



# UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA

## GUÍA DOCENTE

### 1. DATOS GENERALES

**Asignatura:** IDIOMA INGLÉS I

**Tipología:** BÁSICA

**Grado:** 408 - GRADO EN TURISMO

**Centro:** 401 - FACULTAD DE CC. SOCIALES DE CUENCA

**Curso:** 2

**Lengua principal de impartición:** Inglés

**Uso docente de otras lenguas:**

**Página web:** <https://www.uclm.es/cuenca/csociales>

**Código:** 67310

**Créditos ECTS:** 6

**Curso académico:** 2023-24

**Grupo(s):** 30

**Duración:** Primer cuatrimestre

**Segunda lengua:** Español

**English Friendly:** S

**Bilingüe:** S

**Profesor:** JOSE IGNACIO ALBENTOSA HERNANDEZ - Grupo(s): 30

Edificio/Despacho	Departamento	Teléfono	Correo electrónico	Horario de tutoría
Gil de Albornoz/5.09	FILOLOGÍA MODERNA	ext. 4319	jignacio.albentosa@uclm.es	

**Profesor:** EUGENIO ENRIQUE CORTES RAMIREZ - Grupo(s): 30

Edificio/Despacho	Departamento	Teléfono	Correo electrónico	Horario de tutoría
Gil de Albornoz 5.07	FILOLOGÍA MODERNA	926053780 Ext. 4737	eugenioe.cortes@uclm.es	Miércoles: 18 - 21.30h. Jueves: 18 - 21.30h. Las tutorías deben ser solicitadas de manera previa por email.

### 2. REQUISITOS PREVIOS

En cumplimiento de los objetivos del espacio europeo de enseñanza superior, en el grado universitario se exige el conocimiento de un idioma extranjero a un primer nivel de usuario independiente, nivel específicamente relacionado con sus estudios y su profesión. El graduado universitario adquirirá la competencia de poder entablar comunicación a un primer nivel de usuario independiente, relacionado con el campo de trabajo y estudio en el que el alumno se mueva durante el grado y al finalizarlo. El estudiante de grado universitario necesitará consultar libros, hacer búsquedas en Internet en lengua extranjera o comprender lo que se dice en un video. También le facilitará el entrar en un programa de intercambio como Erasmus +. Al finalizar sus estudios, el graduado con conocimientos especializados en un idioma extranjero aplicado al mundo laboral y de los recursos humanos, tendrá más posibilidades de encontrar trabajo en el extranjero y de disfrutar de becas de movilidad como el proyecto Leonardo. Con este curso se facilita al alumno que prosiga por su cuenta hasta la adquisición del certificado del nivel de aprendizaje B1, nivel requerido por el marco común europeo para el aprendizaje de una lengua extranjera como el nivel necesario para la obtención del grado como establece la normativa vigente de la UCLM.

Los estudiantes que comienzan el Grado en Turismo deben poseer un nivel intermedio de Inglés (A2-B1), por lo tanto deben de estar familiarizados con el aprendizaje y el funcionamiento de la lengua inglesa así como de la cultura que ésta implica. La asignatura Idioma Inglés I tiene como objetivo específico la adquisición de competencias que le permita comunicarse en inglés en situaciones comunes dentro del mundo turístico. Así mismo, se tratarán temas directamente relacionados con el entorno turístico, como son la resolución de quejas, el lenguaje telefónico, la planificación de vacaciones, el alojamiento, los viajes y medios de transporte, etc. La asignatura también facilita al alumnado la adquisición los conocimientos necesarios que le permitan desenvolverse en este ambiente en lengua inglesa oral y escrita.

### 3. JUSTIFICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS, RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS Y CON LA PROFESIÓN

Las competencias o fines educativos que persigue este curso son los siguientes:

1. Conocer y utilizar diferentes fuentes de información orales, documentales (repertorios bibliográficos, archivos, etc.) y referencias en la Web.
2. Redactar diversos tipos de textos en la propia lengua (especializados y divulgativos).
3. Adquisición de un vocabulario especializado y de las expresiones formales relacionadas con el inglés especializado (histórico, turístico, de viaje y artístico, desarrollado en las asignaturas 44742 LENGUA INGLESA I, 44745 LENGUA INGLESA II y 44746 LENGUA INGLESA III del Grado de Humanidades: Historia Cultural) de este campo del saber.
4. Expresarse en una lengua extranjera (Inglés) en un nivel intermedio de forma oral, empleando el vocabulario específico asociado al campo de especialización histórico y artístico del inglés en su contexto adecuado.
5. Dominio de una segunda lengua extranjera en el nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
6. Capacidad para trabajar de forma autónoma en un marco de responsabilidad individual.
7. Desempeñar las tareas propias del Turismo, de la industria turística, de las relaciones públicas, y de la diplomacia comercial, en L1 y L2.

En cuanto a la justificación de sus métodos de aprendizaje quedan sometidos al criterio académico del profesor titular de la asignatura, en virtud del Principio de Libertad de Cátedra establecido por la Constitución Española, en su Título I, Capítulo 2, Sección 1ª, Art. 20 y Letra C.

### 4. COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN QUE LA ASIGNATURA CONTRIBUYE A ALCANZAR

#### Competencias propias de la asignatura

Código	Descripción
CB01	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también

	algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
CB02	Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
CB03	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
CB04	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
CB05	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía
CE13	Utilizar el inglés como lengua extranjera adaptada al entorno turístico.
CG01	Capacidad de trabajo en equipos disciplinares y multidisciplinares, en un contexto nacional e internacional, en el área de Turismo.
CG03	Conocimiento y sensibilidad hacia la diversidad cultural y temas medioambientales del área de Turismo.
CG04	Razonamiento crítico y capacidad de análisis y síntesis en el área de Turismo.
CG05	Capacidad de gestión de la información en el área de Turismo.
CG06	Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones en el ámbito turístico.
CG07	Capacidad de aprendizaje continuado, autodirigido y autónomo en el área de Turismo.
CT01	Conocer las TIC como herramientas esenciales en la gestión, promoción y comercialización de las empresas e instituciones del sector turístico, tanto a nivel interno de la empresa como a nivel externo.
CT02	Utilizar una correcta comunicación oral y escrita.
CT03	Conocer el compromiso ético y la deontología profesional.

## 5. OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS

### Resultados de aprendizaje propios de la asignatura

#### Descripción

Desarrollar, perfeccionar y emplear habilidades comunicativas a partir del desarrollo de las cuatro destrezas básicas en lengua inglesa: comprensión lectora, comprensión auditiva, expresión oral y expresión escrita.

Emplear el vocabulario específico asociado al campo de especialización turístico del inglés en su contexto adecuado.

Conocer las estructuras básicas léxicas y gramaticales de la lengua inglesa y su función comunicativa en un determinado contexto para ser capaz de ponerlas en práctica en cada situación comunicativa concreta.

### Resultados adicionales

En cuanto a los objetivos y resultados de aprendizaje quedan sometidos al criterio académico del profesor titular de la asignatura, en virtud del Principio de Libertad de Cátedra establecido por la Constitución Española, en su Título I, Capítulo 2, Sección 1ª, Art. 20 y letra c.

Desarrollar, perfeccionar y emplear habilidades comunicativas a partir del desarrollo de las cuatro destrezas básicas en lengua inglesa: comprensión lectora, comprensión auditiva, expresión oral y expresión escrita.

Conocer las estructuras básicas léxicas y gramaticales de la lengua inglesa y su función comunicativa en un determinado contexto para ser capaz de ponerlas en práctica en cada situación comunicativa concreta.

- Desarrollar, perfeccionar y emplear habilidades comunicativas a partir del desarrollo de las cuatro destrezas básicas en lengua inglesa: comprensión lectora, comprensión auditiva, expresión oral y expresión escrita.

Ser capaz de leer, hablar, escribir y entender un discurso oral en lengua extranjera

## 6. TEMARIO

### Tema 1: VERBAL TENSES I: THE PRESENT. VERBAL TENSES II: THE PAST. UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

**Tema 1.1** Presentation of Tourist Services: Characteristics of Products or Services, Measures, Quantities, Added Services, Payment Conditions, and After-Sales Services.

**Tema 1.2** Management of Destination Bookings or Tourist Services.

**Tema 1.3** Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.

**Tema 1.4** Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.

**Tema 1.5** Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.

**Tema 1.6** Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

### Tema 2: PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

**Tema 2.1** Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.

**Tema 2.2** Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y su prestación a clientes.

**Tema 2.3** Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.

**Tema 2.4** Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre.

**Tema 2.5** Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.

**Tema 2.6** Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.

**Tema 2.7** Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

### Tema 3: ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

**Tema 3.1** Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.

**Tema 3.2** Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.

**Tema 3.3** Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.

**Tema 3.4** Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.

**Tema 3.5** Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

**Tema 3.6** Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

## COMENTARIOS ADICIONALES SOBRE EL TEMARIO

Las actividades formativas de la asignatura se han elaborado con el objetivo de adaptar el proceso de aprendizaje a las diferentes capacidades, necesidades e intereses de los alumnos.

Las actividades formativas de esta asignatura ha sido dividido en tres temas, bajo dos sistemas de trabajo:

• Trabajo continuo. Se trata de actividades de desarrollo de las cinco skills: Reading, Listening, Use

of English, Writing, Speaking.

- Participación en eventos. Son eventos programados a lo largo del curso: trabajos, foros de debate, test, etc.
- Prácticas. Se trata de actividades evaluables y recuperables de estas cinco skills.

Además, sus contenidos quedan avalados por el criterio académico del profesor titular de la asignatura, en virtud del Principio de Libertad de Cátedra establecido por la Constitución Española, en su Título I, Capítulo 2, Sección 1ª, Art. 20 y Letra C.

7. ACTIVIDADES O BLOQUES DE ACTIVIDAD Y METODOLOGÍA							
Actividad formativa	Metodología	Competencias relacionadas (para títulos anteriores a RD 822/2021)	ECTS	Horas	Ev	Ob	Descripción
Resolución de problemas o casos [PRESENCIAL]	Estudio de casos	CB01 CB02 CB03 CB04 CB05 CE13 CG01 CG03 CG04 CG05 CG06 CG07 CT01 CT02 CT03	0.6	15	S	S	Comprensión y uso de gramática para las tareas evaluables
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA]	Lectura de artículos científicos y preparación de reseñas	CB01 CB02 CB03 CB04 CB05 CE13 CG01 CG03 CG04 CG05 CG06 CG07 CT01 CT02 CT03	1.8	45	N	-	Elaboración de textos en función de un caso dado.
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA]	Aprendizaje orientado a proyectos	CB01 CB02 CB03 CB04 CB05 CE13 CG01 CG03 CG04 CG05 CG06 CG07 CT01 CT02 CT03	2.28	57	S	N	Presentación oral de proyectos o análisis de casos.
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL]	Trabajo en grupo	CB01 CB02 CB03 CB04 CB05 CE13 CG01 CG03 CG04 CG05 CG06 CG07 CT01 CT02 CT03	1.2	30	N	-	Lecturas y adquisición de vocabulario en clase explicado por el profesor.
Prueba final [PRESENCIAL]	Pruebas de evaluación		0.12	3	S	S	Examen de conocimiento de la materia
<b>Total:</b>			<b>6</b>	<b>150</b>			
			<b>Créditos totales de trabajo presencial: 1.92</b>		<b>Horas totales de trabajo presencial: 48</b>		
			<b>Créditos totales de trabajo autónomo: 4.08</b>		<b>Horas totales de trabajo autónomo: 102</b>		

Ev: Actividad formativa evaluable

Ob: Actividad formativa de superación obligatoria (Será imprescindible su superación tanto en evaluación continua como no continua)

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIONES			
Sistema de evaluación	Evaluación continua	Evaluación no continua*	Descripción
Presentación oral de temas	25.00%	0.00%	Presentación oral de casos, analizando de forma crítica la información. en el caso de no superar estas presentaciones, los alumnos habrán de realizar un examen final oral.
Prueba final	50.00%	100.00%	La prueba final será obligatoria para poder alcanzar la suficiencia
Resolución de problemas o casos	25.00%	0.00%	Presentación por el alumno de los trabajos encargados.
<b>Total:</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

\* En **Evaluación no continua** se deben definir los porcentajes de evaluación según lo dispuesto en el art. 4 del Reglamento de Evaluación del Estudiante de la UCLM, que establece que debe facilitarse a los estudiantes que no puedan asistir regularmente a las actividades formativas presenciales la superación de la asignatura, teniendo derecho (art. 12.2) a ser calificado globalmente, en 2 convocatorias anuales por asignatura, una ordinaria y otra extraordinaria (evaluándose el 100% de las competencias).

#### Criterios de evaluación de la convocatoria ordinaria:

##### Evaluación continua:

El examen final valdrá el 50% de la nota.

El resto se alcanza con la actividades descritas.

##### Evaluación no continua:

El examen final valdrá el 100% de la calificación.

#### Particularidades de la convocatoria extraordinaria:

El 100% de la nota final se alcanza con el examen.

#### Particularidades de la convocatoria especial de finalización:

Consistirá en un examen final.

9. SECUENCIA DE TRABAJO, CALENDARIO, HITOS IMPORTANTES E INVERSIÓN TEMPORAL	
<b>No asignables a temas</b>	
<b>Horas</b>	<b>Suma horas</b>
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Lectura de artículos científicos y preparación de reseñas]	45
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Aprendizaje orientado a proyectos]	57
Prueba final [PRESENCIAL][Pruebas de evaluación]	3
<b>Tema 1 (de 3): VERBAL TENSES I: THE PRESENT. VERBAL TENSES II: THE PAST. UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.</b>	
<b>Actividades formativas</b>	<b>Horas</b>

Resolución de problemas o casos [PRESENCIAL][Estudio de casos]	2
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]	7
<b>Periodo temporal:</b> Semanas 1 a 5 del Curso	
<b>Comentario:</b> El profesor explicará los contenidos del Tema 1, planteando los supuestos correspondientes.	
<b>Tema 2 (de 3): PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.</b>	
<b>Actividades formativas</b>	<b>Horas</b>
Resolución de problemas o casos [PRESENCIAL][Estudio de casos]	3
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]	12
<b>Periodo temporal:</b> Semanas 6 a 10 del Curso	
<b>Comentario:</b> El profesor abordará el Tema 2 y repasará los contenidos del Tema 1. Planteará casos prácticos que resolverán los alumnos.	
<b>Tema 3 (de 3): ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.</b>	
<b>Actividades formativas</b>	<b>Horas</b>
Resolución de problemas o casos [PRESENCIAL][Estudio de casos]	10
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]	11
<b>Periodo temporal:</b> Semanas 11 a 14 del Curso	
<b>Comentario:</b> El profesor explicará el Tema 3 y repasará los contenidos de toda la asignatura, planteando casos prácticos globales en las últimas semanas.	
<b>Actividad global</b>	
<b>Actividades formativas</b>	<b>Suma horas</b>
Resolución de problemas o casos [PRESENCIAL][Estudio de casos]	15
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Aprendizaje orientado a proyectos]	57
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Trabajo en grupo]	30
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Lectura de artículos científicos y preparación de reseñas]	45
Prueba final [PRESENCIAL][Pruebas de evaluación]	3
<b>Total horas: 150</b>	

10. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS						
Autor/es	Título/Enlace Web	Editorial	Población	ISBN	Año	Descripción
Harding, Keith & Walker, Robin	Tourism. Oxford English for Careers	Oxford University Press	Oxford	978-0194551007	2018	Libro de Consulta. Última edición.
Medlick, S & Ingran, H.	The Business of Hotels	Routledge	London	B019TM10BC	2015	Libro de Consulta. Última edición.
Jones, Leo	WELCOME. English for Tourism and Travel Industry	Cambridge University Press	Cambridge	978 0521606615	2017	Libro de Consulta. Última edición.
Gómez Monsalve, Ana Cristina	Inglés Profesional para Turismo	Editorial CEP	Madrid	978 84 681 7689 5	2017	Libro de Texto. Última edición.
Scott, Trish and Pohl, Alison	Highly Recommended	Oxford University Press	Oxford	978 0194577533	2018	Libro de Consulta. Última edición.
Davidson, Rob & Cope, Beulah	Business Travel.	FT Prentice Hall	London	0582404444	2019	Libro de consulta. Última edición.
Inkson, Clare & Minnaert, Lynn	Tourism Management. An Introduction	SAGE Publications	London	978 1848608702	2016	Libro de Consulta. Última edición.
Riley, Michael	Managing People. A guide for Managers in the Hotel and Catering Industry	Taylor and Francis	London	B01K0PEX9I	2017	Libro de Consulta. Última edición.
O'Keeffe, Margaret & Dubicka, Iwonna	English for International Tourism	Longman Pearson	London	978 1447923916	2014	Libro de Consulta. Última edición.
Lickorish, Leonard J & Jenkins, Carson L.	An Introduction to Tourism.	Routledge	London	978 0750619561	2018	Libro de Consulta. Última edición.
Lockwood, Andrew & Medlik, S.	Tourism and Hospitality in the 21st Century	Routledge	London	978 0750646765	2019	Libro de Consulta. Última edición.