

CURSO DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Lengua extranjera para atención turística

(60 horas)

1. JUSTIFICACIÓN

Cada vez son más las personas que se interesan por las lenguas extranjeras orientadas al aspecto comunicativo, indicando sus deseos de resolver situaciones cotidianas de comunicación, en las que reconocen que deben mejorar fundamentalmente en la comprensión y expresión oral.

Pero, además, debemos pensar en aquellas personas que trabajan en el sector servicios, concretamente desde camareros en bares y restaurantes y propietarios de hoteles o casas rurales, hasta dependientes en distintos comercios, en zonas o localidades de marcado interés turístico. Es habitual en este tipo de establecimientos recibir la visita, cada vez más frecuente, de ciudadanos que no hablan español y que utilizan lenguas extranjeras para comunicarse.

Es interesante que todos estos trabajadores tengan un buen dominio de una lengua extranjera para, por una parte, atender correctamente a sus clientes y, por otra, hacer de sus lugares de trabajo lugares de referencia para éstas y otras personas que verán facilitada su estancia, más o menos prolongada, en dichas localidades.

Este es un curso de idioma básico para trabajadores en el sector servicios (comercio). Sirve como introducción y práctica de las destrezas lingüísticas necesarias para afrontar situaciones de comunicación con clientes de habla extranjera en este sector profesional.

El curso podrá ofertarse en la lengua extranjera que demande el alumnado y para la que esté capacitado el profesorado responsable.

2. RELACIÓN CON LAS COMPETENCIAS CLAVE

Podemos relacionar el desarrollo de esta programación especialmente con las siguientes competencias clave:

Competencia en comunicación lingüística, el aprendizaje de la lengua extranjera basado en el desarrollo de habilidades comunicativas contribuirá al desarrollo de esta competencia en el mismo sentido en que lo hace la primera lengua. Es primordial para el desarrollo de esta competencia adquirir las habilidades de escuchar, hablar y conversar.

Competencia digital, al acceder de manera sencilla e inmediata a la información que se puede encontrar en esta lengua, al tiempo que ofrece la posibilidad de comunicarnos utilizándola. El uso cotidiano del correo electrónico y la búsqueda de información en la red por ejemplo contribuyen directamente al desarrollo de esta competencia.

Competencias sociales y cívicas, al favorecer el respeto, el interés y la comunicación con hablantes de otras lenguas y el reconocimiento y la aceptación de diferencias culturales y de comportamiento.

Conciencia y expresiones culturales, al incluir un acercamiento a manifestaciones culturales propias de la lengua y de los países en los que se habla y propiciar una aproximación a obras o autores que han contribuido a la creación artística.

Competencia para aprender a aprender, al facilitar o completar la capacidad del alumnado para interpretar o representar la realidad y, así, construir conocimientos, formular hipótesis y opiniones y expresar y analizar sentimientos y emociones.

3. ASPECTOS INNOVADORES

Se pueden señalar tres aspectos diferentes:

En primer lugar, el acercamiento a la lengua extranjera, en especial a algunas estructuras gramaticales y vocabulario relacionado con la hostelería y la restauración a través de diferentes juegos que despierten la motivación en nuestro alumnado adulto y al mismo tiempo facilite la interacción entre ellos (pueden ser pequeños intercambios orales, actividades de rol, para escenificar diversas situaciones que encontrarán después en sus trabajos).

En segundo lugar, se emplearán las TIC para diferentes actividades; por ejemplo, escuchar grupal e individualmente las distintas grabaciones, completar ejercicios de gramática y vocabulario, ver vídeos con situaciones reales, etcétera.

Y en alguna ocasión, enfoque por tareas, es decir, se planteará una situación en la que el alumnado tenga que, por ejemplo, presentar y describir un menú a un cliente (tendrán que plantearse qué decir, cómo decirlo, qué información proporcionar, etc.).

4. OBJETIVOS

Los objetivos generales que se plantean con este curso son:

- **Comprensión auditiva:** Comprender el sentido general, la información esencial así como los datos principales y detalles relevantes en textos orales básicos de situaciones comunicativas del sector profesional en cuestión, en lengua estándar, articulados a velocidad lenta o media.
- **Expresión oral:** Producir textos orales breves de forma comprensible en un registro neutro, aunque se hagan pausas, se titubee, resulte evidente el acento extranjero y sea necesaria la repetición y la paráfrasis.
- **Comprensión lectora:** Comprender el sentido general, la información esencial, los datos principales y los detalles más relevantes en textos básicos en un registro neutro, escritos claros, bien organizados y en lengua estándar, referidos a asuntos cotidianos o directamente relacionados con la especialidad y siempre que se pueda volver a leer.
- **Expresión escrita:** Escribir textos sencillos y breves en un registro neutro y adecuadamente cohesionados utilizando los recursos de cohesión tales como conectores y convenciones ortográficas y de puntuación elementales sobre

asuntos cotidianos o directamente relacionados con el sector hotelero y de restauración, en los que se pide o transmite información.

- Interacción y mediación: Participar, reaccionando y cooperando, en situaciones de comunicación oral y escrita que requieran un intercambio sencillo y directo de información sobre asuntos corrientes y cotidianos, especialmente en situaciones relacionadas con el sector profesional de la hostelería, utilizando y reconociendo los gestos más usuales, las fórmulas cotidianas de saludo, tratamiento y cortesía.

5. CONTENIDOS

Los contenidos a desarrollar en el curso son los siguientes:

- Léxico y semántica para hoteles y restaurantes:
 - Tipos de establecimientos (bar, restaurante, hotel, albergue...).
 - Personal de un hotel y de un restaurante (camareros, recepción...).
 - Reservas (fechas, habitación, pensión, servicios ofrecidos, precios...).
 - Servicios del hotel (instalaciones, cierre y apertura, restaurante...).
 - Checking-in: identificación personal y dar la bienvenida (nombre y apellidos, edad, nacionalidad, estado civil, dirección, e-mail...).
 - Checking-out: despedidas, factura, formas de pago, equipaje...
 - Partes de un menú, comida y bebida, tomar la comanda.
 - Utensilios de la mesa.
 - Quejas y reclamaciones.
- Léxico y semántica para tiendas:
 - Diferentes establecimientos comerciales y su personal.
 - Horarios de apertura y cierre.
 - Seleccionar productos, formas de pago, precios.
 - Devoluciones y quejas.
 - Interpretación de carteles.
 - Tallas, formas, texturas, sabores.
- Funciones:
 - Saludar, dar la bienvenida y dar información al cliente, despedida.
 - Preguntar, recomendar y confirmar la comanda.
 - Ofrecer la comanda y las diferentes formas de pago.
 - Ofrecer ayuda e información turística (lugares que ver, monumentos que visitar, actividades que se pueden realizar por el entorno...).
- Estructuras sintáctico-discursivas:
 - Expresión de relación de conjunción, disyunción, oposición y causa; y de la afirmación, negación e interrogación.
 - Expresión del acuerdo y el desacuerdo; el tiempo: presente, pasado y futuro; la posesión; la modalidad y el modo; la existencia, la entidad y la cualidad; la ubicación en el espacio y las relaciones espaciales.

6. METODOLOGÍA

El objetivo prioritario del presente curso es desarrollar la competencia comunicativa en la lengua extranjera objetivo. Para que el alumnado pueda aprender a utilizar el lenguaje de manera correcta en cada situación de comunicación, es importante tener en cuenta sus propias vivencias y conocimientos y, sobre todo, su participación activa en clase.

Los principios metodológicos serán:

- Fomento del aprendizaje a través de tareas lo más parecido posible a situaciones de comunicación real.
- Presentación integrada de contenidos, tareas y destrezas en tareas comunicativas.
- Uso de textos y materiales cercanos a la experiencia directa del alumnado.
- Fomento de actitudes positivas hacia la lengua y su cultura.

7. DURACIÓN DEL CURSO

El curso tendrá una duración total de 60 horas, distribuidas según las necesidades del alumnado y la disponibilidad horaria del centro de forma anual, cuatrimestral o bimestral.

8. MATERIALES

- Material libre disponible en Internet.
- Audios, imágenes y vídeos relacionados con el tema del curso.
- Libros de expresiones habituales y coloquiales.
- Internet, material con licencia de uso.
- Videoprojector y PC u ordenador portátil.
- Biblioteca del Centro.
- Material auténtico.

9. EVALUACIÓN

9.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU CONCRECIÓN

El alumnado será capaz de:

- Comprender mensajes orales y escritos a un nivel básico en situaciones cotidianas y específicas en la recepción de un hotel que requieran información personal: formularios, correos electrónicos, conversaciones telefónicas, etc.
- Completar textos que requieran información personal en situaciones relacionadas con la recepción de un hotel: formularios.
- Entender a un nivel básico las preferencias cotidianas y habituales de los huéspedes de un hotel.
- Explicar y describir a un nivel básico las estancias y los servicios de un hotel, dar direcciones, describir y recomendar lugares de interés turístico y dar información sobre medios de transporte.
- Entender a un nivel básico las preferencias de los clientes en situaciones habituales en un restaurante, explicar y ofrecer las partes y los platos de un

menú. Lo mismo para situaciones habituales que se suelen dar en los diferentes comercios o tiendas.

- Entender y explicar a un nivel básico el cobro de los servicios y formas de pago en situaciones cotidianas en la recepción de un hotel y en un restaurante; y también en las tiendas.
- Confirmar los servicios ofrecidos y despedir a los huéspedes de un hotel y a los clientes de un restaurante y de una tienda.

Para precisar estos criterios de evaluación, se verificará el nivel de adquisición de los contenidos en base a estos indicadores de concreción:

<i>Adquisición insuficiente</i>	No alcanza un mínimo aceptable y necesita una mejora sustancial.
<i>Adquisición básica</i>	Alcanza un mínimo aceptable, aunque es susceptible de mejora.
<i>Adquisición excelente</i>	Evidencia una adquisición excepcional, por encima del mínimo.

9.2. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los procedimientos e instrumentos de evaluación serán variados, teniendo en cuenta la actitud activa ante el aprendizaje, así como el trabajo llevado a cabo en el aula y una verificación de conocimientos, poniendo el acento en la superación personal y evitando en la medida de lo posible la competitividad y la valoración excesiva de las calificaciones.

9.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Sobre los instrumentos antes referidos, se valorará, en primer lugar, que la asistencia a clase supere el 50% para que el alumnado pueda ser evaluado, de acuerdo con los siguientes porcentajes:

- Conocimientos adquiridos: 40%
- Trabajo realizado: 40%
- Actitud activa y participativa: 20%