



<b>Codi - Assignatura</b>	<b>063207 – Comunicació en anglès en turisme: nivell avançat</b>				
<b>Tipus</b>	Obligatòria	<b>Curs</b>	3r		
<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 avançat, de manera que en acabar l'any acadèmic els alumnes hagin assolit un nivell més o menys equivalent al C.1.1. > C.1.2. 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. Participar en presentacions i discussions orals amb certa fluïdesa, mostrant capacitat d'argumentació.
2. Mostrar un cert domini dels usos i convencions socials de la llengua i dels diferents registres.
3. Utilitzar el coneixement del context i d'aspectes socioculturals dels països parlants de la llengua estrangera per incrementar la comprensió i enriquir la comunicació.
4. Manifestar actituds participatives, cooperatives i respectuoses, tant a nivell de relacions humanes com mediambientals.
5. Respondre amb immediatesa i de manera adequada en diferents situacions professionals mostrant actitud de servei.
6. Utilitzar estratègies comunicatives i d'aprenentatge per reflexionar i actuar sobre les pròpies deficiències en l'expressió i en la comprensió oral i escrita.
7. Utilitzar amb eficàcia els recursos disponibles per ampliar coneixements i resoldre dubtes de manera autònoma fora de l'aula.
8. Dissenyar i estructurar projectes d'investigació.
9. Accedir a diferents fonts d'informació utilitzant diferents eines.
10. Analitzar, interpretar i inferir dades i resultats: elaboració i presentació d'informes.
11. Fer servir recursos digitals i com a instruments de difusió d'informació.

## CONTINGUTS TEMÀTICS

---

1. First impressions
  - 1.1. Working with words. Talking about first impressions
  - 1.2. Talking point. The life overlap
2. Motivation
  - 2.1. Working with words. Motivation at work
  - 2.2. Talking point. Ten magically motivating words
3. On schedule
  - 3.1. Working with words. Managing projects
  - 3.2. Talking point. Five most common problems on projects
4. New ideas
  - 4.1. Working with words. Ideas and innovations
  - 4.2. Business communication. Presenting a product or service
  - 4.3. Practically speaking. Referring to evidence
  - 4.4. Talking point. Brainstorming meetings
5. Ethical business
  - 5.1. Working with words. Ethical business
  - 5.2. Business communication. Planning arrangements



- 5.3. Talking point. A set of personal standards
- 6. Making decisions
  - 6.1. Working with words. Personality and decision-making
  - 6.2. Business communication. Decision-making
  - 6.3. Talking point. The decision gap
- 7. Outsourcing
  - 7.1. Working with words. Outsourcing
  - 7.2. Business communication. Presenting factual information
  - 7.3. Practically speaking. Asking questions after a presentation
  - 7.4. Talking point. Outsourcing to robots
- 8. Employees
  - 8.1. Working with words. Employers and employees
  - 8.2. Business communication. Negotiating with colleagues
  - 8.3. Talking point. Flow
- 9. New business
  - 9.1. Working with words. Starting up a new business
  - 9.2. Talking point. The long tail
- 10. Communications
  - 10.1. Working with words. Communications technology
  - 10.2. Business communication. Dealing with information on the phone
  - 10.3. Practically speaking. Resolving problems on the phone
  - 10.4. Language at work. Phrasal verb word order
  - 10.5. Talking point. The telephone card game
- 11. Change
  - 11.1. Working with words. Talking about change
  - 11.2. Business communication. Presenting future plans
  - 11.3. Practically speaking. Giving both sides of the argument
  - 11.4. Language at work. Future tenses and probability
  - 11.5. Talking point. Fun theory
- 12. Data
  - 12.1. Working with words. Dealing in data
  - 12.2. Business communication. Discussing data
  - 12.3. Practically speaking. Describing trends
  - 12.4. Language at work. Reporting
  - 12.5. Talking point. Statisticulation
- 13. Culture
  - 13.1. Working with words. Cultural differences
  - 13.2. Business communication. Narrating past events



## 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 del projecte de recerca
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 15 minuts per cada presentació feta per dos alumnes o bé de 12 minuts per cada presentació individual. Caldrà utilitzar Powerpoint o una eina similar, a més d'altres materials de suport que es creguin convenientes. En acabar la presentació els alumnes hauran de contestar les preguntes formulades pels examinadors.

L'objectiu és fer la presentació d'un petit projecte de recerca que es pot estructurar de la manera següent:

- Introducció: La finalitat d'aquest apartat és proporcionar una idea general del projecte. Cal formular clarament el tema de l'estudi, el context en què s'ha dut a terme, els objectius i les preguntes/hipòtesis de recerca.
- Marc teòric: El marc conceptual pot incloure una revisió documental sobre el tema d'estudi. Cal identificar els antecedents teòrics i/o pràctics del tema i les recerques prèvies, a més de les teories i conceptes clau relacionats.
- Disseny de la recerca: S'ha de descriure l'enfocament metodològic, els instruments de recerca i com s'ha planificat la recollida, processament i anàlisi de les dades.
- Resultats: Cal presentar gràficament els resultats obtinguts mitjançant cadascun dels instruments de recollida de dades.
- Conclusions: En aquest apartat final cal donar resposta a les preguntes de recerca o validar les hipòtesis inicials, indicar el grau d'assoliment dels objectius marcats i valorar el treball realitzat. A més, cal descriure les limitacions i qüestions que han quedat pendents de resoldre i proposar possibles futures línies de recerca.
- Referències bibliogràfiques: Es pot esmentar la bibliografia utilitzada per a desenvolupar el projecte.

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:

- Duckworth, M., Hughes, J., & Turner, R. (2018). *Business Result Second Edition. Upper Intermediate Student's Book with Online Practice*. Oxford University Press.

Recursos bibliogràfics de consulta:

- Hewings, M. (2005): *Advanced Grammar in Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary. Oxford University Press

Recursos bibliogràfics d'ampliació:

- Sweeney, S. (2003): *English for Business Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

Webgrafia:

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

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

<http://harvardbusinessonline.hbsp.harvard.edu>

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

<http://www.onestopenglish.com>

<http://www.voanews.com/specialenglish/archive/2007-12/2007-12-11-voa2.cfm>

<http://www.voanews.com/specialenglish/archive/2007-09/2007-09-04-voa3.cfm>