



MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A TURISME

Codi: MF1057_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1057_2 Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal, emesos en l'àmbit de l'activitat turística.

CE1.1 Interpretar els aspectes generals de missatges orals emesos en anglès i reconèixer amb precisió el propòsit del missatge en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE1.2 Interpretar de forma general missatges orals emesos en anglès en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica, missatge enregistrat i megafonia.
- Comunicació formal o informal.
- Aspectes no verbals.
- Nombre i característiques dels interlocutors.

- Costums en l'ús de la llengua i diferents accents.
- Claredat de la pronunciació.
- Soroll ambiental, interferències i distorsions.

C2: interpretar els aspectes generals de missatges i documents de certa complexitat escrits en anglès, rebuts o utilitzats en l'àmbit de l'activitat turística, i extreure'n la informació rellevant.

CE2.1 Interpretar de forma general els missatges, les instruccions i els documents, rebuts o utilitzats en anglès i reconèixer-ne el propòsit amb precisió, en situacions professionals, com ara:

- Consulta de manuals de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta de manuals d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxes o correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CE2.2 Interpretar de forma general missatges escrits en anglès, en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Canal de la comunicació, com fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

C3: produir amb fluïdesa missatges orals en anglès mitjanament complexos, referits al context professional del turisme.

CE3.1 Expressar oralment en anglès, pronunciant amb fluïdesa, claredat i correcció, fórmules de cortesia apreses i frases complexes que empen un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CE3.2 Produir missatges orals amb claredat i coherència, adequant el tipus de missatge i el registre a les condicions d'una situació professional simulada que poden afectar la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Soroll ambiental o interferències.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C4: produir en anglès documents escrits, correctes gramaticalment i ortogràficament, utilitzant un vocabulari ampli, propi de l'àmbit professional del turisme.

CE4.1 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica i que empen un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Avisos per a clients d'un esdeveniment.



- Documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges.
- Reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licitud per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.
- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i avisos.

CE4.2 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica, adequant el missatge, el suport i el mitjà a les condicions d'una situació professional simulada, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

C5: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE5.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE5.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

Continguts

1. Gestió i comercialització en anglès de serveis turístics

- Presentació de serveis turístics: característiques de productes o serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda, entre altres.
- Gestió de reserves de destinacions o serveis turístics.
- Emissió de bitllets, bons i altres documents propis de la comercialització d'un servei turístic.
- Negociació amb proveïdors i professionals del sector de la prestació de serveis turístics.



- Gestió de reserves d'habitacions i altres serveis de l'establiment hotel·ler.
- Emplenament de documents propis de la gestió i comercialització d'un establiment hotel·ler.

2. Prestació d'informació turística en anglès

- Sol·licitud de cessió o intercanvi d'informació entre centres o xarxes de centres d'informació turística.
- Gestió de la informació sobre proveïdors de serveis, preus i tarifes i prestació d'aquesta a clients.
- Prestació d'informació de caràcter general al client sobre destinacions, rutes, condicions meteorològiques, entorn i possibilitats d'oci.
- Elaboració de llistes de recursos naturals de la zona, d'activitats esportives i/o recreatives i itineraris, especificant localització, distància, dates, mitjans de transport o formes d'accés, temps que cal emprar i horaris d'obertura i tancament.
- Informació sobre la legislació ambiental que afecta l'entorn i les activitats d'oci que en el seu marc es realitzen.
- Sensibilització del client en la conservació dels recursos ambientals utilitzats.
- Recollida d'informació del client sobre la seva satisfacció amb els serveis de l'allotjament turístic.

3. Atenció al client de serveis turístics en anglès

- Terminologia específica en les relacions turístiques amb clients.
- Usos i estructures habituals en l'atenció turística al client o consumidor: salutacions, presentacions i fórmules de cortesia habituals.
- Diferenciació d'estils, formal i informal, en la comunicació turística oral i escrita.
- Tractament de reclamacions o queixes dels clients o consumidors: situacions habituals en les reclamacions i queixes de clients.
- Simulació de situacions d'atenció al client i resolució de reclamacions amb fluïdesa i naturalitat.
- Comunicació i atenció, en cas d'accident, a les persones afectades.