

<b>CÓDIGO</b> 17B07C01	<b>AUTORA</b> Marta Alonso Jerez	<b>DURACIÓN ESTIMADA</b> 45h	<b>NIVEL DE FORMACIÓN</b> Medio
---------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------

**Dirigido a**

*Profesionales del sector turismo y hostelería*

**Descripción**

*Con este contenido de curso profesional, el alumnado aprenderá a expresarse en inglés, de forma oral y escrita, ante las distintas situaciones y actuaciones propias de la actividad turística profesional.*

**COMPETENCIAS**

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
7. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
8. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
9. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

10. Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.
11. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
12. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
13. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios de alojamiento turístico.
14. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
15. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor.
16. Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
17. Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita.
18. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores.
19. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
20. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
21. Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Comprender situaciones de comunicación, tanto oral como escrita con un alto nivel.
2. Utilizar diferentes formas verbales.
3. Manejar estructuras gramaticales.
4. Realizar un análisis del lenguaje funcional aplicado al turismo.
5. Saber utilizar el vocabulario para expresarse correctamente con los clientes.

### CONTENIDOS

UNIDAD 1. Inglés Profesional para el Turismo (Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary (Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios)
4. Grammar (Present tenses)
5. Listening

- 5.1 Listening 1
- 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Emisión de billetes bonos y otros documentos)
- 7. Speaking (Gestión de reservas: Destinos/servicios. Habitaciones/servicios hoteleros)
- 7.1 Pronunciation
- 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

UNIDAD 2. Inglés Profesional para el Turismo (Presentación de servicios turísticos: condiciones de pago y servicio postventa)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary (Presentación de servicios turísticos: condiciones de pago y servicio postventa)
- 4. Grammar (Past tenses)
- 5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Cumplimentación de documentos propios)
- 7. Speaking (Negociación con proveedores: Transporte y Hoteles)
- 7.1 Pronunciation
- 7.2 Situation
- 8. Key ideas
- 9. Links of interest

UNIDAD 3. Inglés Profesional para el Turismo (Recursos naturales, actividades deportivas e itinerarios; medios de transporte)

- 1. Do you remember these words?
- 2. Reading
- 3. Vocabulary (Recursos naturales, actividades deportivas e itinerarios; medios de transporte)
- 4. Grammar (Future tenses)
- 5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
- 6. Writing (Panfletos informativos sobre destinos y posibilidades de ocio)
- 7. Speaking (Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros y redes de centro de información turística)
- 7.1 Pronunciation
- 7.2 Situation



8. Key ideas
9. Links of interest

#### UNIDAD 4. Inglés Profesional para el Turismo (Información turística: cuestionarios de satisfacción)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary (Información turística: cuestionarios de satisfacción)
4. Grammar (Modals)
5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
6. Writing (Prestación de información turística: proveedores, precios, tarifas y prestación de la misma a clientes)
7. Speaking (Sensibilización de en la conservación de los recursos ambientales utilizados. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio)
  - 7.1 Pronunciation
  - 7.2 Situation
8. Key ideas
9. Links of interest

#### UNIDAD 5. Inglés Profesional para el Turismo (Atención al cliente: terminología específica en las relaciones turísticas con clientes)

1. Do you remember these words?
2. Reading
3. Vocabulary (Atención al cliente: terminología específica en las relaciones turísticas con clientes)
4. Grammar (Passive)
5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
6. Writing (Estilo formal e informal)
7. Speaking (Estilo formal e informal)
  - 7.1 Pronunciation
  - 7.2 Situation
8. Key ideas
9. Links of interest

#### UNIDAD 6. Inglés Profesional para el Turismo (Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía)

1. Do you remember these words?



2. Reading
3. Vocabulary (Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía)
4. Grammar (Reported speech)
5. Listening
  - 5.1 Listening 1
  - 5.2 Listening 2
6. Writing (Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas)
7. Speaking (Quejas y reclamaciones)
  - 7.1 Pronunciation
  - 7.2 Situation
8. Key ideas
9. Links of interest

