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 I

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 I. (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/20.500.11807/6615

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

Universidad
Nacional
de Quilmes

Roque Sáenz Peña 352 // Bernal
Buenos Aires // Argentina
t.: (+41 11) 4365 7100
f.: (+54 11) 4365 7101
info@unq.edu.ar

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES DEPARTAMENTO DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA LIBRES - Cursos Presenciales

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera. Plan 2014/15

Año: 2024

Curso: Inglés Hotelero I

Créditos: 10 (diez) créditos**.**

Núcleo al que pertenece: Núcleo de Cursos:Otros requisitos curriculares.

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

Presentación

En el contexto presente, para una adecuada inserción, desempeño y capacitación de los/las graduados/as en diferentes áreas de especialización de la industria hotelera, el dominio del idioma Inglés otorga indudables ventajas competitivas en el desarrollo profesional. La carrera en el campo de la hospitalidad es sumamente desafiante y requiere la más alta especialización. La asignatura Inglés hotelero III (Plan2015) tiene como objetivo colaborar con las y los estudiantes favoreciendo y estimulando estrategias de enseñanza que permitan la consolidación de un manejo eficaz y eficiente de la lengua extranjera en diferentes contextos comunicativos en la atención al huésped.

Objetivos

Se espera que la y el estudiante 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.
- Acceder a contenidos de la especialidad a partir de la lectura independiente aplicando las estrategias adecuadas.
- Comprender textos orales reconociendo situación comunicativa, tema general, y datos.
- Responder de manera inteligible en las situaciones propuestas desde los contenidos en forma oral.

- Utilizar el registro apropiado, el vocabulario y las fórmulas típicas de la atención al huésped desarrolladas en el curso.
- Sostener la interacción oral en el ámbito laboral en textos de por lo menos seis intercambios.

Contenidos Mínimos

Contenidos lingüísticos: Desarrollo de la competencia comunicativa básica. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes.

Contenidos temáticos: Todos los contenidos de este programa han sido seleccionados como respuesta a los requerimientos específicos del idioma inglés para la carrera de Administración Hotelera. Información personal. Las áreas en el hotel. Tareas y responsabilidades. La reserva: toma, modificación y anulación. Procedimientos de check-in/out. Información sobre servicios, horarios y precios del hotel y el restaurante. Servicio de lavandería. Intercambios de información telefónicos y presenciales. FAQs en todos los sectores del hotel. Toma de pedidos. Platos y bebidas locales e internacionales

UNIDAD DIDACTICA 1

Funciones: Describir un hotel y dar información. Comprender información escrita y oral. Producir información escrita. Dar precios. 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…
- Áreas en el hotel.
- Adjetivos: comfortable, important, expensive, outstanding, 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:

REVELL, R., STOTT,T,(2006) Highly Recommended. English for the hotel and

catering industry (New edition) Libro de clases y de actividades. CUP, UK Unidades 1, 2 Y 3.
O´Hara, F. (2002) *Be My Guest. English for Hotel Workers*, CUP, UK Unidades 3, 4 y 5.
WOOD, N., (2003) Tourism and Catering. Workshop. OUP. UK. Unidades 3, 5, 12 Y 17.

UNIDAD DIDACTICA 2

Funciones: Saludar y presentarse. Pedir hablar con alguien. Hablar sobre rutinas y horarios. La atención de llamado telefónico .Pedido de aclaración y ayuda.
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.
- Verbo modal should.
- Modo imperativo.
- Verbo auxiliar: did. Todas sus formas.
- The alphabet: revisión.
- Vocabulario específico atención telefónica: receiver, dial, payphone, collect call, country code.
- Vocabulario para dar ayuda y aconsejar.

Bibliografía:

REVELL, R., STOTT,T,(2006) Highly Recommended. English for the hotel and catering industry (New edition) Libro de clases y de actividades. CUP, UK Unidades 18 y 23.
STRUTT, P., (2003) English for International Tourism. Intermediate Level. Libro de clases y de actividades. Longman. UK. Unidad 3.
WOOD, N., (2003) Tourism and Catering. Workshop. OUP. UK. Unidades 4, 7, 22 y 24.

UNIDAD DIDÁCTICA 3

Funciones: Expresar preferencias. Pedidos y ofrecimientos. Recepción y resolución de quejas. Pedido de disculpas.

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
- Superlativo.

- Pasado simple. Verbos regulares e irregulares.
- It is uneatable.
- My apologies, sir.
- I´ll change it for you.
- Adjetivos negativos: tasteless, watery, off, stringy, over-cooked.
- Carta de queja: sus partes, su escritura, su respuesta.
- La recepción y toma de mensajes: direct and indirect speech.
- El pedido telefónico. Instancias.

Bibliografía

REVELL, R., STOTT,T,(2006) Highly Recommended. English for the travel and tourism industry (New edition) Libro de clases y de actividades. CUP, UK Unidad 5, 6, 14 y 24.
JONES, L., (2005) Welcome. English for the travel and tourism industry (2nd edition). CUP. UK. Unidad 11.

UNIDAD DIDACTICA 4

Funciones: Toma de ordenes en el bar. Descripción de bebidas y tragos. Descripción de vinos. Comparación e información sobre sus generalidades. Maridaje.

Exponentes linguisticos

- Adjetivos:dry, full-bodied, sweet, expensive, cheap, narrow, famous, long necked, fortified, etc.
- Adjetivos positivos y negativos: a bit, a little, sightly, quite, fairly, extremely, rather, etc.
- Países y nacionalidades.
- As . . .as / not as . . . as
- More . . .than
- . . .er . . . than.
- Condicionales tipo I y II.

Bibliografía

- REVELL, R., STOTT,T,(2006) Highly Recommended. English for the hotel and catering industry New edition) Libro de clases y de actividades. CUP, UK Unidad 8, 9, 10, 11 y 12.
- WOOD, N., (2003) Tourism and Catering. Workshop. OUP. UK. Unidades 7, 8 y 9
- O´Hara, F. (2002) *Be My Guest. English for Hotel Workers*, CUP, UK Unidades 9, 10 y 11.

UNIDAD DIDÁCTICA 5

Funciones: Toma de órdenes. Expresión de órdenes en un restaurante. Descripción de platos nacionales e internacionales.. Comparación de vinos, platos y servicios hoteleros según varios parámetros. Presentación, recomendación y descripción de platos (internacionales y típicos argentinos. Descripción de quesos y postres.

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.
- Verbos modales: should, could, would. Todas sus formas.
- Preguntas directas e indirectas.
- Formulas: May I suggest . . .?, Shall I . . .?, What about . . .?, How about. . .?, Would . . . ?.sus colocaciones y usos en las situaciones previstas.
- Tipos de quesos: internacionales y argentinos.
- Tipos de postres: internacionales y argentinos.
- Hierbas y especias.
- Conectores de adición y contraste.
- Voz pasiva. Todas las formas. Su uso y su construcción.
- Pasado participio de verbos.

Bibliografia

REVELL, R., STOTT,T,(2006) Highly Recommended. English for the hotel and catering industry (New edition) Libro de clases y de actividades. CUP, UK Unidades 9 y 13.
STRUTT, P., (2003) English for International Tourism. Intermediate Level. Libro de clases y de actividades. Longman. UK. Unidad 10
STRUTT, P., (2003) English for International Tourism. Intermediate Level. Libro de clases y de actividades. Longman. UK. Unidad 3.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Del/ de la estudiante:

Jones, L. (2005) *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry* (2nd Edition) CUP, UK
Revell, R., Stott, T. (2006) *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry,* OUP, UK

De la profesora:

Jones, L. (2005) *Welcome! English for the Travel and Tourism industry* (2nd Edition), Teachers´Book, CUP, UK
Jones, L. (2005) *Welcome! English for the Travel and Tourism industry* (2nd Edition), Audio CDs, CUP, UK
Revell, R., Stott, T. (2006) *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry,* Teachers´ Book OUP, UK
Revell, R., Stott, T. (2006) *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry,* Audio CDs, OUP, UK

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA:

Badger, I., Pedley, S. (2003) *Everyday Business Writing,* Pearson Education, England
Wood, N. (2003) *Tourism and Catering,* OUP, Oxford
Wood, N. (2003) *Business and Commerce,* OUP, Oxford
Strutt, P. (2003) *English for International Tourism,* Pearson Education Limited, England

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA:

- O´Hara, F. (2002) *Be My Guest. English for Hotel Workers*, CUP, UK
- Collin, P.H. (2003) *Dictionary of Hotels, Tourism and Catering Management, (2nd Edition),* Peter Collin Publishing, London.
- Guías turísticas de Buenos Aires y Argentina
- Materiales auténticos provistos por el docente y los alumnos.

Evaluación: Un examen escrito y uno oral, de competencia comunicativa que abarca todos los puntos del programa y evalúa las cuatro macro habilidades (escritura, habla, escucha y lectura). El examen libre se aprobará con una nota mínima de 4 (cuatro) puntos. Para pasar a la instancia oral deberá aprobar el escrito con una calificación igual o mayor a 4 (cuatro) puntos lo que equivale al 60% del examen correctamente realizado.

El presente programa tendrá una validez de 4 (cuatro) años a partir de su aprobación, según artículo 7 de la Resolución (CS) Nº 171/22.