**UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA REGULARES**

**Carrera:** Licenciatura en Administración Hotelera

**Año:** 2013

**Curso:** Inglés Hotelero I

**Profesor:** Duch, Virginia

**Carga horaria semanal:** 4 (cuatro) horas**.**

**Créditos:** 8 (ocho) créditos**.**

**Núcleo al que pertenece:** Núcleo de cursos de la licenciatura**.**

**Tipo de asignatura:** Teórico – práctica cuatrimestral**.**

**Presentación y Objetivos:**

 Poseer habilidades comunicativas efectivas en inglés ha sido siempre necesario para los profesionales emergentes de carreras como la de Administración Hotelera.

 Los estudiantes que manejan apropiadamente el idioma inglés serán capaces de comunicarse mejor con los hablantes nativos y no nativos del idioma, hecho este que los beneficiará de sobremanera en sus actividades profesionales y los preparará mejor para competir por los trabajos en los mercados mundiales de la hospitalidad actualmente en expansión.

Se espera que el alumno sea capaz de:

* Comprender el contenido general de mensajes orales, en emisiones producidas por nativos y no nativos, en diversos registros, estándares y en diversas situaciones de uso.
* Identificar los datos requeridos en relación con toma de reservas, datos personales, horarios, fechas, platos de comida y la comanda.
* Entablar conversaciones estructuradas sencillas relacionadas con la atención al cliente en el ámbito de la industria de la hospitalidad.
* Desarrollar sus propias estrategias de comprensión y de negociación en la interacción oral.

**Contenidos Mínimos:**

Comunicación telefónica con un hotel y un restaurante: pedir y dar información acerca de comodidades, servicios, ubicación, precios, horarios y menús. Reservas telefónicas de habitaciones y mesas. El check-in: pedir y dar información personal. Ofrecer, recomendar y ordenar aperitivos y platos en un bar y un restaurante. Pedir, recomendar y dar información sobre tragos, platos de comida y postres.

**Contenidos temáticos:**

**Bloque 1**

Funciones: Describir un hotel y dar información. Comprender información escrita. Producir información escrita. Dar precios.

Exponentes lingüísticos:

* Áreas en el hotel.
* Adjetivos: comfortable, important, expensive, spacious, etc.
* There is/isn´t – there are/aren´t
* The hotel is...
* Preposiciones de lugar: in – next to- near- between.
* Instalaciones y servicios.
* Tipos de habitación.
* Elementos de la habitación y el baño.
* How much ? – How many?
* Nombres de monedas de curso legal.

Bibliografía:

* Highly Recommended. Revell and Stott. OUP, Unidad 2.
* Be my guest. O´hara.CUP. Unidades 3, 4 y 5
* Tourism and Catering Unidades 3 y 12

**Bloque 2**

Funciones: Pedir y dar datos personales.

Exponentes lingüísticos:

* Meses del año.
* Could you fill in this form?
* What’s your name?
* Name, address, passport number, etc.
* Come this way, please.
* I’ll show you…
* Here is your…
* Adjetivos posesivos.
* Vocabulario técnico: Coat, luggage, card…

Bibliografía:

* Highly Recommended. Revell and Stott. OUP, Unidades1 y 3.
* Tourism and Catering Unidades 5 y 17
* Grapevine Video: NO VACANCIES

**Bloque 3**

Funciones: Saludar y presentarse. Pedir hablar con alguien. Hablar sobre rutinas y horarios.

Exponentes lingüísticos:

* Tipos de saludos: formales e informales.
* Frases interrogativas: What? What time? How?
* Preguntas directas e indirectas: Who’s speaking?, Could I speak to…?, Can I help you?, How many days / people for?, etc.
* I’m sorry, there’s no answer.
* I’m afraid the line’s engaged.
* Presente simple. Auxiliares: do y does.
* Personal del hotel.
* Estaciones del año.
* La hora.

Bibliografía:

* Highly Recommended Unidades 1 y 3.
* Tourism and Catering Unidades 4 y 7.

**Bloque 4**

Funciones: Expresar preferencias. Pedidos y ofrecimientos.

Exponentes lingüísticos:

* Can/ May/Could I have ...?
* Shall I ...?
* Can I take your coat ?
* (What) Would you like ...?
* I’d like…I prefer….
* Aperitivos y bebidas: tipos y presentaciones

Bibliografía:

* Highly recommended. Revell and Stott. OUP , Unidades 5 , 6

**Bloque 5**

Funciones: Toma de órdenes. Expresión de órdenes en un restaurante. Descripción de platos.

Exponentes lingüísticos:

* Here is the menu .
* Are you ready to order ?
* Partes del menu.
* Nombres de algunos platos
* Descripcion de algunos platos.
* It’s a kind of...
* It’s made of…
* I am sorry . . . there isn´t any left.
* I am afraid there are no tables available.

Bibliografia:

* Highly Recommended. Unidades8 y 9
* Tourism and Catering. Unidades 7, 8 y 9
* Be my Guest. Unidades 9, 10 y 11

**Bibliografía obligatoria:**

* Revell, R. and Stott, T. (2006) *Highly* *Recommended*. *English for the Hotel and Catering Industry*, Course Book and Workbook. UK, OUP. Unidades 1, 2, 4, 5, 6, 8 y 9.
* O’Hara, F. (2002) “*Be my Guest. English for Hotel Workers”*. Student´s book,. UK, CUP. Capítulos 2, 3, 4, 5, 9, 10 y 11.
* Wood, N. (2004) “*Tourism and Catering”* . Workshop. UK, OUP. Capítulos 3, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 17.

**Bibliografía de consulta**:

* LONGMAN ED. (2005) “*Longman Dictionary of Contemporary English”* 4th Edition Update International Edition rev. Soft Paper and CR-ROM
* Diccionario on-line:[www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)
* Viney, P. and Watson, A. (2004). ”*Basic Survival”.*UK.Macmillan.
* Viney, P. and Watson, A. (2004). ”New *Survival English”.*UK.Macmillan
* Sitio web: www.4hoteliers.com

**Modalidad de dictado:**

Las clases serán teórico - prácticas de carácter presencial. Se abordará un enfoque constructivista del aprendizaje que se centrará en el estudiante y se priorizará la modalidad significativa y por descubrimiento.

Se realizarán trabajos prácticos semanales de tipo escrito, oral y/o interactivo. Estos últimos tendrán lugar en el laboratorio multimedia de la UNQ (aula 45).

Desde la lectura se abordará el análisis de folletos de hoteles y restaurantes. El desarrollo de la escritura estará enfocado tanto en completar tarjetas de registración, formularios de reservas y mensajes telefónicos como en el armado de propaganda y folletería de hoteles y restaurantes.

Habrá instancias de escucha de intercambios telefónicos y cara a cara sobre los temas propuestos en los contenidos del programa. Y, finalmente, habrá instancias de producción oral de dichos intercambios poniendo especial énfasis en la comunicación apropiada y adecuada.

**Evaluación:**

Habrá una evaluación de diagnóstico al inicio del curso enfocada en las competencias comunicativas del alumno.

Habrá una evaluación del proceso de aprendizaje a lo largo de todo el cuatrimestre.

Habrá una evaluación de resultados dada por dos parciales presenciales: el primero de carácter escrito y el segundo de carácter oral. Y un trabajo práctico individual final dado por la realización de un folleto de un hotel y un restaurante que refleje la adquisición de los contenidos del curso.

La nota final estará dada por el promedio de las evaluaciones de proceso y de resultados llevadas a cabo durante el curso.

Será requisito para la aprobación del curso tener un mínimo del setenta y cinco por ciento de la asistencia.

Además, la aprobación de la cursada estará dada por la obtención de un promedio mínimo de 7 puntos en las instancias parciales de evaluación y de un mínimo de 6 puntos en cada una de ellas.

También se aprobará mediante la obtención de un mínimo de 4 puntos en cada instancia parcial de evaluación más el examen integrador, el que será obligatorio en estos casos. Este examen se tomará dentro de los plazos del curso. Habrá, al menos una instancia de recuperación para cada parcial.

Los alumnos que obtuvieron un mínimo de 4 puntos en cada una de las instancias parciales de evaluación y no hubieran aprobado el examen integrador mencionado previamente o hubieran estado ausentes en el mismo, deberán rendir un nuevo examen integrador que se administrará en un lapso que no superará el cierre de actas del siguiente cuatrimestre.

**Firma del docente:**