



<b>Codi - Assignatura</b>	<b>062207 – Comunicació en anglès en turisme: nivell intermedi</b>				
<b>Tipus</b>	Obligatòria		<b>Curs</b>	2n	
<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-alt, de manera que en acabar l'any acadèmic els alumnes hagin assolit un nivell més o menys equivalent al B.2.2. 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. Utilitzar un vocabulari ampli amb lèxic turístic i expressions específicament professionals.
8. Manifestar actituds participatives, cooperatives i respectuoses, tant a nivell de relacions humanes com mediambientals.
9. Respondre amb immediatesa i de manera adequada en diferents situacions professionals mostrant actitud de servei.
10. Utilitzar amb eficàcia els recursos disponibles per ampliar coneixements i resoldre dubtes de manera autònoma fora de l'aula.
11. Accedir a diferents fonts d'informació utilitzant diferents eines.
12. Analitzar, interpretar i inferir dades i resultats: elaboració i presentació d'informació.

## CONTINGUTS TEMÀTICS

---

1. Trends in tourism
  - 1.1. Grammar. Continuous aspect
  - 1.2. Vocabulary
    - 1.2.1. The history of tourism
    - 1.2.2. Tourist motivations - push and pull factors
    - 1.2.3. Describing visuals
  - 1.3. Professional skills. Using visuals
  - 1.4. Case study. Tailor a package
2. Get the message
  - 2.1. Grammar. Countable and uncountable nouns
  - 2.2. Vocabulary



- 2.2.1. Advertising and publicity
- 2.2.2. Web words
- 2.2.3. Collocations
- 2.3. Professional skills. Maintaining a website
- 2.4. Case study. Improve a media profile
- 3. Hotel branding
  - 3.1. Grammar. Making predictions - degrees of certainty
  - 3.2. Vocabulary
    - 3.2.1. Brands and branding
    - 3.2.2. Boutique hotels
    - 3.2.3. Hotels of the future
  - 3.3. Professional skills. Creating a business plan
  - 3.4. Case study. Invest in a hotel
- 4. Sustainability
  - 4.1. Grammar. Reporting verbs
  - 4.2. Vocabulary
    - 4.2.1. Tourism and community
    - 4.2.2. Ecotourism
    - 4.2.3. Verb + noun collocations
  - 4.3. Professional skills. Chairing a meeting
  - 4.4. Case study. Develop an eco-resort
- 5. Come fly with me
  - 5.1. Grammar. The passive
  - 5.2. Vocabulary
    - 5.2.1. Airport facilities
    - 5.2.2. Airport security procedures
  - 5.3. Professional skills. Dealing with difficult situations
  - 5.4. Case study. Develop airport infrastructure
- 6. Heritage
  - 6.1. Grammar. Talking about the past
  - 6.2. Vocabulary
    - 6.2.1. Describing a heritage site
    - 6.2.2. Architecture
    - 6.2.3. Guiding expressions
  - 6.3. Professional skills. Working as a tour guide
  - 6.4. Case study. Design a museum exhibition
- 7. Managing events
  - 7.1. Grammar. Hypothetical situations
  - 7.2. Vocabulary
    - 7.2.1. Collocations with event
    - 7.2.2. Event management
    - 7.2.3. Contracts



- 7.3. Professional skills. Understanding contracts
- 7.4. Case study. Make a festival profitable
- 8. Careers
  - 8.1. Grammar. Dependent prepositions
  - 8.2. Vocabulary
    - 8.2.1. Applying for a job
    - 8.2.2. Remuneration
    - 8.2.3. Adjectives describing personality
  - 8.3. Professional skills. Interviews
  - 8.4. Case study. Recruit the right person

## 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	4 %	---	Setmana 2-13
Writing 1	Individual	5 %	---	Setmana 14
Oral 2 (OIA)	Ind./grup	6 %	---	Setmana 15
Writing 2	Individual	5 %	---	Setmana 21
Oral 3	Ind./grup	10 %	---	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	---	50 %	Calendari exàmens



Final oral presentation	Ind./grup	30 %	---	Setmana 29-30
	Individual	---	50 %	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.

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: 20%	Role plays i/o exposicions de classe/entrevistes fora de l'aula
	Exposició final: 30%	Presentació professional d'un producte incloent-hi gràfics/DAFO/propostes de gestió de la qualitat/turisme sostenible
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 12 minuts per cada presentació feta per dos alumnes o bé de 10 minuts per cada presentació individual. Caldrà utilitzar Powerpoint o una eina similar, a més d'altres materials de suport que es creguin convenients. En acabar la presentació els alumnes hauran de contestar les preguntes formulades pels examinadors.

L'objectiu és fer la presentació d'un estudi basat en un producte turístic existent (com ara, un hotel, un parc temàtic, un paquet vacacional, una companyia aèria, etc.). Tanmateix, es rebutjaran les propostes de presentacions orals relacionades amb les següents temàtiques: Vueling, Ryanair, Port Aventura, Tibidabo i W Hotel. Els alumnes poden adreçar-se a <http://www.tripadvisor.co.uk/> o una web site similar i triar un producte que a la vista dels comentaris realitzats pels usuaris pugui millorar-se.

La presentació ha d'incloure les seccions següents:

- Introducció: Cal informar del tema i del plantejament.
- Descripció: Cal especificar i explicar el producte seleccionat.
- Metodologia: Cal relatar com s'ha dut a terme el projecte, amb evidències de la informació que s'ha recollit i processat.
- Anàlisi: Cal incloure una anàlisi estadística amb un mínim de dos gràfics a partir dels comentaris dels usuaris. A més, cal incloure una anàlisi de les



debilitats i fortaleeses, tot i que per aspirar a una qualificació més alta també es poden analitzar les amenaces i oportunitats.

- Pla de millora: Cal realitzar propostes de millora, tant pel que fa a la qualitat com des del punt de vista de sostenibilitat.

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): 10%
- Prova de comprensió oral: 10%
- Prova de comprensió escrita: 10%
- Prova d'expressió escrita: 20%
- Prova d'expressió oral: 50%

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: Upper Intermediate Course Book*. Pearson Education.
- Cowper, A. (2013). *English for International Tourism New Edition: Upper 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:

- Holloway, J.C. (2006): *The Business of Tourism*. London: Pearson.
- Luecke, R. & B J Hall. (2006): *Performance Management*. Harvard: Harvard Business Essentials.
- Pender and Sharpley (eds). (2005): *The Management of Tourism*. London: SAGE Publications.
- Yeoman, I. (2008): *Tomorrow's Tourist: Scenarios and Trends*. Oxford: Elsevier.

Webgrafia:

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

<http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/vernav/Europass+Documents/Europass+CV.csp>

<http://www.unwto.org>



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## PROGRAMA

Grau de Turisme  
Curs 2024/25

<http://www.tourism.gov.my>

<http://www.tourismtrade.org.uk>

[www.ectaa.org](http://www.ectaa.org)

[www.greatplacetowork.com](http://www.greatplacetowork.com)

[www.buzzle.com](http://www.buzzle.com)

[www.amadeus.com](http://www.amadeus.com)

[www.presentersonline.com](http://www.presentersonline.com)

[www.european-quality.co.uk](http://www.european-quality.co.uk) [www.efqm.org](http://www.efqm.org)

[www.umep.fr/tourism](http://www.umep.fr/tourism)

[www.designboom.com/trash/themepark.html](http://www.designboom.com/trash/themepark.html)

[www.themedattraction.com](http://www.themedattraction.com)

[www.ifea.com](http://www.ifea.com)

[www.world-tourism.org/frameset/framesustainable.html](http://www.world-tourism.org/frameset/framesustainable.html)

[www.world-tourism.org/code\\_ethics/eng/principles.htm](http://www.world-tourism.org/code_ethics/eng/principles.htm)

[www.easyjet.com](http://www.easyjet.com)

[www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)