



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y
Administración

Inglés hotelero II



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Compartir Igual 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y Administración. (2024). *Inglés hotelero II. (Programa)*. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes
<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/6607>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Departamento de Economía y Administración

Programa Libre – Cursos Presenciales

Carrera:

- Licenciatura en Administración Hotelera (Plan 2014/2015)
- Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de complementación Curricular Plan 323/21.

Año: 2024

Curso: Inglés Hotelero II

Créditos: 10

Núcleo al que pertenece:

- Núcleo de Cursos: Otros requisitos curriculares. Licenciatura en Administración Hotelera
- Núcleo de Cursos Electivos. Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de Complementación Curricular.

Tipo de Asignatura: Teórico-práctica

Presentación y Objetivos:

En el marco de los objetivos generales de la Licenciatura en Administración Hotelera y los alcances del título, esta asignatura propone que las personas que estudian esta carrera comprendan el texto escrito en el idioma inglés tanto en función del propio desarrollo profesional como de futuro estudio, investigación o acceso a publicaciones académicas, y una profundización de la participación en situaciones de comunicación social y laboral. La enseñanza del idioma inglés con propósitos académicos tiene como objetivo específico posibilitar al alumno el estudio, la investigación, o el desarrollo profesional en este idioma, que es el idioma internacional de investigación y publicación académica, de acceso a tecnología y experticia. En este nivel los y las estudiantes articularán

conocimientos semánticos, morfológicos, sintácticos y discursivos con especificaciones de retórica, modalidad y registro pertinentes para el desarrollo profesional.

Que los y las estudiantes:

- Logren una comprensión lectora profunda de textos en el idioma inglés, tomando conciencia del discurso específico y de las variaciones potenciales, donde puedan traspasar el límite de los conocimientos previos para hacer uso de las señales lingüísticas de un texto dado.
- Consoliden sus estrategias de escucha de textos orales de la especialidad para incrementar la comprensión auditiva.
- Utilicen en forma apropiada el vocabulario y fórmulas típicas de la atención en el marco de la administración hotelera.
- Produzcan mensajes escritos de la especialidad con cohesión y coherencia.
- Afiancen la comunicación interpersonal fluida en el ámbito profesional-laboral futuro o actual, pudiendo dar respuesta a diferentes demandas con soltura y coherencia, utilizando el registro adecuado.
- Comprendan el contenido general y los detalles en mensajes orales a un ritmo normal de conversación, en emisiones producidas por personas nativas y no nativas, en diversos registros y situaciones de comunicación.

Contenidos mínimos:

Tratar solicitudes telefónicas referidas a todos los servicios. FAQs. Ofrecer consejo y dar sugerencias sobre cualquier tema posible (dentro y fuera del hotel). Dar información turística (atendiendo al clima en las diferentes regiones) sobre lugares de interés, tradicionales y de interés histórico. Desenvolverse en una entrevista de trabajo.

Contenidos temáticos o unidades:

Unidad 1

La atención al cliente. Uso del registro apropiado. El trato personal: principios de una comunicación eficiente. Principio de cooperación en la conversación. Tratamiento de pedidos de huéspedes en todos los sectores del hotel y del restaurant. La conversación telefónica: solicitudes para las diferentes áreas; tratamiento de solicitudes, reclamos o pedidos de índole personal. El clima. Las posibilidades de cada actividad turística teniendo en cuenta los factores climáticos, los intereses y las necesidades de las personas. Información: tradiciones, lugares históricos, etc. Diseño de un hotel.

Unidad 2

Turismo. Descripción de lugares de interés en la ciudad. Indicar modos de acceder a lugares dentro y fuera del hotel. Uso de mapas y planos. Medios de transporte: ventajas y desventajas. Preguntas frecuentes. Diseño de un folleto sobre un destino turístico del país.

Unidad 3

Cartas y correos electrónicos. Tipos de carta: quejas, disculpas, reservas, confirmación, consultas, información. Producción de textos escritos formales.

Unidad 4

El trabajo. La presentación personal. La entrevista laboral. Estrategias para una entrevista exitosa. Cartas y formularios de solicitud de empleo. Cartas de rechazo. El CV. Elaboración y posibles presentaciones.

Bibliografía Obligatoria:

Unidad 1

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), UK: CUP, Unidades 21-22-23-24-28-29-30-31-32-33-34-35-36-40-45-46-47-48-49

Unidad 2

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), UK: CUP, Unidades 35-36-40.

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*, UK: OUP, Unidades 21-22.

Unidad 3

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), UK: CUP, Unidades 21-22-23-24.

Unidad 4

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*, UK: OUP, Unidad 28.

<https://www.theguardian.com/careers/covering-letter-examples>

<https://www.theguardian.com/careers/cv-templates>

<https://www.thebalancecareers.com/job-application-letter-sample-2062548>

https://vk.com/wall-51506472?q=English%20File%20elementary%20Third%20video&z=video-51506472_166151953

<https://www.youtube.com/embed/1mHjMNZZvFo>

https://www.youtube.com/embed/J_lgyK37JJM

Bibliografía de consulta:

Badger, I., Pedley, S. (2003). *Everyday Business Writing*, England: Pearson, págs. 8/14.

Mascull, B. (2005). *Best Practice*, UK: Thomson.

Richey, R. (2010). *English for Customer Care*, Oxford: OUP

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering*, Oxford: OUP, págs. 18-19.

Wood, N. (2003). *Business and Commerce*, Oxford: OUP, págs 2 - 7 – 30.

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism*, England: Pearson Education Limited, págs. 10/11, 22/24, 64/65, 98/99.

Evaluación:

La evaluación se compone de una parte escrita y una oral, que consiste en una entrevista que aborda los contenidos principales del programa, y la entrevista de trabajo. Para rendir la parte oral deberán haber aprobado la parte escrita. Las calificaciones son complementarias y conforman la nota final del examen.

El presente programa tendrá una validez de 4 (cuatro) años a partir de su aprobación, según artículo 7 de la Resolución (CS) N° 171/22.