

Grao en Xestión de Empresas Hostaleiras: (mencións: Dirección Hostaleira/ Gastronomía)

G3211206-English for Hospitality II (2º curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 4
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Traballo do Alumno/a: 30
 - Horas de Tutorías: 10
 - Clase Expositiva: 12
 - Clase Interactiva: 68
 - Total: horas 120
- **Linguas de uso:**
 - Inglés.
- **Tipo:**
 - Materia Ordinaria (Formación Básica)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Anual
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Obxetivos da materia:

O obxectivo da materia *English for Hospitality II* é alcanzar, como mínimo, un grao de competencia comunicativa de inglés específico para a industria hostaleira equivalente ao nivel B2, segundo os descriptors do Marco Común Europeo de Referencia para as Linguas (MCERL). Igualmente, preténdese que quen curse esta materia alcance, como mínimo, un grao de competencia comunicativa introductoria ao nivel B2 en inglés xeral. Os estudantes alcanzarán devandito nivel de competencia comunicativa a través de actividades de recepción, produción, interacción e mediación. Os estudantes mellorarán o seu nivel de competencia comunicativa a través de actividades de recepción, produción, interacción e mediación.

En concreto:

- Manexar técnicas de comunicación: A través da redacción de textos escritos e presentacións orais, os alumnos aprenderán a manexar distintas técnicas de comunicación tanto escritas como orais.
- Traballar en inglés como lingua estranxeira: Coñecemento e uso da lingua inglesa nos diferentes ámbitos profesionais, e moi especialmente nas contornas turístico-hostaleiro e gastronómico, tanto na súa forma oral como escrita.
- Coñecer e aplicar o procedemento operativo dos ámbitos da restauración, gastronomía e aloxamento (segundo mencións). Inglés II introduce os coñecementos específicos destas áreas, facendo especial fincapé na especialización léxica e traballando con aspectos gramaticais útiles para situacións que serán recorrentes nos seus futuros postos de traballo nos ámbitos hoteleiro e gastronómico.

Contido:

O alumno/a aprenderá aspectos lingüísticos relevantes para cada un dos seguintes contidos:

Contidos comúns:

- Procura de traballo en inglés, CVs, cartas de presentación e entrevistas.
- Dar información xeral e sobre o establecemento a clientes.
- Xestión de queixas.

Contenidos específicos da Mención Dirección Hostaleira:

- Tipos de hoteis, áreas e postos de traballo.
- Instalacións e servizos nun hotel.
- Procedementos de recepción: reservas, *check-in*, *check-out*.
- Análise de páxinas web de cadenas hostalerías e tendencias (big data, robots,...)
- Correos electrónicos de confirmación de reservas e contestación a solicitudes de información ou queixas.

Contidos específicos da Mención Gastronomía:

- O traballo diario na carreira culinaria: tarefas, obrigacións y solución de problemas.
- Estilos culinarios: por especialidade, orixe, cocina sostible, vegana...etc
- A industria da restauración: restaurantes e os seus chefs, galardóns culinarios.
- A gastronomía nos medios de comunicación.

Bibliografía básica e complementaria:

○ Bibliografía básica

A maior parte dos contidos da materia están recollidos nos apuntamentos organizados en dous manuais que estarán ao dispor dos alumnos no campus virtual do CSHG. O manual 2 (*Grammar Workbook III*) traballarase durante o primeiro cuatrimestre.

É esencial que accedan habitualmente ao dito campus pois alí compartiranse outros materiais didácticos, enlaces a recursos de utilidade para os alumnos e información sobre a organización da materia.

Os alumnos/as deben manexar un bo dicionario. Recomendamos Longman Dictionary of Contemporary English (inglés xeral monolingüe) ou Collins Masters Dictionary (bilingüe español-inglés).

Así mesmo, os alumnos/as poden consultar outros dicionarios online como:

www.wordreference.com

<http://www.thefreedictionary.com/>

www.dictionary.reference.com

www.m-w.com

www.dictionary.cambridge.org

<http://www.macmillandictionary.com/>

Pronunciación:

<http://www.howisay.com/>

http://www.oddcast.com/home/demos/tts/tts_example.php

Gramática: É tamén aconsellable ter unha gramática de referencia con explicacións e exercicios para consultas e práctica de aspectos que resulten complicados para o alumno.

Recomendamos:

English Grammar in Use by Raymond Murphy
(Cambridge)

The Heinemann English Grammar by Digby Beaumont and
Colin Granger

Advanced Language Practice by Michael Vince (Heinemann).

En internet existen tamén multitude de recursos que facilitan a aprendizaxe de gramática, como por exemplo:

<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/>

www.grammar-quizzes.com

<http://perso.wanadoo.es/autoenglish/index.html>
<http://www.englishgrammarsecrets.com/>
<http://webingles.com/> Or www.englishclub.com

○ **Bibliografía complementaria**

Listening practice:

<http://learnenglish.britishcouncil.org/listening>
<http://vaughanradio.com/>

Reading Practice:

<http://www.guardian.co.uk/>
<http://www.independent.co.uk/>
<http://www.nytimes.com/>

Adamson, Donald. 1992. *Be Our Guest*. Prentice Hall International.
Bradshaw, Michael. 1984. *Restaurant Employees*. Macmillan.
Braham, Bruce. 1993. *Hotel Front Office*. Stanley Thornes Publishers Ltd.
Carrier, Robert. 1999. *Great Dishes of Spain*. Boxtree
Collin, P.H. 1994. *Dictionary of Hotels, Tourism and Catering Management*. Peter Collin Publishing.
Diccionario de términos de turismo y de ocio. 2006. Editorial Ariel.
Dictionary of Contemporary English for Advanced Learners. 2009 Pearson Education Ltd.
English Dictionary, Cobuild Series. 1995. Harper Collins Publishers.
Fayet Michelle y Mann, Alison. 2000. *Correspondencia Comercial en Inglés*. Ediciones Gestión.
Hall, Eugene J. 1977. *The Language of Restaurants and Catering in English*. Prentice Hall Regents.
Hotel Correspondence. 1991. Ecole Hôtelière Lausanne.
Iborra Gómez, Sonia. 1999. *Correspondencia Comercial*. Editorial Ágata.
Kasavana, Michael y Brooks, Richard. 1995. *Managing Front Office Operations*. Educational Institute.
Mendel, Janet. 1997. *Cooking in Spain*. Santana Books.
Nitschke, Aleta A. y Frye, William D. 2008. *Managing Housekeeping Operations (Revised Third Edition)*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
Simon & Schuster's International Dictionary, 1997. Macmillan.
Sinclair, Charles (ed.). 1998. *International Dictionary of Food and Cooking*. Routledge.
Werle , Loukie and Jill Cox. 2006. *Ingredients*. Könemann.

Competencias

○ Básicas e Xerais

B4.► Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, metodoloxías, problemas e solucións a un público tanto especializado coma non especializado, tanto mediante comunicación oral como escrita no seu ámbito de estudo.

G1.► Formar profesionais que sexan capaces de desempeñar tarefas de xestión e dirección nas organizacións empresariais hostaleiras, desenvolvendo habilidades de liderado, cunha clara orientación de servizo ao cliente, alta capacidade de adaptación permanente e innovación e orientación a resultados nas diferentes áreas do sector, favorecendo o desenvolvemento sostible e respectando a diversidade e multiculturalidade: *Organizar e analizar a información, identificar oportunidades, definir obxectivos e estratexias, planificar, deseñar e asignar recursos, dirixir e motivar persoas, resolver problemas e tomar decisións, alcanzar obxectivos e avaliar resultados.*

○ Transversais

Comúns

T4- Coñecemento de informática e TIC relativos ao ámbito de estudo.

T5- Resolución de problemas e toma de decisión.

T9- Recoñecemento da diversidade e multiculturalidade.

T11- Aprendizaxe autónomo permanente e adaptación a novas situación.

AV3- Respeto, tolerancia e responsabilidade persoal e profesional.

○ Específicas

Comúns

E9- Manexar técnicas de comunicación.

E11- Comunicarse de forma oral e escrita en inglés ou nunha segunda lingua estranxeira.

Mención Dirección Hostaleira

E12- Coñecer e aplicar o procedemento operativo do ámbito do aloxamento.

E16- Comprender o funcionamento dos destinos, estruturas turísticas e os seus sectores empresariais no ámbito mundial.

Mención Gastronomía

E13- Coñecer e aplicar o procedemento operativo do ámbito da restauración e a gastronomía.

E17- Traballar en entornos socioculturais diferentes vinculados coa actividade hostaleira.

Metodoloxía de ensino

A metodoloxía que se aplica ao ensino da materia baséase nun enfoque plurilingüe cuxo obxectivo é conseguir que os estudantes se comuniquen eficazmente en contextos da súa actividade profesional nos que coexisten varios códigos lingüísticos e falantes de diferentes idiomas. Conven por tanto que os estudantes coñezan e saiban utilizar estratexias de mediación entre diversos códigos e falantes como unha habilidade comunicativa. Estas estratexias de mediación serán personais ou textuais (en lingua oral ou escrita) vinculadas ás actividades de produción, interacción ou recepción que se desenvolvan. A mediación poderá ser realizada de maneira interlingüística ou intralingüística, dependendo das linguas implicadas no desenvolvemento de cada actividade.

Será necesario o traballo autónomo xa sexa individual ou en grupo pequeno para a preparación de tarefas asignadas e lecturas obrigatorias. Tamén será necesario que os alumnos traballen de forma autónoma utilizando recursos on-line que lles permitan progresar nos seus coñecementos de inglés xeral. O alumno tamén fará un seguimento do seu proceso de aprendizaxe e terá que traballar en función das súas necesidades para alcanzar os obxetivos da materia.

A materia Inglés Empresarial II desenvolverase en grupo clase en semanas de Xestión e en grupos pequenos en semanas de Aloxamiento (prácticas). Serán tres sesións semanais de 50 minutos de duración.

A materia impartirase en inglés, e toda a comunicación xa sexa entre os estudantes ou entre os estudantes e a profesora desenvolverase en inglés tamén. A materia ten carácter transversal con outras materias.

Mención Dirección Hostaleira: Transversalidade coa materia de Organización Operativa e Prácticas do Departamento de Aloxamiento (OOPDA), onde os alumnos/as terán que aprender o procedemento de tomar reservas en inglés. Haberá prácticas durante as horas da materia de (OOPDA) que se desenvolverán en inglés seguidas por unha proba oral evaluable conxunta coa profesora desta materia. Esta proba implica dúas notas, unha para a materia de Inglés II e outra para a de (OOPDA).

Mención Gastronomía: Realizaranse actividades de carácter transversal coas materias de Fundamentos Físicoquímicos nos procesos culinarios, e Materias primas e procesos de transformación.

Dado o carácter aplicado e práctico desta materia, é obrigatorio ter os apuntamentos impresos para a clase. Nalgunhas sesións o alumnado terá que acudir a clase cun dispositivo electrónico (computador ou tableta) para un correcto seguimento das actividades a realizar na aula. O seu uso será autorizado expresamente pola profesora.

Para o desenvolvemento da materia utilizaranse os seguintes métodos de ensino-aprendizaxe:

1. Traballo en aula coa profesora. Dado que o noso obxectivo principal é poñer en práctica a lingua inglesa, un método activo é esencial: os alumnos deben usar ao máximo o inglés e participar en todas as tarefas. As sesións se subdividirán en:

- *Traballo activo guiado pola profesora no grupo clase:* Estas sesións, nas que tamén se fomentará a participación dos estudantes, dedicaranse a dar explicacións xerais e introdutorias, traballarase a materia básica, o vocabulario, conceptos, exercicios etc.

- *Práctica oral en grupos reducidos:* Nestas sesións haberá máis oportunidades prácticas para que os alumnos/as utilicen o inglés da forma máis efectiva en cada momento do curso. Nestas sesións traballarase sobre todo en parellas realizando actividades como role-plays e simulacións.

- *Traballo na aula multimedia.* Utilizaremos os ordenadores da aula multimedia para poder traballar a habilidade de escoita. Os alumnos farán cuestionarios individualmente no campus virtual sobre varias escoitas relacionadas co contido dalgunhas das unidades. Terase en conta o traballo con estas practicas de escoita en tempo e forma así como o seu resultado para a avaliación da materia. Despois comentaranse en clase dificultades, erros, novo vocabulario e/o outros puntos de interese.

2. Traballo individual autónomo.

Durante o primeiro cuadrimestre, os alumnos/as deberán realizar as actividades de gramática do Grammar Workbook III de forma autónoma. O obxectivo é consolidar os coñecementos gramaticais que se lles presupoñen e adquirir a solidez necesaria para asimilar os conceptos específicos da materia con éxito. Haberá unha proba escrita avaliable sobre gramática.

Durante o segundo cuadrimestre, o alumno deberá ler uns artigos relacionados coa actualidade da industria hostaleira e realizar certas tarefas para prepararse e participar en debates sobre eses contidos. Esta é unha tarefa avaliable baixo o epígrafe de 'Lectura de artigos e debates'.

3. Traballo en grupo. Os estudantes deberán traballar en grupo de maneira autónoma (con posibilidade de supervisión por parte da profesora) nun traballo de análise de aspectos da industria hostaleira que despois terán que presentar oralmente ante a clase.

4. Actividades adicionais de inglés. En función do número de asistentes de lingua inglesa dispoñibles, poderanse esixir clases de conversación e/ou apoio.

5. Tutorías. As profesoras están dispoñibles para tutorías sempre con cita previa. A profesora tamén poderá convocar algún alumno para dar *feedback* individualizado sobre o seu traballo. Estas sesións terán carácter obrigatorio. É moi recomendable revisar as probas evaluables, especialmente se non se alcanzaron os obxectivos marcados.

Sistema de avaliación

O sistema de avaliación en cada unha das oportunidades para superar a materia terá en conta todas as actividades realizadas polo alumnado que se indiquen na sección correspondente a cada oportunidade detalladas a continuación. O alumnado que non supere a materia na primeira oportunidade terá dereito a unha segunda oportunidade, que será a que figure no expediente académico no caso de que a cualificación alcanzada fose superior.

○ Primeira oportunidade ordinaria:

O sistema de avaliación será continuo e incluírá varias probas para avaliar o progreso do alumno. Tamén se avaliará o traballo autónomo e a responsabilidade do alumno sobre a súa aprendizaxe.

O curso está dividido en dous cuatrimestres e a media dos dous constitúe a nota da avaliación continua. Aqueles estudantes que obteñan unha cualificación media igual ou superior a 5 en cada unha das catro destrezas traballadas na materia (competencia escrita específica, competencia gramatical, comprensión oral e produción oral) e unha nota de avaliación continua igual ou superior a 6 non necesitarán presentarse ao exame final. **Neste caso a nota da avaliación continua constituirá o 100% da nota da materia.**

O alumno/a que non cumpra os criterios arriba especificados para superar a avaliación continua terá que presentarse a un exame final. **Na 1ª oportunidade a nota do exame final contará o 40% e a nota da avaliación continua da materia o 60%.**

Para aqueles alumnos/as que deban facer o exame final, este cubrirá toda a materia do curso e constará de tres probas: un exame escrito -competencia escrita específica e competencia gramatical- (45%), un exame de produción oral (40%) e un exame de comprensión oral (15%). **Para superar a materia, a media ponderada entre o control continuo e o exame final ha de ser de 5 ou superior.**

Aspectos a avaliar e ponderacións:

1º CUADRIMESTRE

- Competencia gramatical de inglés xeral (destreza): 15%
- Competencia escrita de inglés específico (destreza): 40%
- Comprensión oral (destreza): 15%
- Producción oral (destreza): 30%

2º CUADRIMESTRE

- Competencia escrita de inglés específico (destreza): 35%
- Comprensión oral (destreza): 15%
- Producción oral (destreza): 40%
- Lectura de artigos e debates: 10%

Usarase unha rúbrica de autoavaliación para o alumno/a e outra para a profesora para xestionar e facer seguimento do traballo de aula, a práctica oral, o traballo individual autónomo e outros aspectos relacionados coa responsabilidade do alumno con relación á materia. Isto inclúe o proceso de aprendizaxe demostrada (asistencia, participación, esforzo e resultados). O alumno/para debe demostrar completar todas as tarefas e procesos en tempo e forma, en caso contrario penalizarase a nota do cuadrimestre correspondente en ata un 10%.

Aqueles estudantes exentos de presentarse ao exame final e que, con todo, queiran subir nota, poderán presentarse nesta primeira oportunidade ordinaria. Terán que examinarse das catro destrezas e a súa nota calcularase segundo descríbese nos parágrafos anteriores. A realización voluntaria deste exame final podería, lógicamente, incidir negativamente na nota.

No CSHG a asistencia a clase con puntualidade é obrigatoria e parte importante da formación do alumno/a, polo que as ausencias repetidas ás actividades presenciais consideraranse unha falta de rendemento e por tanto afectarán á cualificación da materia, do seguinte modo:

- Cómputo total de horas presenciais (90 horas): 30% de ausencias e penalización de -1 punto (27 horas); 60% de ausencias e penalización de -2 puntos (54 horas).
- Se o alumno/a acada un 80% de ausencias sobre o total das horas presenciais, a materia considerase suspensa cunha calificación de 0.
- Segunda oportunidade extraordinaria:

Nesta oportunidade avaliaranse todos os contidos da materia. Un exame final (coas mesmas seccións e porcentaxes que na 1ª oportunidade) será a única ferramenta de avaliación, de modo que xa non fará media coa avaliación continua. **Para superalo deberán obter unha nota mínima de 5 en cada unha das catro destrezas.**

- Segunda e posteriores convocatorias:

Os alumnos/as que deban superar a materia en 2ª, 3ª ó 4ª convocatoria (tanto en 1ª como en 2ª oportunidade) serán avaliados unicamente mediante un exame final coas seccións e porcentaxes indicados para o exame final na 1ª oportunidade de 1ª convocatoria. **Para superalo deberán obter unha nota mínima de 5.**

Tempo de estudo e traballo persoal

As actividades formativas a a súa dedicación en horas serán as seguintes:

- Clases expositivas (12 horas), clases interactivas (38 horas), sesións na aula multimedia (14 horas), traballo en grupos pequenos (15 horas), presentacións orais (1 hora), probas evaluables e titorías (10 horas), e traballo autónomo do estudante (30 horas).

Recomendacións para o estudo da materia

Presuponse que os alumnos alcanzaron no primeiro curso un grao de competencia mínima no nivel B1 de inglés xeral segundo o MCERL.

O alumno melloraría o seu rendemento académico se realizase unha estancia previa nun país de fala inglesa.

Os estudantes deben sacar o máximo rendemento das clases, por iso un método activo e actitude participativa son esenciais: débese usar ao máximo o inglés e participar activamente en todas as tarefas, xa que é unha parte fundamental da metodoloxía do curso adquirir a fluidez necesaria para traballar na devandita lingua.

Os teléfonos móbiles ou outros dispositivos (computador ou tableta) deberán permanecer apagados na aula de clase. Calquera uso de móbiles ou outros dispositivos electrónicos deberá ser autorizado expresamente pola profesora. No caso de que algún alumno/a non cumpra con estas condicións necesarias para o bo desenvolvemento da súa aprendizaxe, a profesora poderá negarlle a súa asistencia á sesión de clase. Todas estas cuestións repercutirán na cualificación do estudante.

Observacións

O aprendido na nosa materia poderá poñerse en práctica nas prácticas académicas en empresa ou stage, xa sexa nun país de fala inglesa ou en España, utilizando a lingua inglesa en situacións reais para comunicarse. Así mesmo, o stage facilita que o estudante tomase conciencia das súas necesidades, limitacións e competencias. Tamén lle permitirá reforzar as súas habilidades comunicativas e motivarse para continuar aprendendo e mellorar o seu nivel.

PROFESORADO

Paula López Durán (coordinadora)

Centro Superior de Hostelería de Galicia

981542519 plopezdu@cshg.es

Iría Pastor Gómez

Centro Superior de Hostelería de Galicia

981542519 iria.pastor@cshg.es