



CARRERA: Curso Técnico Gestión de Alojamiento

Inglés turístico II

Módulo: II

Modalidad: Presencial

Carga Horaria: 3

Créditos educativos: 5

I) Propósitos de la unidad curricular

La inclusión de la unidad curricular Inglés Turístico II en la formación del Curso Técnico Terciario en Alojamiento responde a la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas en lengua inglesa aplicadas al ámbito de la hospitalidad y los servicios de alojamiento, en un contexto turístico caracterizado por la movilidad internacional, la diversidad cultural y la creciente demanda de atención personalizada y de calidad.

El dominio funcional del idioma inglés constituye una herramienta fundamental para el desempeño profesional en establecimientos hoteleros y de alojamiento turístico, favoreciendo la comunicación efectiva con huéspedes, proveedores y equipos de trabajo en diferentes situaciones operativas y de atención al cliente.

La propuesta curricular se orienta al desarrollo de habilidades comunicativas en inglés con fines específicos, priorizando situaciones reales vinculadas a la recepción, reservas, asistencia al huésped, coordinación de servicios y resolución de situaciones frecuentes en establecimientos de alojamiento.

Asimismo, se busca fortalecer competencias relacionadas con la hospitalidad, la comunicación intercultural, la atención al detalle y la resolución eficiente de situaciones propias del sector, promoviendo el uso del inglés como herramienta profesional de trabajo en contextos turísticos nacionales e internacionales.

II) Logros de aprendizaje

Utiliza vocabulario y estructuras comunicativas propias del inglés aplicado al ámbito del alojamiento turístico, para adecuar su discurso a distintos contextos profesionales y situaciones de atención al huésped.

Desarrolla interacciones eficaces en situaciones vinculadas a la recepción, asistencia y gestión de servicios en establecimientos de alojamiento, utilizando el inglés como herramienta de comunicación profesional.

Gestiona comunicaciones orales y escritas en inglés relacionadas con reservas, check-in, check-out, consultas, servicios 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 de alojamiento	1.1- Atención al huésped. 1.2- Información y orientación. 1.3- Gramática funcional.	1.1.1- Recepción y bienvenida. 1.1.2 <i>Check-in</i> y <i>check-out</i> . 1.1.3 Consultas frecuentes y recomendaciones. 1.2.1 Indicaciones dentro y fuera del establecimiento. 1.2.2 Información sobre servicios y atractivos turísticos. 1.2.3 Horarios, instalaciones y normas del alojamiento. 1.3.1 Presente simple y continuo. 1.3.2 Expresiones de cortesía. 1.3.3 Preguntas y respuestas frecuentes.
2- Gestión de servicios de alojamiento	2.1 Reservas y administración básica. 2.2 Comunicación profesional. 2.3 Promoción y servicios.	2.1.1 Reservas y confirmaciones. 2.1.2 Cancelaciones y modificaciones. 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 Descripción de habitaciones y servicios. 2.3.2 Material promocional y plataformas digitales. 2.3.3 Servicios complementarios del alojamiento.
3- Operativa y resolución de situaciones en alojamiento	3.1 Roles y funciones en hotelería. 3.2 Resolución de problemas. 3.3 Comunicación intercultural.	3.1.1 Front desk staff. 3.1.2 Housekeeping. 3.1.3 Concierge y atención al huésped. 3.2.1 Reclamos y dificultades frecuentes. 3.2.2 Overbooking, cambios y solicitudes especiales. 3.2.3 Soluciones y alternativas 3.3.1 Diversidad cultural y hospitalidad. 3.3.2 Adecuación del lenguaje y trato profesional.

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 de la hotelería y los servicios de alojamiento turístico. Se priorizará el desarrollo de competencias comunicativas mediante situaciones reales y simuladas vinculadas a la atención al huésped y la operativa de establecimientos de alojamiento.

Las actividades de aula promoverán un aprendizaje activo, contextualizado y participativo, favoreciendo la integración de habilidades de comprensión y producción oral y escrita. El idioma inglés será abordado como una herramienta profesional de comunicación aplicada a contextos laborales concretos.

Se fomentará la utilización de simulaciones, dramatizaciones, role plays y estudios de caso relacionados con situaciones habituales del sector, tales como recepción de huéspedes, gestión de reservas, atención telefónica, resolución de reclamos, orientación turística y coordinación de servicios.

Asimismo, se promoverá la producción de materiales auténticos vinculados al ámbito del alojamiento, incluyendo formularios de registro, correos electrónicos profesionales, mensajes institucionales, descripciones de servicios, publicaciones promocionales y protocolos básicos de atención.

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

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 establecimientos hoteleros y de alojamiento turístico.

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 del alojamiento turístico.

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 a la hotelería y la atención al huésped.

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

Asimismo, se valorará el uso adecuado del vocabulario técnico, la claridad comunicativa, la adecuación sociocultural, la capacidad para resolver situaciones operativas 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. I

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.

Versión pre