

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

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

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