



# **Guía didáctica**

HOTT0015. Inglés profesional para el turismo

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las industrias más dinámicas y globalizadas del mundo, y el inglés se ha consolidado como la herramienta fundamental para la comunicación en este sector. Por ello, en este módulo aprenderás las habilidades lingüísticas necesarias para interactuar con clientes, proveedores y profesionales del sector turístico con seguridad, claridad y eficacia.

En primer lugar, presentaremos cómo comunicarnos en la gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos: gestión de reservas, emisión de billetes y otros documentos necesarios, así como en la negociación con proveedores y la gestión de operaciones en establecimientos hoteleros, todo ello utilizando el inglés técnico y comercial adecuado.

En segundo lugar, desarrollarás habilidades para la prestación de información turística en inglés, desde la solicitud e intercambio de información entre centros turísticos, hasta la atención personalizada al visitante. Serás capaz de ofrecer datos relevantes sobre destinos, rutas, condiciones climáticas, actividades recreativas, horarios y accesos.

Finalmente, te entrenarás en la atención al cliente en inglés en contextos turísticos, incorporando vocabulario específico, estructuras gramaticales habituales, saludos, presentaciones y distintos registros (formal e informal).

## OBJETIVO GENERAL

Expresarse de forma oral y escrita en un nivel avanzado del idioma inglés en las distintas situaciones y actuaciones propias de la actividad turística profesional.

## CONTENIDO FORMATIVO

HOTT0015	Inglés profesional para el turismo	60 horas
UA1	<b>Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.</li> <li>• Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.</li> <li>• Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.</li> <li>• Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.</li> <li>• Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.</li> <li>• Complimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.</li> </ul>	18,50
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	1
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>20</b>

UA2	<b>Prestación de información turística en inglés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.</li> <li>Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.</li> <li>Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.</li> <li>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.</li> <li>Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.</li> <li>Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.</li> <li>Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.</li> </ul>	19,50
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>		<b>20</b>

HOTT0015	Inglés profesional para el turismo	60 horas
UA3	<b>Atención al cliente en servicios turísticos en inglés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.</li> <li>Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.</li> <li>Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita.</li> <li>Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.</li> <li>Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.</li> <li>Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas.</li> </ul>	18,50
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>20</b>
	<b>Prueba final de evaluación</b>	<b>1</b>