



CARRERA: Curso Técnico Gestión de Empresas Turísticas

Inglés turístico II

Módulo: II

Modalidad: Presencial

Carga Horaria: 3

Créditos educativos: 5

Dirección Técnica de Gestión Académica

Programa de Educación Terciaria

Departamento de Desarrollo y Diseño Curricular

I) Propósitos de la unidad curricular

La inclusión de la unidad curricular Inglés Turístico II en la formación del Curso Técnico Terciario en Gestión de Empresas Turísticas responde a la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas en lengua inglesa aplicadas a los distintos ámbitos de la actividad turística, en un contexto caracterizado por la movilidad internacional, la diversidad cultural y la creciente demanda de servicios de calidad.

El dominio funcional del idioma inglés constituye una herramienta fundamental para el desempeño profesional en empresas turísticas, agencias de viajes, alojamientos, servicios de información, recreación, transporte y atención al visitante, favoreciendo la comunicación efectiva con turistas, proveedores y actores vinculados al sector.

La propuesta curricular se orienta al desarrollo de habilidades comunicativas en inglés con fines específicos, priorizando situaciones reales propias de la gestión y operación de empresas turísticas. Se busca que los estudiantes incorporen el idioma como herramienta profesional para la atención al cliente, la resolución de situaciones operativas, la promoción de servicios y la comunicación intercultural.

Asimismo, la unidad curricular promueve el desarrollo de competencias vinculadas a la hospitalidad, la calidad en la atención, el trabajo colaborativo y la adaptación a distintos contextos socioculturales, fortaleciendo el perfil profesional del futuro técnico en gestión de empresas turísticas.

II) Logros de aprendizaje

Utiliza vocabulario y estructuras comunicativas propias del inglés aplicado al ámbito de las empresas turísticas, adecuando su discurso a distintos contextos profesionales y situaciones de atención al visitante.

Desarrolla interacciones eficaces en situaciones vinculadas a la atención, asistencia y gestión de servicios en empresas turísticas, utilizando el inglés como herramienta de comunicación profesional.

Gestiona comunicaciones orales y escritas en inglés relacionadas con consultas, reservas, asesoramiento, atención al cliente y resolución de situaciones operativas frecuentes, aplicando criterios de hospitalidad y comunicación intercultural.

III) Saberes estructurantes de la unidad curricular y desglose analítico

Saberes Estructurantes	Saberes Asociados	Saberes de profundización
1- Comunicación en servicios turísticos.	1.1- Atención al turista. 1.2- Información y orientación. 1.3- Gramática funcional.	1.1.1- Recepción y bienvenida. 1.1.2- Consultas frecuentes. 1.1.3- Recomendaciones y sugerencias. 1.2.1- Indicaciones y localización. 1.2.2- Información sobre atractivos y servicios. 1.2.3- Itinerarios y horarios. 1.3.1- Presente simple y continuo. 1.3.2- Expresiones de cortesía. 1.3.3- Preguntas y respuestas frecuentes.
2. Gestión de servicios turísticos.	2.1- Reservas y ventas. 2.2- Comunicación profesional. 2.3- Promoción turística.	2.1.1- Reservas de alojamiento y transporte. 2.1.2- Confirmaciones y cancelaciones. 2.1.3- Formas de pago y documentación. 2.2.1- Correos electrónicos y mensajes profesionales. 2.2.2- Atención telefónica básica. 2.2.3- Resolución de consultas y reclamos. 2.3.1- Folletos y material promocional. 2.3.2- Descripción de destinos y servicios. 2.3.3- Publicaciones en medios digitales y redes sociales.

3- Operativa y resolución de situaciones en turismo	3.1- Roles y funciones en empresas turísticas. 3.2- Resolución de problemas. 3.3- Comunicación intercultural.	3.1.1- Agencias de viajes. 3.1.2- Hotelería y alojamiento. 3.1.3- Servicios de información turística. 3.2.1- Reclamos y dificultades frecuentes. 3.2.2- Cambios de itinerarios y reservas. 3.2.3- Soluciones y alternativas. 3.3.1- Diversidad cultural y hospitalidad. 3.3.2- Adecuación del lenguaje.
--	--	--

IV) Orientaciones pedagógicas

Orientaciones metodológicas específicas

La propuesta metodológica se enmarca en un enfoque comunicativo orientado al uso del inglés con fines específicos en el ámbito turístico y empresarial. Se priorizará el desarrollo de competencias comunicativas a partir de situaciones reales y simuladas vinculadas a la gestión de empresas turísticas y la atención al visitante.

Las actividades de aula promoverán un aprendizaje activo, contextualizado y participativo, favoreciendo la integración de las habilidades de comprensión y producción oral y escrita. El idioma será abordado como una herramienta profesional de comunicación, vinculada a la resolución de situaciones concretas propias del sector turístico.

Se fomentará la utilización de simulaciones, dramatizaciones, role plays y estudios de caso relacionados con contextos laborales reales, tales como atención al cliente, gestión de reservas, orientación turística, resolución de reclamos y promoción de servicios.

Asimismo, se promoverá la producción de materiales auténticos del ámbito turístico, incluyendo correos electrónicos, formularios, itinerarios, publicaciones promocionales, descripciones de destinos y comunicaciones institucionales.

La enseñanza de las estructuras gramaticales y del vocabulario específico se desarrollará de manera integrada a las situaciones comunicativas, priorizando el uso significativo del idioma y la interacción entre pares.

Se favorecerá el trabajo colaborativo mediante actividades grupales orientadas a la resolución de problemas, la toma de decisiones y la simulación de dinámicas propias de empresas turísticas.

Es fundamental que los docentes que trabajen este programa utilicen la más amplia diversidad de tiempos verbales y expresiones en inglés en el entendido que eso enriquecerá los intercambios y mostrará una variedad lingüística más amplia de los estudiantes como futuros profesionales en el rubro.

Orientaciones para la evaluación

La evaluación será continua, formativa e integradora, en coherencia con el enfoque metodológico de la unidad curricular. Tendrá como finalidad valorar el desarrollo progresivo de las competencias comunicativas en inglés aplicadas al ámbito turístico y empresarial.

Se considerarán tanto los procesos de aprendizaje como las producciones individuales y grupales, atendiendo especialmente a la capacidad de interacción, comprensión y producción oral y escrita en situaciones vinculadas al sector turístico.

Las estrategias de evaluación podrán incluir presentaciones orales, simulaciones de situaciones profesionales, role plays, producción de materiales escritos, resolución de casos, participación en actividades de aula, trabajos prácticos y evaluaciones integradoras.

Asimismo, se valorará el uso adecuado del vocabulario técnico, la claridad comunicativa, la adecuación sociocultural, la capacidad para resolver situaciones problemáticas y la aplicación funcional de las estructuras lingüísticas trabajadas.

La evaluación promoverá instancias de retroalimentación permanente, favoreciendo la revisión, mejora y consolidación de los aprendizajes desarrollados durante el curso.

V) Bibliografía

Granger, C. (2003). English Grammar for Tourism. Thomson.

Harding, K. (2011). Oxford English for Careers: Tourism 2. OUP.

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

McCarthy, M. & O'Dell, F. (2001). English Vocabulary in Use – Elementary. Cambridge.

Murphy, R. (2019). Essential Grammar in Use. Cambridge University Press.

Strutt, P. (2013). Basic English for International Tourism. Pearson.

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