2</b> Informa al turista sobre los protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes, tales como la pérdida de equipaje, embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles

### 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:

- › Prepara los diálogos de diversas situaciones emergentes puntuales, tales como la pérdida del vuelo, pérdida de equipaje, cómo embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.
- › Prepara las instrucciones de la actividad.
- › Prepara una guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario.
- › Prepara una pauta de observación y evaluación de la actividad.
- › Prepara una lista de cotejo para autoevaluación de sus estudiantes.
- › Selecciona una situación emergente que pueda surgir en la prestación de un servicio turístico.
- › Prepara el material correspondiente a la actividad, como las guías de aprendizaje y diferentes pautas a aplicar.

##### Recursos:

- › Grabador de audio.
- › Radio con CD player.
- › Libros técnicos.
- › Guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario.
- › Pauta de observación y evaluación de la actividad.
- › Lista de cotejo para autoevaluación de sus estudiantes.

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

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Pone en contexto la actividad a realizar.</li><li>› Indica a sus estudiantes el proceso de entrega de información al turista, frente a situaciones predeterminadas.</li><li>› Enfatiza cada una de las situaciones emergentes presentadas, incrementando el vocabulario.</li><li>› Controla la ejercitación, hasta que el o la estudiante domina la destreza.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Aplican y practican los diálogos mostrados por su docente en dos instancias: individual y en parejas.</li><li>› Usan la grabadora para reproducir sus diálogos.</li><li>› Usan la lista de cotejo para controlar el volumen de voz, la entonación, la fonética y el vocabulario.</li><li>› Finalmente, practican hasta no cometer errores.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Presentan sus diálogos.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Corrige la fonética, el vocabulario, el volumen de voz y la entonación. La evaluación es compartida con sus estudiantes.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Sistema de reservas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p><b>1.</b> Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.</p>	<p><b>1.2</b> Informa al turista sobre los protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes, tales como la pérdida de equipaje, embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.</p>	<p><b>A</b> Comunica 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>D</b> Trabajar eficazmente en equipo y coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y <i>prestando</i> cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>
		<p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidad, sin hacer distinción de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	

### Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Ejercicio práctico de diálogos de protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes en la actividad turística.</p>	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Su volumen de voz es claro y adecuado a la situación comunicativa.</li> <li>› La pronunciación es comprensible y sin errores.</li> <li>› Incluye en su diálogo, todos los elementos necesarios y solicitados.</li> <li>› Muestra un tono y una entonación adecuada al diálogo realizado.</li> <li>› Comprende y responde adecuadamente al participar de un diálogo.</li> <li>› Utiliza las estructuras gramaticales en forma adecuada.</li> </ul>

5.



## BIBLIOGRAFÍA

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

**Dubicka, I. y O’Keeffe, M.** (2013). *English for International Tourism. Pre-Intermediate Class*. Barcelona. Pearson Education..

**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* . Oxford: Oxford University Press.

## Sitios web recomendados

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

**University Cambridge.** (2014). – Bienvenidos a Cambridge Dictionaries  
Online <http://dictionary.cambridge.org/es/>

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