



<b>Codi - Assignatura</b>	<b>061207 - Comunicació en anglès en turisme: nivell iniciació</b>				
<b>Tipus</b>	Obligatòria		<b>Curs</b>	1r	
<b>Bloc Temàtic</b>	Idiomes		<b>Crèdits</b>	9 ECTS	
<b>Docent responsable de l'assignatura</b>			Montserrat Iglesias		
<b>Presencial</b>	90 hores	<b>Dirigit</b>	0 hores	<b>Autònom</b>	105 hores

## BREU DESCRIPCIÓ

El turisme és comunicació en diferents contextos i a diferents nivells amb individus de procedències diferents. Una llengua estrangera no és només una eina que permet la realització professional, sinó que és també un vehicle que fa possible les relacions humanes. L'objectiu general d'aquesta assignatura és dotar als alumnes de les eines que necessiten per poder utilitzar la llengua anglesa com a mitjà de comunicació en situacions professionals, en situacions d'aprenentatge i com a mitjà d'expressió personal a un nivell intermedi, de manera que en acabar l'any acadèmic els alumnes hagin assolit un nivell més o menys equivalent al B.1.2. > B.2.1. del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR). El punt de mira serà el desenvolupament de competències que possibilitin la capacitació professional en un entorn internacional, l'aprenentatge continuat, la digitalització, i la mobilitat acadèmica i laboral. S'adoptarà una perspectiva innovadora que fomenti la sostenibilitat.

## COMPETÈNCIES BÀSIQUES

CB04- Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.

## COMPETÈNCIES GENERALS

CG08- Dominar les tècniques de la comunicació oral i escrita per a la transmissió d'informació, idees, opinions...

CG09- Treballar en un context internacional.



## COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

---

CE09- Conèixer i utilitzar les tecnologies de la informació i els sistemes de gestió de la informació en turisme.

## RESULTATS D'APRENENTATGE

---

1. Utilitzar el coneixement dels aspectes formals de la llengua tant en la comprensió com en l'expressió per adequar-se a les situacions professionals més habituals.
2. Comunicar-se oralment amb certa correcció lingüística i adequació en diferents situacions professionals
3. Comprendre les idees principals i extreure informació específica de discursos orals en l'àmbit professional.
4. Comprendre les idees principals i extreure informació específica de textos escrits de l'àmbit professional.
5. Produir textos escrits complint els objectius i les pautes establertes i organitzant la informació de manera adequada.
6. Utilitzar amb certa correcció l'accentuació, entonació i ritme idiosincràtics de l'expressió oral.
7. Manifestar actituds participatives, cooperatives i respectuoses, tant a nivell de relacions humanes com mediambientals.
8. Utilitzar amb eficàcia els recursos disponibles per ampliar coneixements i resoldre dubtes de manera autònoma fora de l'aula.
9. Accedir a diferents fonts d'informació utilitzant diferents eines.

## CONTINGUTS TEMÀTICS

---

1. Selling dreams
  - 1.1. Grammar. Tense review: present and past tenses
  - 1.2. Vocabulary
    - 1.2.1. Money matters
    - 1.2.2. Describing locations
    - 1.2.3. Working out the price of a package
  - 1.3. Professional skills. Marketing
  - 1.4. Case study. Design a tour
2. Getting there
  - 2.1. Grammar. Multi-word verbs
  - 2.2. Vocabulary. Transport and travel
  - 2.3. Professional skills. Dealing with the public
  - 2.4. Case study. Improve a service
3. Accommodation



- 3.1. Grammar. Modal verbs
- 3.2. Vocabulary
  - 3.2.1. Types of accommodation
  - 3.2.2. Facilities and services
- 3.3. Professional skills. Dealing with complaints
- 3.4. Case study. Investigate customer complaints
- 4. Destinations
  - 4.1. Grammar. Articles
  - 4.2. Vocabulary
    - 4.2.1. Weather and climate
    - 4.2.2. Features and attractions
    - 4.2.3. Statistics for economic development
  - 4.3. Professional skills. Offering advice
  - 4.4. Case study. Develop a destination
- 5. Things to do
  - 5.1. Grammar. Conditional structures with if
  - 5.2. Vocabulary
    - 5.2.1. Describing attractions
    - 5.2.2. Geographical features
    - 5.2.3. Activities
    - 5.2.4. Works of art
    - 5.2.5. Calculating entrance fees and prices
  - 5.3. Professional skills. Speaking to a group
  - 5.4. Case study. Plan a coach tour
- 6. Niche tourism
  - 6.1. Grammar. Verbs + infinitive or-ing form
  - 6.2. Vocabulary
    - 6.2.1. Sectors in niche tourism
    - 6.2.2. Dealing with numbers and statistics
  - 6.3. Professional skills. Dealing with figures
  - 6.4. Case study. Improve client security
- 7. Running a hotel
  - 7.1. Grammar. Have/get something
  - 7.2. Vocabulary
    - 7.2.1. -ed/-ing adjectives
    - 7.2.2. Hotel statistics
  - 7.3. Professional skills. Making presentations
  - 7.4. Case study. Transform the team
- 8. Customer service
  - 8.1. Grammar. Question forms
  - 8.2. Vocabulary
    - 8.2.1. Customer service terms



- 8.2.2. Personal qualities
- 8.2.3. Telephone numbers
- 8.2.4. Multi-word verbs
- 8.3. Professional skills. Handling telephone calls
- 8.4. Case study. Improve customer service

Aquests continguts es complementaran de forma transversal amb una revisió de continguts gramaticals, incloent-hi articles, temps verbals, pronoms relatius, comparatius i superlatius, preposicions, verbs modals, gerundis i infinitius, la veu passiva, estructuració de frases i connectors.

## ACTIVITATS FORMATIVES

---

Es plantejaran tasques dins i fora de l'aula que permetin a l'alumnat posar en pràctica estratègies de comunicació i aprenentatge. La realització de les activitats lingüístiques i de les estratègies desplegades pels alumnes farà possible avaluar els seus recursos de forma integrada durant el període lectiu.

El temps previst de dedicació a la matèria per part dels alumnes inclou explícitament el temps d'aprenentatge fora de l'aula, ja sigui pel seu compte o en interacció amb altres alumnes, amb la possibilitat de disposar d'una gran varietat de recursos. Això comporta una concepció integrada dels processos d'ensenyament-aprenentatge i d'avaluació, amb una visió de l'avaluació continuada, multidimensional, contextualitzada, col·laborativa i centrada en l'aprenent, a més de la utilització de metodologies on l'alumne tingui un paper actiu i pugui aprendre per sí mateix de forma autònoma. D'altra banda, la preparació per l'aprenentatge continuat requereix una actitud positiva i responsable, de manera que es desenvoluparan estratègies que serveixin per aprendre a aprendre mitjançant processos reflexius. A més, la formació integral de les competències de l'alumne inclourà activitats de simulació que reproduïxin contextos d'aplicació reals i quotidians.

De forma genèrica, es duran a terme un seguit d'estratègies, entre les que s'inclouen:

- Classes expositives
- Debat dirigit
- Treball en grup
- Treball individual
- Activitats d'aplicació
- Carpeta aprenentatge
- Simulació
- Lectures



## SISTEMA D'AVALUACIÓ

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

**Avaluació Contínua:** el procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

**Avaluació Única:** aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

Per acollir-se a aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.

La planificació de les activitats d'avaluació serà pública pels estudiants des de la data d'inici de l'assignatura.

Activitats	Tipus	Continuada	Única	Setmana d'entrega
Oral 1	Ind./grup	6 %	---	Setmana 2-13
Writing 1	Individual	5 %	---	Setmana 14
Oral 2 (OIA)	Ind./grup	9 %	---	Setmana 15
Writing 2	Individual	5 %	---	Setmana 21
Oral 3	Ind./grup	15 %	---	Setmana 16-27
Portfolio	Individual	10 %	---	Setmana 2-30
In-class tests	Individual	10%	---	Setmana 2-28
Involvement	Individual	10%	---	Setmana 2-30
Final writing	Individual	10 %	---	Setmana 28
	Individual	---	60 %	Calendari exàmens

Final oral presentation	Ind./grup	20 %	---	Setmana 29-30
	Individual	---	40 %	Calendari exàmens
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Amb l'**Avaluació Continuada** l'assistència a un mínim d'un 75% de les classes sobre el total d'hores lectives programades es considera un requisit indispensable. Les activitats realitzades durant l'absència d'un alumne no es podran recuperar i les faltes d'assistència no seran justificables. Durant el curs i fins a la seva finalització els professors comunicaran als alumnes que no compleixin aquest requisit que hauran de realitzar les proves d'avaluació final. En aquests casos no es tindrà en compte cap de les tasques realitzades.

Els alumnes que havent fet la prova de nivell inicial no tinguin el nivell mínim requerit i no es matriculin al curs intensiu d'Anglès 1 s'assignaran a un grup no determinat i no podran optar per l'avaluació continuada.

Per aprovar l'assignatura, caldrà obtenir una qualificació final igual o superior a 5.00. Els instruments d'avaluació que permetran obtenir dades en el decurs del procés sobre com es va produint aquest aprenentatge i com va evolucionant es detallen a continuació, juntament amb el seu pes en el 100% de la nota final.

Producció oral: 50%	Producció oral continuada: 30%	Role plays i/o exposicions de classe/entrevistes fora de l'aula
	Exposició final: 20%	Presentació d'un paquet vacacional
Producció escrita: 20%	Tasca 1: 5%	Expressió escrita a l'aula
	Tasca 2: 5%	Expressió escrita a l'aula
	Tasca final 3: 10%	Expressió escrita a l'aula
Portafolis: 10%	Mostres de produccions orals i escrites/tasques de reflexió	
Activitats d'avaluació a l'aula: 10%	Tasques de comprensió oral i escrita/language unit tests	
Assistència i participació: 10%	Participació i contribucions de l'alumne dins i fora de l'aula	

Els paràmetres de correcció de l'expressió escrita (sobre 10) seran:

- Ús lingüístic (riquesa, correcció i adequació gramaticals i lèxiques): 5



- Assoliment de la tasca (consecució eficaç del propòsit comunicatiu, rellevància i extensió del contingut): 3
- Desenvolupament temàtic (estructuració, progressió i coherència): 2

Mentre que els paràmetres de correcció de l'expressió oral (sobre 10) seran:

- Ús lingüístic (riquesa, correcció i adequació gramaticals i lèxiques): 4
- Desenvolupament temàtic (estructuració, rellevància, coherència i extensió del contingut): 3
- Fluïdesa i pronunciació (flux discursiu, accentuació, ritme i entonació): 2
- Recursos comunicatius (ús d'estratègies lingüístiques i no lingüístiques, materials de suport, actitud): 1

Tanmateix, els paràmetres de correcció de la presentació oral final (sobre 10) seran:

- Ús lingüístic (riquesa, correcció i adequació gramatical i lèxica, fluïdesa i pronunciació): 5
- Realització de la tasca (consecució eficaç del propòsit comunicatiu, rellevància i extensió del contingut, estructuració, coherència, ús d'estratègies comunicatives i de materials de suport, actitud, interacció amb l'audiència): 5

Cadascun d'aquests dos blocs s'hauran d'aprovar necessàriament amb una puntuació mínima de 2,5 sobre 5, de manera que si se suspèn algun d'ells, la màxima nota final de la presentació oral serà per defecte de 4 sobre 10.

L'exposició oral final tindrà una durada de 10 minuts per cada presentació feta per dos alumnes o bé de 8 minuts per cada presentació individual. Es podran utilitzar els materials de suport que es creguin convenients, però només es podran fer servir diapositives de Powerpoint sense text ni sense links a vídeos. En acabar la presentació els alumnes hauran de contestar les preguntes formulades pels examinadors.

Els alumnes hauran de preparar la presentació d'un paquet vacacional destinat a un nínxol de mercat especialitzat per a la seva comercialització com a tour operadors incloent-hi les dades següents:

- Nom del paquet i motiu per haver-lo triat
- Clientela a la qual va dirigida
- Destinació i itinerari
- Durada i personal
- Transport
- Allotjament
- Gastronomia



- Atractius turístics i activitats de lleure
- Sostenibilitat
- Recomanacions

Pel que fa al sistema d'**Avaluació única**, els alumnes que no segueixin el sistema d'avaluació continuada hauran de posar-se en contacte amb el seu professor i realitzar les proves d'avaluació final els dies de convocatòria oficial. El primer dia es duran a terme la majoria de les proves d'avaluació final. El seu pes en la nota final es detalla a continuació:

- Prova de validació d'ús de la llengua (gramàtica i lèxic): 20%
- Prova de comprensió oral: 10%
- Prova de comprensió escrita: 10%
- Prova d'expressió escrita: 20%
- Prova d'expressió oral: 40%

No es corregiran les proves d'expressió escrita que no tractin els temes d'avaluació que s'han proposat, i per tant les proves d'avaluació escrita que es desviïn de la temàtica plantejada es consideraran nul·les. D'altra banda, si les proves d'expressió escrita sobrepassen el límit de paraules que s'estipula a les instruccions l'excedent de text no es continuarà corregint.

El segon dia de la convocatòria oficial d'avaluació final es realitzarà la prova d'expressió oral. Aquesta prova consistirà en una presentació oral individual que caldrà haver preparat amb antelació seguint les pautes per a l'exposició oral final de l'avaluació continuada. Com a màxim quinze dies abans de la data de les proves d'avaluació final cada alumne haurà de lliurar al seu professor l'abstract i l'índex de la presentació. Si l'alumne no compleix aquest requisit es pot descomptar un punt de la nota final.

Els paràmetres de correcció de l'expressió escrita i de l'expressió oral seran els mateixos que els de les tasques finals de l'avaluació continuada.

### **Revisió i Reavaluació de l'Assignatura**

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una reavaluació d'assignatura serà imprescindible haver obtingut una qualificació final de l'assignatura entre "4-4,9", i haver-se presentat a la/es prova/es o treball/s final/s individual/s del curs.





El procés de reavaluació només implicarà modificació de l'acta de qualificació final en el cas que la nova prova d'avaluació sigui aprovada i, en qualsevol cas, la qualificació màxima serà de "5".

La reavaluació consistirà en una prova escrita completa i/o una prova oral de 10 minuts. Es procurarà que la correcció es faci per part de professors de grups diferents al de l'alumne en qüestió.

## FONTS D'INFORMACIÓ

---

Recursos bibliogràfics bàsics:

- Strutt, P. (2013). *English for International Tourism New Edition: Intermediate Course Book*. Pearson Education.
- Harrison, L. (2013). *English for International Tourism New Edition: Intermediate Workbook*. Pearson Education.

Recursos bibliogràfics de consulta:

- Murphy, R. (2004): *English Grammar in Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Diccionario Oxford Study Interactivo Español-Inglés / Inglés-Español. Oxford University Press

Recursos bibliogràfics d'ampliació:

- Davidson, R. & B. Cope. (2003): *Business travel: conferences, incentive travel, exhibitions, corporate hospitality and corporate travel*. Harlow: Longman.

Webgrafia:

<http://www.merriam-webster.com>

<http://www.oup.com/elt/oefc>

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

[www.jobsinhotels.co.uk](http://www.jobsinhotels.co.uk)

[www.learn-direct-advice.co.uk](http://www.learn-direct-advice.co.uk)

[www.Natives.co.uk](http://www.Natives.co.uk)

[www.cntower.ca](http://www.cntower.ca)

[www.ratztamara.com/rural.pdf](http://www.ratztamara.com/rural.pdf)



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## PROGRAMA

Grau de Turisme  
Curs 2024/25

[www.countrysideaccess.gov.uk](http://www.countrysideaccess.gov.uk)

[www.parksconservancy.co.uk](http://www.parksconservancy.co.uk)