

Servicio de Información Turística Bilingüe: Comunicación Básica en Inglés para Atención al Turista

Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | para estudiantes de educación técnica/tecnológica | 16 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para estudiantes de educación técnica y tecnológica del área de Economía, Administración y Contaduría con interés en la Hotelería y el Turismo. Su propósito principal es desarrollar habilidades comunicativas básicas en inglés, orientadas a la atención directa de turistas, facilitando la interacción efectiva y la satisfacción de sus necesidades. A lo largo de 16 semanas, los estudiantes aprenderán a manejar vocabulario y estructuras simples para brindar información turística, resolver dudas y ofrecer un servicio amable y profesional.

El enfoque metodológico combina actividades teórico-prácticas, con énfasis en la producción escrita de textos breves e informativos, tales como correos electrónicos, notas y mensajes con indicaciones específicas. Se fomentará el aprendizaje activo a través de simulaciones, ejercicios de redacción y práctica oral para que los estudiantes adquieran confianza al comunicarse en situaciones reales del entorno turístico.

Al finalizar el curso, los participantes estarán capacitados para redactar y enviar correos electrónicos en inglés que contengan indicaciones, disculpas, descripciones de hoteles, confirmaciones de reservas y cotizaciones de servicios turísticos. Además, podrán interactuar en inglés básico con turistas, atendiendo sus solicitudes y contribuyendo a una experiencia de atención bilingüe eficaz y satisfactoria.

Objetivos Generales

- Desarrollar habilidades para comunicarse oralmente y por escrito en inglés básico en situaciones de atención turística.
- Producir textos escritos simples en inglés, como correos electrónicos y notas, con estructura clara y vocabulario adecuado.
- Interpretar y responder solicitudes y mensajes básicos en inglés relacionados con servicios turísticos.
- Aplicar expresiones y fórmulas de cortesía en la interacción con turistas en inglés.
- Utilizar vocabulario y estructuras gramaticales básicas para describir servicios turísticos y gestionar reservaciones.

Competencias

- Comunicar en inglés básico con turistas para atender sus requerimientos y brindar información clara y precisa.
- Redactar textos informativos simples y breves en inglés, incluyendo correos electrónicos, notas e indicaciones.
- Elaborar y enviar correos electrónicos en inglés que contengan confirmaciones, disculpas, descripciones y cotizaciones relacionadas con servicios turísticos.

- Comprender y responder adecuadamente mensajes básicos en inglés relacionados con la atención turística.
- Aplicar protocolos de cortesía y atención al cliente en inglés en contextos turísticos.

Requerimientos

- Conocimientos básicos de inglés (nivel A1-A2) o equivalente.
- Familiaridad con conceptos básicos de hotelería y turismo.
- Acceso a un dispositivo con conexión a internet para actividades en línea y consulta de materiales digitales.
- Herramientas básicas para redacción de textos (procesador de texto, correo electrónico).

Unidades del Curso

Unidad 1: Introducción al Servicio de Información Turística Bilingüe

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de definir los conceptos básicos del turismo y la comunicación bilingüe en contextos turísticos, utilizando terminología sencilla en inglés.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar la importancia de la comunicación bilingüe en la atención al turista mediante ejemplos prácticos y situaciones cotidianas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir de forma oral y escrita, en inglés básico, los roles y funciones del servicio de información turística.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de reconocer y utilizar expresiones y saludos básicos en inglés que faciliten la interacción inicial con turistas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar textos sencillos en inglés, como presentaciones cortas o notas, que introduzcan el servicio de información turística y su relevancia.

Unidad 2: Fundamentos del Inglés Básico para el Turismo

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y utilizar correctamente estructuras gramaticales básicas en inglés para formular oraciones simples relacionadas con la atención turística.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de reconocer y emplear vocabulario esencial en inglés para describir servicios turísticos y realizar reservaciones en contextos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de construir frases corteses y expresiones comunes en inglés para interactuar adecuadamente con turistas en situaciones básicas de atención.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar mensajes y solicitudes simples en inglés relacionados con servicios turísticos, demostrando comprensión mediante respuestas adecuadas.

Unidad 3: Saludos, Presentaciones y Atención Inicial al Turista

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de saludar y presentarse en inglés utilizando expresiones básicas y adecuadas en situaciones de atención al turista.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de formular y responder preguntas frecuentes en inglés para establecer un contacto inicial efectivo con turistas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar fórmulas de cortesía y lenguaje respetuoso durante interacciones orales con turistas en inglés.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y utilizar vocabulario básico relacionado con la atención inicial al turista en contextos turísticos.

Unidad 4: Vocabulario y Expresiones para Dar Indicaciones

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y comprender vocabulario básico en inglés relacionado con direcciones y orientación en instalaciones turísticas mediante ejercicios de reconocimiento auditivo y lectura.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de utilizar expresiones y frases comunes para dar indicaciones precisas en inglés en situaciones simuladas de atención al turista.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar instrucciones simples en inglés para orientar a turistas dentro de un establecimiento turístico, aplicando vocabulario y estructuras gramaticales básicas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar y responder preguntas básicas en inglés relacionadas con la ubicación y direcciones dentro de instalaciones turísticas en conversaciones orales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar fórmulas de cortesía adecuadas al dar indicaciones en inglés, demostrando una comunicación respetuosa y efectiva con turistas.

Unidad 5: Redacción de Notas y Mensajes Breves en Inglés

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar notas y mensajes breves en inglés que contengan información turística básica, utilizando estructuras gramaticales simples y vocabulario adecuado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de organizar y estructurar textos cortos en inglés con claridad, siguiendo formatos comunes para notas y mensajes en el contexto turístico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar expresiones de cortesía básicas en la redacción de mensajes escritos dirigidos a turistas, asegurando una comunicación respetuosa y efectiva.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar solicitudes simples en inglés y responder mediante notas o mensajes breves, demostrando comprensión y precisión en la comunicación escrita.

Unidad 6: Estructura y Redacción de Correos Electrónicos Básicos I

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las partes principales de un correo electrónico básico en inglés, como saludo, cuerpo y despedida, mediante ejercicios escritos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar correos electrónicos simples en inglés para ofrecer información turística, aplicando estructuras y vocabulario básico en situaciones simuladas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de utilizar expresiones de cortesía y saludos apropiados en correos electrónicos dirigidos a turistas, evaluado a través de actividades de redacción y revisión.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de organizar la información en correos electrónicos de manera clara y coherente, siguiendo un formato adecuado para la atención turística básica.

Unidad 7: Estructura y Redacción de Correos Electrónicos Básicos II

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar correos electrónicos en inglés para confirmar reservas y servicios turísticos utilizando una estructura clara y coherente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de emplear expresiones y fórmulas de cortesía adecuadas en correos electrónicos dirigidos a turistas para garantizar una comunicación respetuosa y profesional.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y utilizar vocabulario específico relacionado con reservas y servicios turísticos en la redacción de correos electrónicos básicos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de revisar y corregir correos electrónicos en inglés, asegurando la precisión gramatical y ortográfica en el contexto de la atención turística.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de responder a solicitudes básicas de confirmación de reservas mediante correos electrónicos escritos, aplicando estructuras gramaticales básicas y vocabulario adecuado.

Unidad 8: Expresiones para Ofrecer Disculpas y Manejar Situaciones Simples

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar expresiones comunes para ofrecer disculpas en inglés en situaciones de atención turística básicas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de formular disculpas adecuadas utilizando estructuras gramaticales básicas en inglés, en contextos simulados de atención al turista.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar expresiones corteses para manejar y resolver inconvenientes simples presentados por turistas durante la interacción oral.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar mensajes escritos breves en inglés que incluyan disculpas y soluciones para situaciones simples relacionadas con servicios turísticos.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de responder correctamente a solicitudes o quejas básicas de turistas en inglés, empleando un lenguaje adecuado y respetuoso.

Unidad 9: Descripción de Hoteles y Servicios Turísticos en Inglés

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y describir en inglés las instalaciones y servicios básicos de diferentes tipos de hoteles utilizando vocabulario adecuado y estructuras simples.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar descripciones breves en inglés sobre paquetes turísticos, especificando características y beneficios, con coherencia y claridad.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de responder oralmente en inglés preguntas frecuentes sobre servicios turísticos y hoteleros, aplicando fórmulas de cortesía y expresiones básicas de atención al cliente.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar y completar formularios o solicitudes escritas en inglés relacionadas con reservaciones y servicios turísticos, utilizando vocabulario y estructuras gramaticales básicas.

Unidad 10: Cotizaciones y Ofertas de Servicios Turísticos

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar cotizaciones simples en inglés para servicios turísticos utilizando vocabulario básico y estructuras gramaticales adecuadas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar solicitudes de cotización en inglés y responderlas con mensajes escritos claros y corteses.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar ofertas de servicios turísticos en inglés aplicando fórmulas de cortesía y formatos estándar.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y utilizar expresiones básicas para describir precios, condiciones y características de los servicios turísticos en cotizaciones.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de revisar y corregir cotizaciones en inglés para asegurar la claridad, coherencia y adecuación al contexto turístico.

Unidad 11: Recepción y Respuesta a Solicitudes en Inglés

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar preguntas frecuentes y requerimientos comunes de turistas en inglés a partir de audios y textos escritos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de responder oralmente en inglés básico a solicitudes y preguntas frecuentes utilizando expresiones y fórmulas de cortesía adecuadas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar respuestas escritas simples en inglés a solicitudes de turistas, aplicando estructura clara y vocabulario adecuado.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de utilizar vocabulario y estructuras gramaticales básicas para describir servicios turísticos y gestionar reservaciones en inglés durante la interacción con turistas.

Unidad 12: Simulaciones de Atención Telefónica y Presencial en Inglés

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de participar en simulaciones de atención telefónica en inglés básico, utilizando expresiones y fórmulas de cortesía adecuadas para interactuar con turistas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir servicios turísticos y gestionar solicitudes sencillas durante simulaciones de atención presencial en inglés, aplicando vocabulario y estructuras gramaticales básicas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar y responder preguntas frecuentes de turistas en inglés durante ejercicios prácticos, demostrando comprensión y uso correcto del lenguaje oral.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de manejar situaciones comunes de atención turística en inglés, tanto telefónicamente como presencialmente, evaluando su desempeño mediante role plays grabados.

Unidad 13: Uso de Formularios y Documentos en Inglés para Turismo

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y completar formularios básicos en inglés relacionados con servicios turísticos, utilizando vocabulario y estructuras gramaticales adecuadas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar documentos simples en inglés, como registros de clientes y solicitudes, aplicando expresiones y fórmulas de cortesía propias del ámbito turístico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar instrucciones y datos en documentos turísticos en inglés, respondiendo correctamente a solicitudes básicas en situaciones de atención al turista.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de organizar y presentar información contenida en formularios y documentos turísticos en inglés, garantizando claridad y coherencia en la comunicación escrita.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar vocabulario específico para describir servicios turísticos y gestionar reservaciones mediante la elaboración y uso de documentos en inglés.

Unidad 14: Práctica Integral de Redacción y Comunicación Oral

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar textos simples en inglés, como correos electrónicos y notas, utilizando vocabulario y estructuras gramaticales básicas, con coherencia y claridad.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar mensajes orales en inglés relacionados con solicitudes turísticas y responder adecuadamente empleando expresiones de cortesía.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de participar en diálogos básicos en inglés para describir servicios turísticos y gestionar reservaciones, demostrando pronunciación comprensible y uso correcto de fórmulas de

cortesía.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de integrar habilidades de redacción y comunicación oral en inglés para resolver situaciones reales de atención al turista, aplicando vocabulario específico y estructuras gramaticales adecuadas.

Unidad 15: Evaluación Formativa y Retroalimentación

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar actividades evaluativas básicas en inglés para medir el progreso en la comunicación turística, utilizando criterios claros y vocabulario adecuado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar resultados de evaluaciones formativas para identificar áreas de mejora en la producción oral y escrita en inglés en contextos turísticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de proporcionar retroalimentación constructiva en inglés, aplicando expresiones de cortesía y sugerencias claras para mejorar la atención al turista.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de autoevaluación y coevaluación para consolidar aprendizajes en la comunicación básica en inglés en situaciones turísticas.

Unidad 16: Proyecto Final: Atención Bilingüe en un Servicio Turístico

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar un proyecto integrador que simule la atención turística bilingüe, utilizando vocabulario y estructuras básicas en inglés, cumpliendo con los criterios de claridad y coherencia.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de presentar oralmente en inglés las características de un servicio turístico, aplicando expresiones de cortesía y fórmulas básicas para la interacción con turistas.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de redactar textos simples en inglés, como correos electrónicos y notas, relacionados con la atención turística, asegurando una estructura clara y vocabulario adecuado.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar y responder solicitudes básicas en inglés durante la simulación del servicio turístico, demostrando comprensión y uso adecuado de expresiones y vocabulario específico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de gestionar reservaciones en inglés, aplicando correctamente las estructuras gramaticales básicas y el vocabulario pertinente en situaciones simuladas de atención al turista.