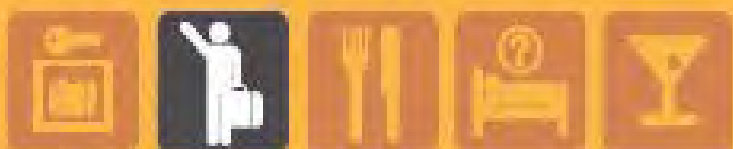


B1
B2



cinco estrellas

español para el turismo



Concha **Moreno**
Martina **Tuts**

guía didáctica

ele
Español Lengua Extranjera

SGEL

Consideraciones previas a modo de *Introducción*

Antes de pasar a la *GUÍA* propiamente dicha, quisiéramos plantear unas reflexiones a quienes utilizan *Cinco estrellas, Español para el turismo*.

Para la realización de este libro hemos recogido el trabajo iniciado en el manual *Español en el hotel*, publicado en 1994. Como entonces, nos hemos basado en el análisis de necesidades y en los objetivos que persiguen tanto los estudiantes de turismo como cualquier persona que se acerque a este mundo con fines profesionales.

La importancia de un/a profesional preparado/a

En la elaboración de este manual, hemos considerado las cualidades de los profesionales del turismo y de los estudiantes en prácticas. Por un lado, cuando, al final de un viaje o más específicamente de un circuito, se hace una evaluación de las impresiones del grupo, se puede constatar la importancia que adquieren las personas que han estado en contacto con el citado grupo, desde la que lo ha recibido en el hotel, que podía ser capaz o no de atenderles y resolver sus problemas en su idioma, hasta la persona que acompaña, tanto por su conocimiento de los lugares visitados, como por su capacidad para transmitirlo y dosificarlo en función de los intereses, la edad del grupo o el tiempo del que disponga.

Por lo que respecta al turismo que viene a España a hacer prácticas, apreciamos que pasan por dos momentos claros, diferenciados e, incluso, típicos:

- Su primera preocupación es expresarse «como nativos» y comprender a éstos cuando hablan, cosa que suelen conseguir gracias al contacto con sus colegas y con las situaciones laborales a las que deben enfrentarse cada día.
- Al poco tiempo, se dan cuenta de que no basta con hablar, necesitan escribir y no sólo correos breves o faxes de confirmación o de petición de precios, sino cartas de reclamación o contratos con hoteles, etc.

La constatación de estos hechos nos permiten determinar que un futuro profesional del turismo no puede –no debe– adquirir sus conocimientos de la lengua de la misma manera que un futuro profesor o que un futuro traductor. Los contextos en los que desarrollarán su labor marcan la forma de enseñanza-aprendizaje.

La importancia de un material específico

Dando por supuesto que en nuestra clase tenemos futuros profesionales del turismo, hemos enfocado la creación de este material contestando a estas preguntas:

- **¿Qué contenidos** tiene un material específico?

Los que se desprenden de los contextos en los que va a desarrollarse el trabajo de los profesionales del turismo y que afecta:

- Al vocabulario
 - A las estructuras
 - A la cultura
 - A los elementos pragmáticos
 - A los elementos socioculturales
- **¿Quién** va a estudiar español turístico?

- Qué edad tiene
- Cuál es su lengua materna
- Qué otros idiomas habla
- Qué conocimientos previos posee
- Qué otros intereses tiene
- **¿Qué características** debe reunir el profesional del turismo?
 - Capacidad de reacción ante los imprevistos
 - Flexibilidad y cortesía
 - Firmeza
 - Capacidad para transmitir tranquilidad y seguridad a los clientes (tono, vocabulario, giros lingüísticos, etc.)
 - Sentido del humor, no tanto para hacer bromas, como para minimizar los problemas sin que ello signifique no buscar soluciones
- **¿Con quién** va a utilizar el español?
 - Con gente joven
 - Con personas jubiladas
 - Con profesionales
- **¿Cómo** va a utilizarlo?
 - Hablando
 - Escribiendo
- **¿Dónde** va a utilizarlo?
 - En un hotel
 - En el aeropuerto o en cualquiera de los servicios de éste
 - En la oficina de turismo
 - Como acompañante de grupos
 - En una agencia de viajes
 - En restauración

El alumnado

En relación con este punto, sugerimos que el profesorado elabore fichas personales para que se rellenen individualmente y de esa forma obtener información concreta sobre cada grupo en particular. Así sabrá más sobre los intereses de sus alumnos y alumnas, sus aficiones, los países que ya conocen, si les gusta descubrir cosas nuevas, si tienen grandes problemas para relacionarse con otros o para vivir durante un tiempo fuera de su propio país.

Aquí incluimos unos ejemplos extraídos de nuestros trabajos en este terreno y que puede consultarse en la revista *Carabela* nº 44, SGEL, Madrid, pp. 73-97, o en el *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera*, SGEL, Madrid, pp. 1185-1204 (2004).

Ficha personal. (Se puede adaptar a otros países y otras costumbres.)

- ¿Cuántos idiomas habla(s) o escribe(s)? _____
- ¿Qué países conoce(s)? _____
- ¿Cómo imagina(s) España / los países de Latinoamérica? _____

Ficha de conocimientos. (Se puede adaptar a otros países y otros objetos.)

A. ¿Qué deberían llevarse los turistas como recuerdo de los siguientes sitios? Junta/e las parejas.

| | |
|-----------|--------------------|
| Toledo | sidra |
| Salamanca | filigrana de plata |
| Córdoba | botón charro |
| Asturias | armas blancas |

B. En un mapa de España, ¿dónde colocarías aproximadamente lo que vamos a enumerar?

- Paella - Carnavales - El Rocío
- Semana Santa - Vino de Ribeiro - Doñana
- El Acueducto - El mojo picón - El chacolí
- Las murallas - La Costa Brava - Las Casas colgadas

Sus características personales.

Las cualidades mencionadas anteriormente son las que debe tener alguien que se dedica a esta profesión. A lo largo de *Cinco estrellas. Español para el turismo*, pretendemos potenciarlas sugiriendo situaciones en las que hay que ponerlas en juego. Pedimos al alumnado que, lo mismo que en la vida, sea capaz de improvisar, de mantener la calma, de encontrar una solución de emergencia para compensar una posible decepción o fallo de organización, etc.

Los clientes

Conocerlos de antemano nos permite saber, también con anterioridad, qué tono debemos usar con ellos, cuáles son sus intereses, sus conocimientos previos de la región, etc., cosas muy útiles a la hora de preparar los programas y ofertas. Todo ello lo hemos tenido en cuenta y lo trabajamos en este manual.

Para hablar o para escribir

Las primeras necesidades de un profesional del turismo se centran fundamentalmente en dos competencias: la comprensión auditiva y la expresión oral, así como en el control de los recursos pragmáticos asociados a la interacción. Ello ha condicionado el enfoque metodológico de nuestro manual: hemos ordenado sus contenidos atendiendo más a las necesidades funcionales y de vocabulario que a las estructuras gramaticales propiamente dichas. Lo que hacemos es trabajarlas después de haberlas visto contextualizadas en diálogos, lecturas, audiciones, documentos reales, etc. No queremos decir que la gramática esté ausente, sino que no aparece de manera explícita. No obstante, al principio de cada unidad se detallan los puntos de gramática que hemos incluido.

Con los viajeros o con los touroperadores

Este apartado condiciona la mayor importancia dada a la expresión oral (en la Primera parte) o a la expresión escrita (Segunda parte). Por ello nuestra propuesta es un enfoque situacional y dentro de él se hará el análisis de estructuras y vocabulario requeridos en cada caso. En cuanto al orden, hemos preferido que se presenten de la misma forma en que suelen darse en la vida real, aunque, claro está, admiten todas las variantes que permite la libertad propia de la imaginación de cada uno o la programación de cada centro.

Contenidos específicos, sí o no

De alguna manera venimos respondiendo a ello desde el principio. Lo específico de un ámbito como el turismo radica fundamentalmente en el análisis funcional y pragmático de las situaciones, en la integración de elementos culturales y en el vocabulario. No hay que olvidar que un/a profesional de este ámbito tiene que tener en cuenta, aunque sea de forma inconsciente, las dimensiones de las que hablaba Hofstede (1992)¹: la distancia en relación con el poder; la reducción de la inseguridad; la masculinidad frente a la feminidad; el colectivismo frente al individualismo; o la que añadió posteriormente: la orientación a corto plazo frente a la orientación a largo plazo. Así pues, lo específico es saber tratar a cada cliente con la dosis adecuada de familiaridad o distancia, haciendo que en todo momento se sienta seguro y confiado; lo específico es saber alternar las actividades colectivas –si se viaja en grupo– con el tiempo libre. En busca de este fino entramado viajamos a lo largo de las páginas de *Cinco estrellas. Español para el turismo*.

El papel de la cultura

No podemos olvidar que un profesional del turismo, además, es un transmisor de elementos culturales, sean éstos los representados por el Arte o la Historia de un país, o bien los que representan las tradiciones y las costumbres. Por ello, a lo largo de nuestro manual, hemos incluido datos, información, anécdotas que se intercalan en la otra información más concreta, como puede ser la categoría de un hotel o la distancia a la que se encuentra el próximo destino.

Tampoco hemos descuidado la idea de la diversidad cultural, porque este factor hará que sea alguien tolerante y dispuesto a aprender de sus clientes todo aquello que es diferente y que puede llegar a molestar sin que se dé cuenta.

La gramática

En este nuevo manual, hemos incluido prácticas de gramática que sirven tanto para sistematizar de forma implícita los contenidos aparecidos en diálogos, lecturas, anuncios, etc., como para recordarlos y afianzarlos. Lo que la experiencia nos ha enseñado es que las estructuras gramaticales son las mismas que las de la lengua general, lo que varía es el momento de su aparición, y el predominio de unas sobre otras; por este motivo creemos que se debe empezar con alumnos de nivel básico o medio, no inicial.

Por otra parte, el objetivo de un curso o manual con fines específicos es insistir en lo específico, como ya hemos señalado, es decir, en la comunicación oral e interacción y la comprensión auditiva por un lado y en la comprensión de lectura y expresión escrita por otro. No obstante, como ya hemos señalado, tanto en los *Apéndices*, como al principio de cada unidad, se tienen en cuenta los puntos gramaticales necesarios para poder expresarse con soltura en la situación que se presenta.

¹Hofstede, G. (1992): *Culture and Organisations: Software of the Mind*. MacGraw Hill, London.

El papel del docente

Creemos que es fundamental que tenga presente los principios con los que hemos enfocado esta *GUÍA*: el análisis de necesidades y, en consecuencia, los objetivos que deben alcanzar los alumnos y alumnas. Debe ser consciente de que la clase tiene que ser un ensayo constante de la realidad que se van a encontrar cuando empiecen a trabajar en español. No olvidemos que, además de las presentadas en el libro, debe poder proveer constantemente otras situaciones que, aunque puedan parecer inverosímiles a los no «iniciados», podrían quedar pálidas ante la realidad. Por eso es imprescindible que base el diseño de su programa en la interacción y en el desarrollo de unas destrezas por encima de otras. Debe potenciar las cualidades innatas de las que hemos hablado y tratar de que las adquieran aquellos que no las tienen.

Por otra parte, debe conocer el funcionamiento del mundo del turismo, al menos en sus características principales, debe manejar un vocabulario especializado sin olvidar la importancia que tiene el expresarse con propiedad, y por último, estar al día de las novedades producidas en este campo.

Y con el fin de ayudar en esta tarea, les presentamos la *GUÍA de Cinco estrellas. Español para el turismo*.

GUÍA

PRIMERA PARTE

Está enfocada a las primeras necesidades de alguien que va a trabajar o ya trabaja en el mundo del turismo: la comprensión auditiva y la expresión e interacción orales. Damos por supuestos unos conocimientos lingüísticos de nivel inicial (A1 – A2) y creemos que, en este caso, la descripción de la gramática no facilitaría la adquisición de recursos y estrategias para resolver situaciones concretas, sean estas normales o conflictivas.

Hemos concebido esta parte como un ciclo que comienza en el aeropuerto y termina el día en que los clientes se despiden. En este periodo, clientes y profesionales se verán en la necesidad de comunicarse y comprenderse en español.

Es importante señalar que, para nosotras, cada unidad no se agota con las propuestas presentadas sino que el docente, en colaboración con sus alumnos y alumnas, puede añadir otros elementos posibles que enriquezcan su vocabulario, sus recursos y estrategias.

Comprensión auditiva: sugerencias de explotación

En las primeras unidades hemos incluido la transcripción de casi todos los diálogos; será el docente quien decida, en función del nivel de sus alumnos, si permite que la tengan delante al tiempo que la oyen o no.

Trabajamos la comprobación de la comprensión por medio de respuestas sencillas y concretas.

Una vez trabajado el modelo, proponemos la reproducción, en primer lugar, dirigida y, después, libre, de situaciones similares. Para empezar, podemos hacer que los alumnos **teatralicen** los mismos diálogos que se ofrecen en la unidad. A continuación, se pueden **sugerir variantes**. Para ello, se distribuirán tarjetas con los elementos que se quieran incluir: nombres nuevos, otras nacionalidades, otras circunstancias.

Comprensión con transcripción

Primero. Escuchar sin leer y responder a las preguntas hechas en el ejercicio.

Segundo. Leer para comprobar.

Tercero. Leer para practicar la entonación y el acento.

Comprensión sin transcripción

Primero. Responder a las preguntas de comprobación de comprensión.

Segundo. Escuchar de nuevo señalando elementos importantes.

Tercero. Tratar de representar el mismo diálogo.

Expresión escrita

Al principio nos limitamos a tareas básicas: rellenar fichas de hotel para lo cual damos unos modelos. A medida que se avanza en las unidades, aumentan las propuestas de escritura, rellenando itinerarios, haciendo sencillos resúmenes y, claro está, realizando las prácticas de gramática. Asimismo, la tarea final, que cierra las ocho primeras unidades, incluye actividades de escritura. De nuevo el/la docente decidirá si es necesario añadir algunas más para consolidar y agilizar cualquier punto que considere necesario.

Expresión oral semidirigida y libre

Como decíamos más arriba, se trabajan a partir de los modelos de la comprensión auditiva, pero para añadir más elementos expresivos, podemos servirnos de la sección **¿Qué decir cuando...?** en la cual hemos incluido numerosos recursos para poder elegir.

Lecturas

Son textos informativos que amplían alguno de los puntos presentados en la unidad. Van acompañadas de prelecturas y postlectura, así como de reflexiones para potenciar el conocimiento previo del alumnado y su capacidad de deducir, apoyándose en el contexto o en otras lenguas que conozca.

Concedemos especial importancia a que se reconozca y se actualice todo lo que se va aprendiendo unidad tras unidad.

La lectura siempre puede completarse con el debate o el comentario surgido tras la comprensión de lo expuesto.

La tarea final

Con ella se cierra la unidad, se completa el trabajo hecho. Hemos elegido una entre las varias posibles que nos sugerían el tema y los apartados de la unidad determinada. Sin duda, el profesorado podrá proponer otras poniéndose de acuerdo con sus grupos y siguiendo los modelos ofrecidos.

En cada caso se presenta el objetivo; se enumeran los pasos; se propone el trabajo para los grupos; se aporta información extra que puede encontrarse en Internet. En nuestra opinión, al llegar a este punto los alumnos y alumnas están preparados para actuar con soltura y eficacia.

SEGUNDA PARTE

Las características del español para el turismo radican en la complejidad entre las situaciones comunicativas que se presentan y los contenidos formales que hay que manejar en los distintos sectores en los que se trabaja. Si en la primera parte nos hemos centrado en estas funciones comunicativas que necesita un/a buen/a profesional del turismo y hemos enfocado estas primeras unidades hacia la comprensión auditiva y la expresión oral, nos centraremos ahora en

los conocimientos específicos que debe tener quien trabaje en el departamento de reservas, de contratación, de reclamaciones o como responsable del departamento de Grupos y circuitos de una agencia de viajes, como guía de turismo, como agente de una oficina de turismo, etc.

Para desarrollar las propuestas de trabajo aquí presentadas, damos por supuestos los conocimientos adquiridos en la primera parte. No obstante, a estas propuestas se puede acceder directamente si el nivel de partida del alumnado es B1-B2 o si las necesidades del currículum así los exigen. El profesorado podrá, entonces, apoyarse en alguna unidad de la primera parte, como refuerzo o contextualización de los contenidos.

Hemos tratado esta segunda parte del manual como un recorrido por los distintos sectores en los que puede desenvolverse un/a futuro/a profesional del turismo, que abarca desde el contrato de colaboración entre agencia receptiva y turoperador, hasta la gestión de las reclamaciones o la elaboración de un folleto turístico, pasando por las habilidades pragmáticas y los conocimientos sociolingüísticos que necesita un/a guía turístico/a.

La última unidad de esta parte presenta textos turísticos de diversas características, que pretenden, a la vez, inducir a la reflexión del alumno/a sobre las funciones y responsabilidades de las distintas facetas del mundo del turismo y profundizar en el análisis de textos y en la escritura, reforzando así su adquisición de léxico específico y su comprensión y producción escritas.

En esta segunda parte predominan los textos informativos y los documentos reales a partir de los cuales se trabajan la **comprensión lectora** (Leer el contenido); **la consolidación y la ampliación del vocabulario** (Afianzar el vocabulario); **el refuerzo y la consolidación de la gramática** (Afianzar la forma) y **la escritura** a partir de modelos previamente analizados pormenorizadamente. No descuidamos la **expresión oral**, que aparece relacionada con las funciones específicas planteadas en cada unidad. Esta destreza no tiene un encabezamiento especial ya que, en cada caso, se proponen interacciones derivadas de la situación comunicativa o del texto analizado.

En cuanto a **la tipología textual**, encontramos: cartas, correos electrónicos y faxes. Intervenciones y opiniones de los y las profesionales de cada sector. Modelos de contratos; modelos de circuito; modelos de reclamaciones y de respuestas a las mismas. Definiciones de conceptos: funciones de una agencia de viajes; normativa oficial para los y las guías de turismo. Artículos periodísticos; folletos turísticos; anuncios; billetes; planos.

La última unidad ofrece orientación sobre los distintos tipos de clientes y de turismo, sea cultural, solidario, idiomático, religioso, o los viajes especiales como los viajes de bodas, los carnavales o los viajes de negocios.

El manual se cierra con una tarea final general, una autoevaluación y una petición de las autoras a quienes usen este manual para conocer sus opiniones sobre su utilidad.

PRIMERA PARTE

Unidad 1**En esta unidad vas a:**

- Reaccionar en las siguientes situaciones.
 - o En el mostrador de embarque.
 - o Los mensajes de megafonía.
 - o En el control de seguridad.
 - o En el avión:
 - Problemas con el asiento.
 - Venta a bordo.
 - Se necesita silla de ruedas.
 - o A la llegada al aeropuerto:
 - La guía recibe a los clientes.
 - Un error en la lista de clientes.
 - o En el mostrador de información: ayuda para llamar por teléfono
- Aprender la forma internacional de deletrear.
- Leer sobre otras formas de facturar.
- Repasar la gramática: el presente de indicativo; algunas preposiciones; los pronombres de O. D.
- Recordar fórmulas de cortesía.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea en relación con la búsqueda de itinerarios por internet.

En el aeropuerto

Presentamos una serie de situaciones habituales en cualquier aeropuerto y que están numeradas convenientemente. El material ofrecido es válido tanto para profesionales del turismo como para usuarios en general.

Las imágenes pueden servir para recordar / activar el vocabulario conocido. También pueden servir de apoyo a los textos.

1 En el mostrador de embarque

A Escucha atentamente.

Destrezas: Comprensión auditiva.

La audición sirve de modelo para completar el minidiálogo que sigue, por eso se presenta con variantes.

Sugerimos que, con el modelo de este minidiálogo, los alumnos elaboren otros similares para que se practique cuantas veces se consideren oportunas la interacción en el mostrador de embarque.

Llamamos la atención sobre las fórmulas de cortesía que convendría resaltar en la clase.

Es importante que quede clara la diferencia entre ‘pasillo’ y ‘ventana’, que es la fórmula con que se pregunta en español por la preferencia de los asientos.

B Y ahora completa el diálogo.**Destrezas:** Expresión escrita.

Los alumnos tienen que completar el diálogo teniendo como modelo la audición anterior.

Para la corrección el/la docente pide dos estudiantes voluntarios para que lean su papel: empleado de una compañía aérea o cliente de una compañía aérea.

- Buenos días, señor.
- **¿A dónde viaja usted?**
- Voy a Ljubljana.
- ¿Me deja su pasaporte, por favor?
- **Gracias. ¿Equipaje para facturar?**
- Sólo un bolso.
- **¿Pasillo o ventanilla?**
- ¿Cómo?
- **¿Prefiere usted pasillo o ventanilla?**
- Pasillo, por favor.
- Muy bien, aquí tiene: **puerta M63, embarque a las 18.05. Su asiento es el 5F. Buen viaje, señor.**
- Gracias.

C Rellena esta tarjeta de embarque.**Destrezas:** Expresión escrita.

En este caso y aunque el alumnado conozca la terminología en inglés, conviene insistir en los mismos nombres en español: 'tarjeta de embarque'; 'puerta de embarque'; 'asiento', etc.

Para la corrección el/la docente hace que, en parejas, se intercambien las tarjetas.

Realización libre.

2 Los mensajes

La imagen que acompaña el diálogo puede servir para practicar la lectura de destinos y puertas de embarque.

A Escucha los mensajes.**Destrezas:** Comprensión auditiva.

Sugerimos que los mensajes se oigan una sola vez, como en los aeropuertos, para comprobar qué se entendería en una situación real.

Después, puede ponerse la grabación cuantas veces se crea necesario.

Es un buen momento para recordar los números.

Ampliación

Para repasar el vocabulario del aeropuerto, puede ponerse la audición y los alumnos, con el libro cerrado, tienen que anotar las palabras referidas a los mensajes de megafonía del aeropuerto que escuchen (*vuelo, destino, embarque, puerta, pantallas...*).

B Y ahora, di si es verdadero o falso.

Destrezas: Expresión escrita.

Ampliación

La clase, dividida en grupos, puede elaborar nuevos mensajes con sus preguntas correspondientes para que el resto decida si son verdaderas o falsas.

1 Falso 2 Falso 3 Verdadero 4 Verdadero 5 Falso 6 Verdadero

3 En el control de seguridad

A Escucha el diálogo entre la agente de seguridad y la viajera.

Destreza: Comprensión auditiva.

Esta es una situación que puede provocar malestar en los clientes si no entienden lo que se les dice. Pero también pueden sentirse mal por el tono en el que se les dirigen los mensajes. Por ello, en esta audición conviene trabajar la entonación y presentarla de diferentes formas, además de la que aparece en la grabación.

Llamamos la atención sobre el valor de la pregunta ‘¿cómo?’, que muestra sorpresa e incomodidad.

También es interesante señalar el hecho de que la agente de seguridad no reacciona antes las protestas directas o indirectas de la viajera. Para hacer consciente al alumnado de estos hechos, hemos preparado las preguntas de la actividad siguiente.

B Y ahora, contesta a las preguntas.

Destrezas: Expresión escrita.

Al responder a la primera pregunta, necesitamos el subjuntivo. La razón se explica en el Apéndice gramatical (página 189).

Si se considera oportuno, se puede trabajar en clase la función comunicativa «pedir cosas» para recordar a los alumnos lo que ya saben. A continuación les presentamos el subjuntivo.

Recursos para pedir cosas

Recursos para pedir que otra persona haga algo

- Con un gesto y con ayuda del contexto: *Los zapatos.*
- En forma de pregunta: *¿Puede quitarse los zapatos?*
- Imperativo: *Quítese los zapatos.*
- Perífrasis de obligación: *Tiene que quitarse los zapatos.*
- Verbos que introducen el mandato o la petición: *Le mando, le ruego, le pido que se quite los zapatos.*

De este modo se mostrará que el subjuntivo viene a sumarse a una serie de recursos ya existentes, pero introduciendo una variante: la subordinación a un verbo de los llamados de influencia (el primer sujeto quiere influir para que el otro haga algo). En el ejercicio recopilatorio (Repasar la gramática) se incluye una sencilla práctica para que se recuerde esta dependencia del subjuntivo con verbos de influencia.

- ¿Qué hace la agente de seguridad?
- *Le pide a la señora que se quite una serie de prendas.*
- ¿Cómo reacciona la señora?

- Se sorprende y se siente molesta por tener que quitarse todo lo que le han dicho.
- ¿Por qué?
- Le parece innecesario, molesto, desagradable. No comprende la necesidad.
- ¿Qué le explica la agente?
- Que es un control que se hace por seguridad.

C *Elijan una de las situaciones planteadas y representadla en clase.*

Puesto que la clase es un ensayo de lo que pasará en la vida real, tras haber presentado las situaciones, llega el momento de la actuación. Que la clase se divida en parejas o pequeños grupos y represente lo que han trabajado. Pueden aportar detalles personales que enriquecerán el conjunto.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

1 se quite 2 se sorprende 3 es 4 pasa 5 pide 6 repita 7 dice 8 es 9 pide 10 se quite

Elabora tu propio glosario

El objetivo de esta sección es ayudar a cada alumno a ir creando su propio diccionario con los comentarios que le parezcan oportunos:

- traduciendo a su lengua materna
- dibujando o añadiendo una imagen
- definiendo el término en español
- asociándolo a otras palabras conocidas
- usando, en definitiva, estrategias propias de la fijación del léxico.

En el avión

1 Problemas con el asiento

A *Escucha el diálogo.*

Destrezas: Comprensión auditiva.

Esta situación puede darse en la vida real. Se recrimina educadamente al pasajero, pero se intenta dar una solución.

Llamamos la atención sobre la advertencia de haber avisado previamente. Para ello, la azafata usa la fórmula 'debía usted haber avisado'. Esta fórmula será de gran utilidad para situaciones semejantes por lo que sugerimos que se destaque.

Otras aplicaciones de la misma:

Debía usted haber llegado antes.

Debíamos haber llamado antes de venir.

Debíamos haber sacado los billetes hace tiempo.

Atención

El imperfecto alterna con el condicional sin cambio de significado.

B Con tu compañero/a, elabora un diálogo como el anterior con estos elementos: el cliente es vegetariano y le han puesto pollo. No avisó en el momento de hacer la reserva. La azafata se disculpa y busca una solución.

Destrezas: Interacción oral.

En parejas.

El/la docente circula por el aula ayudando y resolviendo dudas.

Con el modelo anterior, será fácil que se elaboren diálogos similares.

Sugerimos que una vez realizados, se lean y se escenifiquen como si se estuvieran en la cabina de un avión.

Realización libre.

C Estos consejos aparecen en el respaldo de los asientos. Tradúcelos a tu propia lengua y observa las diferencias con el español.

Destrezas: Expresión escrita.

Este ejercicio se hará en clase o se dejará para casa. Si se hace en clase, se procurará desarrollar la conciencia lingüística sobre las diferencias expresivas. El español, por ejemplo, elabora oraciones completas. En el segundo caso, está omitido un verbo de estado; podría ser así: *El chaleco salvavidas **está** / **se encuentra** debajo de su asiento.*

Realización libre.

2 Venta a bordo

A Escucha la conversación entre la clienta y la azafata.

Destrezas: Comprensión auditiva.

La audición presenta un diálogo en un avión entre una clienta que quiere comprar unas gafas de sol y una azafata. Antes de escuchar, conviene llamar la atención de los estudiantes sobre las siguientes expresiones:

- *¡Anda!*: Forma fosilizada, tercera persona de singular del presente de indicativo del verbo *ir* que se utiliza para comentar algo que decepciona o disgusta.
- *¿¿Cuánto??*: El sentido de este pronombre interrogativo en esta grabación está intensificado. Pretende mostrar sorpresa por el precio.

Ampliación

Sugerimos que, en parejas, los estudiantes representen otros diálogos tomando como modelo el que aparece en el libro.

Para ello, pueden ayudarse de las expresiones de la sección de la página 18.

B Y ahora, completa el texto.

Destrezas: Expresión escrita.

Recomendamos que los estudiantes no lean el diálogo anterior para realizar el ejercicio utilizando para ello, la memoria. Para comprobar las respuestas se puede remitir a los alumnos al diálogo.

1 no quedan gafas de sol de esa marca 2 colgante, verde, rojo, verde 3 pendientes, 450 euros, colgante 4 un frasco de perfume, 81 euros 5 50 euros, 1 euro, 20 euros

3 ¿Silla de ruedas?

A Escucha el diálogo entre estas dos personas.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que una vez que los estudiantes han escuchado la audición, con el libro cerrado, el/la docente plantee oralmente las siguientes preguntas de comprensión:

- ¿Cuántas personas hablan? (Dos).
- ¿Quiénes son? (Una trabajadora de una agencia de viajes y un representante de una línea aérea).
- ¿Dónde están? (La señora en la agencia de viajes y el señor en el aeropuerto).
- ¿Se hablan de *tú* o de *usted*? ¿Qué fórmulas utilizan? (Se hablan de *usted*. Fórmulas: *Han pedido ustedes, Quiere*).

Ampliación

Sugerimos que, antes de escuchar la grabación, el/la docente fotocopie cada intervención del diálogo y la distribuya a los estudiantes, que, en parejas, tienen que ordenarlo.

B Y ahora, di si es verdadero o falso.

Destrezas: Expresión escrita.

Ampliación

Sugerimos que cada estudiante escriba una afirmación verdadera y otra falsa sobre el diálogo para hacérsela a su compañero/a.

1 Falso 2 Verdadero 3 Falso 4 Falso

Fíjate en estas fórmulas.

El docente llamará la atención sobre las fórmulas para pedir o preguntar algo cortésmente y para reprochar algo que no se ha hecho, aclarará las dudas y pedirá a los estudiantes que den algún ejemplo.

Ampliación

Como trabajo para casa, se puede pedir que inventen un diálogo, teniendo como escenario un aeropuerto.

Diálogo 1: podría, debía haber

Diálogo 2: podría, Podría, debía haber

REPASAR LA GRAMÁTICA

Conviene recordar que en el apéndice gramatical (páginas 195-205) tienen una explicación detallada de las preposiciones en español.

1 en 2 de, para 3 del 4 en 5 en 6 por

A la llegada

1 La guía recibe a los clientes

A Escucha los diálogos que te damos a continuación.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que antes de poner la grabación los alumnos lean los diálogos. El/la docente, circulando por el aula, aclarará las dudas de vocabulario.

Es importante que los alumnos anoten en su glosario las palabras referidas a los aeropuertos y los viajes que aparecen en los diálogos: *pasajero, maleta, ventanilla de reclamaciones, reclamación, retraso*.

B Y ahora, di si es verdadero o falso.

Destrezas: Expresión escrita.

Ampliación

Los alumnos transforman las frases y convierten las verdaderas en falsas y viceversa. Sugerimos una puesta en común en grupo.

1 Falso 2 Verdadero 3 Verdadero 4 Falso 5 Verdadero 6 Falso

C Imagínate en el papel de la azafata de vuelo o de la persona que espera a los clientes en el aeropuerto de llegada, e intenta dar una respuesta a cada uno de tus clientes. El dibujo te ayudará.

Destrezas: Expresión oral. La expresión escrita puede ayudar en el primer momento

Los estudiantes, primero individualmente observan las fotografías y escriben una frase alusiva a cada situación. A continuación lo ponen en común con su compañero/a.

Es importante que el/la docente les recuerde que tienen que utilizar fórmulas de cortesía, expresiones para pedir o preguntar algo o bien para reprochar algo que no se ha hecho.

Observa

Conviene insistir en que para deletrear nombres, se dice el nombre de un país o ciudad para cada letra. También hay que destacar que para las letras ñ, w y x, no se utiliza ningún nombre de país o ciudad, en estos casos se dice: *eñe, uve doble* (en Latinoamérica, está más extendido el uso de *doble uve*), y *equis*.

Ampliación

Para practicar las formas internacionales de deletrear, sugerimos que diga alguno de los siguientes nombres que han aparecido en la unidad: *Myszkowaki, Volpi, Ainciburu, João da Silva Mouro, Johansson, Grossman, Urrizubieta, Sabatini*.

2 Un error en la lista de clientes

A Escucha el diálogo atentamente. Por teléfono

Destrezas: Comprensión oral.

Es importante que se llame la atención de los alumnos sobre el hecho de que en este diálogo se tutean y no se hablan de *usted*. Se puede preguntar cuál puede ser la razón y por qué en los diálogos de las páginas 12, 13, 14 y 15 se hablan de *usted*. Puede abrir un debate para determinar en qué situaciones del aeropuerto hablarían utilizando las formas *tú* o *usted*.

Después de oír el diálogo conviene aclarar los siguientes términos:

- *Mirá*: forma *vos* de imperativo utilizada en Argentina. El/la docente remitirá a los estudiantes a la página 184 del Apéndice gramatical para destacar esta forma de imperativo. La forma 'tú' sería *mira*.
- *Rooming-list*: Expresión inglesa utilizada para referirse a la lista de nombres de los pasajeros que se alojarán en un hotel.

B Y ahora, rellena la ficha de control de llegada de los clientes.

Destrezas: Expresión escrita.

La actividad se puede corregir en parejas.

Ampliación

Sugerimos que los alumnos, en parejas, elaboren otros diálogos teniendo como modelo el diálogo anterior y posteriormente completen la ficha. Para ello, pueden hacer una lista de posibles incidencias.

| Fecha | Hora | Vuelo | Incidencias | Comunicado por | Avisar hotel / agencia |
|-------|-------|-------|--------------------|----------------|------------------------|
| | 14.15 | AR113 | Cambio de viajeros | Liliana | Agencia «Summa» |

La fecha puede rellenarse de de manera aleatoria, según lo crean conveniente los alumnos.

C Con tu compañero/a, deletrea los nombres de los miembros de la clase o de personas famosas que se elijan en común.

Destrezas: Expresión oral.

Antes de realizar el ejercicio, recomendamos que el/la docente ponga algunos ejemplos.

3 En el mostrador de información. ¿Puedo ayudarla?

A Escucha el diálogo y selecciona la respuesta adecuada.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que después de la primera escucha, el/la docente remitirá a la transcripción del mismo (página 215) y se proceda a una nueva escucha.

Ampliación

Para practicar los tiempos de los pasados, invitamos a los estudiantes a que transformen las frases propuestas en dichos tiempos. Este trabajo puede pedirse para casa.

1 hablan inglés 2 llamar por teléfono 3 pregunta si puede ayudar 4 van juntas a la cabina 5 no puede leer las instrucciones de las cabinas 6 primero hay que descolgar 7 hay que marcar el prefijo 34

B Imagina que te encuentras en el aeropuerto de tu país con una persona en las mismas circunstancias que nuestra amiga del aeropuerto de Madrid. Explícale cómo funcionan las cabinas ayudándote de la conversación anterior.

Destrezas: Interacción.

El/la docente puede recordar que, en español, para dar instrucciones se utilizan las formas de imperativo (ver apéndice gramatical, página 184) o el presente de indicativo.

Ampliación

Sugerimos las siguientes situaciones para practicar la función «dar instrucciones»:

- Las máquinas auto *check-in*.
- Las pantallas de información del aeropuerto.
- Los controles de seguridad del aeropuerto.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Es importante que se repase la forma y la ubicación de los pronombres de Objeto directo en español.

Ampliación

Para casa, el/la docente puede pedir que transformen las frases, de singular a plural y de plural a singular.

1 Los espera en el aparcamiento. 2 Isabel la acompaña. 3 Hay una persona nueva que la sustituye. 4 Vengo a buscarlos. 5 Me parece que allí los veo. 6 ¿Pueden cambiarlas? 7 Vengo a recogerlo.

Lectura

Sugerimos las siguientes actividades:

- A. Proponer otro título para el texto.
- B. Hacer un resumen del texto. Máximo 100 palabras.
- C. Hacer una presentación oral del texto.

Tarea final

Ampliación

A Proponemos la misma dinámica que se sugiere en el libro, pero teniendo como punto de partida el lugar donde estudian español. Para ello, tienen que buscar en Internet el aeropuerto de la ciudad o bien el aeropuerto más cercano.

B Los itinerarios y las recomendaciones necesarias se harán con los siguientes trayectos:

- Barcelona - Nairobi
- Madrid – Buenos Aires
- Santiago de Chile – Palma de Mallorca.

Unidad 2**En esta unidad vas a aprender:**

- Reaccionar en las siguientes situaciones:
 - o Antes de subir al avión: en la farmacia.
 - o Antes de subir al avión: en las tiendas del aeropuerto.
 - o Después de recoger el equipaje: ubicarse.
 - o El alquiler de coches (recoger uno ya reservado).
- Leer sobre los servicios de un aeropuerto español.
- Reconocer un documento para presentar una reclamación.
- Repasar la gramática: algunos casos del uso del presente de subjuntivo; contraste en el uso de *estar* y *hay* para localizar.
- Escribir un *sms* en español.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea en relación con las mejores formas de desplazarse por la ciudad buscando información por internet.

Antes de subir al avión

1 En la farmacia

A **Escucha atentamente la conversación.**

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que, después de escuchar atentamente el diálogo, se pueden formular las siguientes preguntas a los alumnos para comprobar la comprensión del diálogo. Conviene aclarar que tienen que responder verdadero o falso:

- El señor va a una farmacia para comprar unas pastillas para dormir. (Falso)
- El destino de la pasajera es Santiago de Chile. (Verdadero)
- El farmacéutico no ha ido nunca a Santiago de Chile. (Falso)
- El farmacéutico recomienda a la señora tomar dos pastillas al subir al avión. (Falso)

Después de escuchar otra vez la audición, se puede llamar la atención sobre la entonación de las siguientes oraciones interrogativas y exclamativas: *¿Adónde va usted, señora?, ¿Santiago? ¡Estuve allí hace tres años! ¿Lo conoce? ¿Verdad?*

No todas las interrogativas son iguales: señalemos el valor de sorpresa de *¿Santiago? ¡Estuve allí hace tres años! ¿Lo conoce?*

En cambio con *¿verdad?* se pretende confirmar un conocimiento previo.

B **Y ahora completa.**

Sugerimos que se realice la actividad individualmente y se corrija en parejas. El/la docente circula por el aula y aclarará las dudas.

Es un buen momento para llamar la atención de los alumnos sobre el texto y aclarar que se trata del diálogo anterior transformado en estilo indirecto o discurso referido. Para repasarlo, se puede remitir a los estudiantes a las páginas 190-192 del Apéndice Gramatical.

1 unas pastillas para dormir 2 no duerme bien durante los viajes 3 un relajante muscular 4 adónde va 5 Santiago de Chile 6 es de Honduras 7 vive en Chile, en San Pedro de Atacama 8 farmacéutico estuvo 9 Chile 10 tres años 11 una pastilla al embarcar y con agua 12 dos 13 se siente muy angustiada

C En parejas, elaborad un diálogo parecido al anterior. Uno/a entra en la farmacia porque le duele la cabeza; tiene problemas con el estómago; necesita gotas para los ojos, etc.

Destrezas: Interacción oral.

Sugerimos que los alumnos lleguen a un acuerdo para determinar el tema del diálogo. Una vez fijado, se reparten los papeles (farmacéutico y cliente) y cada uno debe hacer una lista de las posibles palabras y expresiones que va a necesitar. Sugerimos que incluyan el intento de interactuar más personalmente con el / la cliente a partir de algún comentario personal como en el caso del modelo (el viaje a Chile).

Otros temas posibles para elaborar el diálogo:

- Estar mareado.
- Estar resfriado.
- Tener una herida.
- Doler la garganta.

Realización libre.

2 En las tiendas del aeropuerto

A Escucha atentamente el diálogo.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Las imágenes que aparecen en la actividad pueden servir para llevar a cabo una lluvia de ideas: para ello, se puede preguntar a los estudiantes que digan las tiendas que conozcan y que se pueden encontrar en un aeropuerto.

El/la docente pone una primera vez la grabación y después, se puede sondear para saber cuántas personas hablan, de dónde creen que son (el señor es español y la mujer latinoamericana) y de qué trata la conversación. En posteriores escuchas, se puede remitir a la transcripción (página 215).

Conviene llamar la atención sobre las expresiones: *¿cierto?* y *¿verdad?* Y aclarar que ambas significan lo mismo, «pedir confirmación de lo que se acaba de decir» y se diferencian en que la primera se usa más en Hispanoamérica y la segunda más en España.

B Y ahora, contesta a las preguntas.

Recomendamos que se contesten las preguntas sin escuchar la audición. Para comprobar las respuestas, se puede poner de nuevo la grabación.

Ampliación

La clase, dividida en grupos, puede elaborar nuevas preguntas para formularselas a otros grupos.

Los servicios del aeropuerto 2

- ¿Qué quiere comprar la señora?
- **Relojes para caballeros / un reloj de caballero.**
- ¿Para quién es y cómo lo quiere?
- **Es para un amigo y lo quiere ni muy clásico ni demasiado deportivo.**
- ¿Qué le ofrece el empleado?
- **Unos relojes de correa de cuero y otro con la correa metálica.**
- ¿Cuánto gasta la señora en el regalo?
- **185 euros, unos 275 dólares.**
- ¿Qué es el IVA?
- **Un impuesto: Impuesto sobre el Valor Añadido.**
- Para recuperar el IVA, ¿qué hay que hacer?
- **Pasar por la aduana para que le devuelvan el 16% del valor del producto.**

REPASAR LA GRAMÁTICA

Conviene recordar que en el Apéndice Gramatical (páginas 177-178) tienen los paradigmas del presente de indicativo de verbos regulares e irregulares.

Ampliación

Los estudiantes escriben de nuevo las frases propuestas en el libro transformándolas de singular a plural y de plural a singular; para ello tienen que llevar a cabo los cambios necesarios. Otra posibilidad es pedir que escriban más oraciones siguiendo el ejercicio propuesto.

1 se puede 2 Duermen 3 prefiere 4 te sientes 5 se devuelve 6 quiere, tiene

Palabras y expresiones clave

Conviene dejar tiempo a los estudiantes para que completen su glosario con las palabras nuevas de este epígrafe.

Después de recoger el equipaje

1 Ubicarse

Es importante aclarar que en este epígrafe se van a trabajar las funciones «preguntar por lugares» y «responder a las preguntas de otros». Se puede remitir a la página 28, sección: ¿qué decir cuando...? para repasar las estructuras que se van a utilizar.

A **Relaciona estas imágenes con las preguntas.**

Sugerimos que los estudiantes observen la ilustración y relacionen una de las imágenes de la parte izquierda con una de las preguntas del recuadro.

Llamamos la atención sobre las formas (tú/usted): *oye/oiga*, *perdona/perdone*, *disculpa/disculpe* que son formas de imperativo lexicalizadas que se emplean como fórmulas de cortesía para introducir una petición y llamar la atención de la persona a la que se pregunta.

1 C 2 A 3 D 4 E 5 B

B Y ahora, pregunta tú.**Destrezas:** Expresión oral.

Sugerimos otras posibles preguntas:

- Preguntas por el autobús.
- Estás en la Terminal 1 y necesitas ir a la Terminal 2.
- Necesitas sacar dinero de un cajero automático.
- Quieres un carro para llevar el equipaje y no sabes dónde están.
- Necesitas el plano de la ciudad.

Realización libre; no obstante, damos unos ejemplos en los que alternamos el uso de *tú/usted*.

1 Disculpe, ¿la parada de taxis? 2 Perdona, ¿el metro para Madrid? 3 Oiga, perdone, ¿dónde puedo cambiar dinero? 4 Oye, por favor, ¿para llegar al centro de Madrid? 5 ¿Por favor, dónde están los servicios?

Ampliación

Los estudiantes, divididos en parejas, formulan preguntas de otros lugares de los alrededores del centro de estudio poniéndose en el papel de un/a turista. El compañero tendrá que indicar cómo se llega.

C Escucha los diálogos atentamente.**Destrezas:** Comprensión auditiva.

Sugerimos que se haga una pausa después de cada diálogo y proponemos las siguientes sugerencias didácticas para cada uno de ellos.

Diálogo 1

Recomendamos la primera escucha con el libro cerrado y una segunda con el libro abierto.

Ampliación

Para trabajar otras señales que se pueden encontrar en un aeropuerto, el/la docente divide la clase en parejas. Uno de los miembros dibuja una señal, por ejemplo, recogida de equipajes, farmacia, coches de alquiler, salas de negocios, etc. y el compañero tendrá que adivinar qué indican.

Diálogo 2

Llamamos la atención sobre el uso de *hombre, lo verás, no hay de qué*, que corresponden a un nivel coloquial de lenguaje.

Diálogo 3

Sugerimos que, después de escuchar, se pida que se subrayen todas aquellas estructuras que expresen «indicar cómo se va a un lugar».

Diálogo 4

Una vez que han escuchado el diálogo, sugerimos que dos personas de la clase lo lean en voz alta.

A los imperativos ya vistos en la actividad 1, ahora hay que añadir *mire*. Puede servir para invitar a mirar, pero también para introducir una instrucción como en estos dos diálogos.

Llamamos la atención sobre la forma de dar las gracias: *Muchas gracias, de verdad*. Con *de verdad* se pretende transmitir la importancia que da el

Los servicios del aeropuerto 2

hablante a la ayuda recibida. Es interesante contrastar con el ¿de verdad? ya comentado.

Ampliación

Para casa, se puede proponer que lean de nuevo los diálogos y completen las expresiones que corresponden a las funciones señaladas en el siguiente esquema:

| Dar las gracias y contestar | Preguntar por lugares | Responder a las preguntas de otros |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| | | |

D Y ahora, señala la respuesta correcta.

Ampliación

La clase, dividida en parejas, puede elaborar otras afirmaciones teniendo como modelo las propuestas en el libro.

1 El señor no encuentra a la guía y no sabe dónde está el taxi. 2 Las dos personas deben repetir la información. 3 La oficina de cambio está detrás de la aduana. 4 El pasajero viaja con un bebé que está cansado.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Se puede repasar la diferencia entre las formas verbales *está/están* y *hay*. Es importante que quede claro que:

- *Está/Están* se utilizan para preguntar o decir donde está un lugar
- *Hay* se emplea para preguntar por un lugar que no se sabe si existe o no y decir que un lugar existe sin especificar dónde. Después de *hay* el sustantivo puede ir sin artículo o con artículo indeterminado, pero no con artículo determinado.

Ampliación

Proponemos que los estudiantes escriban más frases con *está/n* y *hay* utilizando el tema: los servicios del aeropuerto.

1 hay 2 está 3 está 4 hay 5 hay 6 están

2 El alquiler de coches (recoger uno ya reservado)

A Lee el diálogo con tu compañero/a.

Destrezas: comprensión lectora. Pronunciación y entonación.

El diálogo presenta un conversación entre una señora que va a una compañía de alquiler de coches a recoger un vehículo y un/una empleado/a de dicha agencia.

Llamamos la atención sobre el hecho de que el / la profesional siempre debe repetir el contenido de los acordado: la descripción del coche / el auto. Después de la lectura, conviene llamar la atención de los estudiantes sobre las siguientes palabras:

- *Auto*: palabra utilizada en Hispanoamérica para designar al ‘coche’ (en España). En Hispanoamérica también se emplea ‘carro’.
- *Mail*: anglicismo. También se utiliza *e-mail* (se lee imeil). La forma española sería ‘correo electrónico’.
- DNI: siglas de Documento Nacional de Identidad (se lee como una palabra: denei), es el documento oficial español en el que figuran los datos de una persona: nombre y apellidos, sexo, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, nombre de los padres y domicilio.
- *Celular*: palabra utilizada en Hispanoamérica para designar lo que en España se llama ‘móvil’.
- *Parking*: anglicismo utilizado para referirse a un aparcamiento.
- OK: anglicismo. Su equivalente en español sería ‘de acuerdo’, ‘vale’.

Si lo considera oportuno es buen momento para repasar y practicar la lectura de los números de teléfono, normalmente se leen por decenas y el primer número solo, por ejemplo, el número de teléfono que aparece en el diálogo: 675843981 se leería seis, setenta y cinco, ochenta y cuatro, treinta y nueve, ochenta y uno.

B Lee de nuevo el diálogo y contesta a estas preguntas.

Destrezas: Comprensión lectora.

Ampliación

El/la docente dirá los siguientes datos del diálogo y los estudiantes tendrán que formular la pregunta correspondiente:

- *Parking* número 2, plaza 132. (¿Dónde está estacionado/aparcado el auto/coche?)
- Número de celular/móvil: 675843981. (¿Tiene un teléfono de contacto?)
- Depósito de combustible lleno. (¿Es diésel o gasolina?)

- ¿Cuántos documentos se mencionan?

- **Tres. DNI, pasaporte y carné de conducir.**

- ¿Qué es un celular? ¿Y un móvil?

- **Son palabras para designar ‘teléfono móvil’. Significan lo mismo.**

- ¿Qué se necesita para reservar un auto / móvil?

- **DNI o pasaporte, carné de conducir y tarjeta de crédito.**

C En parejas, completen juntos la información que falta.

Es buen momento para recordar a los estudiantes que completen el glosario con las palabras nuevas aparecidas en esta sección.

Ampliación

Si se considera oportuno, se puede proponer a la clase que comenten si han alquilado un coche alguna vez y si recuerdan alguna anécdota durante el viaje.

1 tiene el número de confirmación de reserva **2** el DNI o pasaporte, el carné de conducir y la tarjeta de crédito **3** de la categoría B **4** estacionado en el *parking* número 2, plaza 132 **5** 7 días **6** un teléfono de contacto **7** el número del celular **8** el depósito de gasolina lleno.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar el uso de las preposiciones se puede remitir a los estudiantes a las páginas 195-205 del apéndice gramatical.

Los servicios del aeropuerto 2

Para la corrección el/la docente pide un estudiante voluntario para que lea el texto. Si se equivoca, otro compañero le corregirá y seguirá leyendo el texto.

Ampliación

Se pueden seleccionar las siguientes palabras del texto: *aeropuerto, viajar, avión, turistas, llegar, personas, vacaciones* y proponer a los alumnos que escriban un texto en presente de indicativo. Después se pueden leer los textos y, entre todos, elegir el más original. Es importante aclarar que la extensión del texto tiene que ser de 100 palabras.

1 Al 2 llegan 3 viajan 4 En 5 van 6 de 7 pasillos

Palabras referidas a viajar: aeropuerto, avión, tren, viajes.

Escribe un mensaje.

Destrezas: Expresión escrita.

Sugerimos otras situaciones para escribir un mensaje:

- Estás en el aeropuerto. El vuelo sale con retraso. Pides a tu hermano que te lleve al aeropuerto la guía que has olvidado en casa.
- Estás en la sala de embarque. Saludas y agradeces a tus amigos su ayuda durante tu estancia en la ciudad.
- Estás en farmacia del aeropuerto y te quieres comprar pastillas para el mareo, pero no sabes cómo se dice en español. Pregunta a tus amigos. Te despides.

Ampliación

Si lo considera oportuno, ofrecemos un texto con las características del lenguaje de los sms (mensajes de teléfono móvil) en español, además de algunos ejemplos:

Para escribir mensajes cortos en español:

- No se acentúa.
- No se escribe la H ni la E inicial: str por *estar*.
- En palabras usadas frecuentemente, se eliminan las vocales: mñn por *mañana* o hcr por *hacer*.
- La X sustituye a la CH y la Y a la LL, así se suprime un carácter.
- Cuando es posible se usan signos matemáticos: - por *menos* o + por *más*.
- Algunas expresiones del inglés son de uso común: OK por *vale, de acuerdo*.
- Las frases de uso frecuente también se abrevian: kte? Por *¿Qué tal estás?*
- Se usan emoticones que sirven para ahorrar muchas palabras y expresar estados de ánimo. ☺

Y para terminar, algunos ejemplos de lenguaje de mensajes cortos o SMS en español:

| | | |
|--------------|-------------|----------------|
| Fsta: fiesta | Weno: bueno | Gnl: genial |
| Nxe: noche | XX: chica | Thank: gracias |
| Min: minuto | Wpa: guapa | Salu2: saludos |
| SOS: socorro | | |

Lectura

Ampliación

Sugerimos que, después de la lectura y hechas las actividades que se proponen, se proponga escribir un texto, teniendo como modelo el presentado, sobre el aeropuerto de su ciudad o el más cercano a ella.

Tarea final

Para familiarizarse con los símbolos que aparecen en el recuadro de la izquierda, sugerimos que se repase el léxico para resolver las posibles dudas de vocabulario. Si se considera oportuno, se traducen los símbolos a la lengua de los alumnos.

Ampliación

Para la práctica de la función «indicar cómo llegar a un lugar», el/la docente puede proporcionar planos de distintas ciudades hispanohablantes (Barcelona, Valencia, Buenos Aires o Bogotá).

Unidad 3**En esta unidad vas a aprender:**

- Reaccionar en las siguientes situaciones.
 - En la recepción:
 - o Reservar una habitación por teléfono.
 - o Tomar notas de mensajes.
 - o Recibir a los clientes.
 - o Cambio de divisas.
 - o Resolver malentendidos.
 - Problemas en las habitaciones:
 - o Hace falta un secador.
 - o Confusión en la adjudicación de habitación.
 - o Resolver uno con humor.
- Leer sobre la clasificación de los alojamientos según la OMT (Organización Mundial del Turismo).
- Aprender las abreviaturas internacionales relacionadas con los hoteles.
- Rellenar documentos hoteleros.
- Repasar la gramática: el futuro de indicativo; algunos números; fórmulas como *A ver si* + indicativo; *a ver qué*, cómo, etc. + indicativo.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea relacionada con los paradores de España.

En la recepción

1 Por teléfono. Reservar una habitación

El título de la unidad es «En el hotel» y la de este epígrafe «En la recepción». Para entrar en materia, sugerimos que se llame la atención de los alumnos sobre la ilustración, que la observen y que escriban el nombre de los objetos y personas que reconozcan y que se refieran a un hotel: *recepción, recepcionista, casillero, puerta de entrada, hall*, etc. Proponemos una puesta en común con toda la clase.

A Escucha atentamente la conversación telefónica.

Destrezas: Comprensión auditiva.

La audición sirve como modelo para llevar a cabo las actividades B y C. Se trata de una conversación telefónica entre la recepcionista de un hotel y una clienta que quiere reservar una habitación.

Sugerimos que se destaque el uso de *usted* durante la conversación y las fórmulas para expresar cortesía por parte de la recepcionista: *Sí, señora. ¿En qué puedo ayudarla?, Perfecto, señora, Por supuesto, señora, Gracias, señora Úbeda. Buen día.*

Conviene llamar la atención de los alumnos sobre las siguientes frases y palabras:

- *Queríamos reservar...: queríamos*, forma de la primera persona del plural del imperfecto de indicativo; el imperfecto (en alternancia con el condicional) se utiliza para expresar cortesía, y la primera persona del plural para referirse a que habrá más de una persona, aunque esté hablando la señora Úbeda.
- *Buffet*: palabra francesa que se utiliza para indicar que la comida está expuesta en expositores y cada cliente se sirve lo que desea.

Es un buen momento para repasar la forma de deletrear; para ello, el/la docente puede pedir a los alumnos que, en parejas, se intercambien el correo electrónico.

Ampliación

Sugerimos que con el modelo de este diálogo, los alumnos elaboren otros similares para que se practique, cuantas veces se considere oportuno, la interacción en la recepción y se consolide desde el principio.

B Y ahora completa el diálogo. Tú eres el/la jefe/a de la recepción.

Destrezas: Expresión escrita.

Para la corrección, el/la docente pide dos voluntarios: recepcionista y cliente para que lean el diálogo.

Ampliación

El diálogo sirve como modelo para que los estudiantes, en parejas, elaboren otro diálogo; para ello:

- el/la cliente tendrá los siguientes datos:
 - dos habitaciones individuales.
 - fechas: 10 al 15 de agosto.
 - No tiene dirección de correo electrónico.
- el/la recepcionista tendrá los siguientes datos:
 - Para esa fecha solo quedan habitaciones dobles.
 - Le pide un número fax para enviar la confirmación de la reserva.

- Hotel X, buenos días.

- Buenos días, queríamos reservar una doble con cama supletoria del 1 al 15 de junio.

- ¿Para cuántas personas? / ¿Cuántas personas son?

- Sí, dos adultos y un niño.

- Sí tenemos una habitación disponible para esas fechas.

- Perfecto. ¿Puede ser con vistas al mar?

- Sí, no hay ningún problema. / Lo siento, para esa fecha todas las habitaciones con vistas al mar están reservadas, pero tenemos una que da al jardín.

- De acuerdo, entonces.

- ¿Podría darme, por favor, su dirección de e-mail / correo electrónico para confirmar la reserva?

- Ah sí, por supuesto. Mi nombre es Héctor Calle. Y mi correo h.calle@gmail.net

- Gracias, señor Calle. Buen día.

- Gracias señorita. Hasta pronto.

C Rellena la ficha de los señores Úbeda.

Conviene llamar la atención sobre el cuadro que aparece en la parte derecha y pedir a los estudiantes que anoten estas palabras en su glosario.

Ampliación

Para reforzar el uso del vocabulario de una ficha de reserva de un hotel, se puede pedir a los alumnos que vuelvan a completar la ficha con sus datos personales y sus preferencias.

| Hotel Bahía ★★★★★ | |
|--|--|
| Llegada: 28 de mayo | Salida: 30 de mayo |
| Número de PAX: 2 | <input checked="" type="checkbox"/> Adultos: 2 <input type="checkbox"/> Niños: |
| Nombre y apellidos: Úbeda | |
| Nacionalidad: | DNI/Pasaporte: |
| Dirección de conformación mail: j.ubeda@gmail.com | |
| Ciudad: | Código postal: País: |
| Teléfono 1: Teléfono 2: | |
| Tipo de habitación: <input checked="" type="checkbox"/> TWB <input type="checkbox"/> SWB <input type="checkbox"/> Cama extra | RECONFIRMADO: fecha: por sr./sra.: |
| <input checked="" type="checkbox"/> BB <input type="checkbox"/> HB <input type="checkbox"/> FB | |
| Suplemento vista al mar: <input type="checkbox"/> | |

2 Por teléfono. Tomar nota de un mensaje

A Escucha atentamente la conversación telefónica.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Para trabajar la destreza auditiva, se puede pedir a los alumnos que lean el título del epígrafe: «Por teléfono. Tomar nota de un mensaje», que cierren los libros y escuchen la conversación. Posteriormente, se puede sondear al grupo para saber de qué se trata el diálogo. Recomendamos una segunda escucha con el libro abierto.

Sugerimos que se represente un diálogo parecido en el que recomendamos que se aseguren de haber anotado correctamente el mensaje.

Ampliación

Se puede pedir al grupo que señalen en el diálogo qué fórmulas se utilizan para expresar las siguientes funciones:

- Contestar al teléfono: *Dígame.*
- Preguntar con qué persona se quiere hablar: *¿Por quién pregunta, por favor?*
- Pedir si se puede dejar un mensaje: *¿Puedo dejarle un recado, entonces?*
- Solicitar un número de teléfono: *¿Puede dejarme un número de teléfono?*

B Y ahora, completa la ficha con el mensaje para la señora Baralo.

Conviene que se llame la atención de los alumnos sobre las formas verbales que se muestran en la ficha. Se puede preguntar qué tiempos verbales son. En otros países de habla hispana puede aparecer el perfecto simple en lugar del perfecto compuesto.

| Hotel Usón | |
|--|---|
| Fecha: _____ | Hora: _____ |
| Para el señor/la señora: <u>Señora Baralo</u> | |
| <input type="checkbox"/> Ha venido | <input checked="" type="checkbox"/> Ha telefonado |
| El señor/la señora: <u>Enrique Balmaseda</u> | |
| de: <u>director de los cursos</u> | Su teléfono es: <u>665 12 34 56</u> |
| <input type="checkbox"/> Volverá a pasar | <input type="checkbox"/> Volverá a llamar |
| <input type="checkbox"/> Desea verle/la | <input type="checkbox"/> Ruega le/la llame |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ha dejado este mensaje: <u>Vendrá a buscarla a las 20.30 para cenar.</u> | |
| Tomado por: <u>Recepción</u> | |

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar el paradigma del futuro de indicativo, se puede remitir a los alumnos a las páginas 180 y 181 del Apéndice gramatical.

Ampliación

Como trabajo para casa, se puede sugerir al grupo que escriban frases o minidiálogos (dos intervenciones) utilizando el futuro de indicativo y las palabras y expresiones clave que aparecen en el recuadro derecho.

1 Llegaremos, saldremos 2 dejaré 3 podremos, hará 4 diré 5 volverá 6 habrá, será

3 Recibir a los clientes

A Escucha atentamente el diálogo.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Antes de escuchar el diálogo, el/la docente fotocopia la transcripción (página 217) y recorta todas las intervenciones. La clase, dividida en parejas, recibe un juego que tiene que ordenar. A continuación, se pone la grabación y se comprueba.

Si se considera oportuno, es buen momento para repasar y practicar los numerales ordinales.

Ampliación

En la primera escucha se pide a los alumnos que anoten todas las palabras relacionadas con hoteles que oigan: *reservadas, habitaciones individuales, individuales con desayuno, llaves.*

B Y ahora, di si es verdadero o falso.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Se puede pedir a los alumnos que justifiquen las respuestas: señalar cómo se expresa en el diálogo las respuestas verdaderas y dar la respuesta correcta en las falsas.

1 Verdadero 2 Falso 3 Falso 4 Falso 5 Falso

C Completa el texto con los datos de la audición anterior.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos otras propuestas para completar:

- En la primera planta están _____. (las habitaciones)

- Las habitaciones de las señoras Soler y Pastor son _____. (la 615 y la 617)
- Las habitaciones están en _____. (la sexta planta)
- En las habitaciones hay _____. (WIFI)

- Las señoras Soler Pastor han reservado **dos habitaciones individuales**.
- El régimen de pensión es **con desayuno**.
- Se quedarán en el hotel **dos noches**.
- Han pagado con **tarjeta de crédito**.
- Les han dado habitación en la zona **de no fumadores del hotel**.
- La cena se sirve a partir de las **19.30**.

4 Cambio de divisas

A **Lee el siguiente diálogo con tu compañero/a.**

Destrezas: Comprensión lectora.

Antes de proceder a la lectura del diálogo en parejas, se puede pedir dos voluntarios para que lean la conversación para toda la clase.

Llamamos la atención sobre la expresión *A ver*, que se usa para introducir la información que sigue y que se está comprobando sea en el ordenador, sea en el tablón de cambios del hotel.

Es buen momento para repasar los números cardinales y recordar que, en español, las centenas concuerdan en género con el sustantivo al que acompañan: *doscientos dólares* y *doscientas libras*.

B **Y ahora, usando otras divisas, elaborad un diálogo equivalente.**

Destrezas: Interacción oral.

Se pueden pedir voluntarios para que interpreten el diálogo que han preparado.

Es buen momento para recordar y practicar la lectura de los decimales en español, por ejemplo 15,10 se dice *quince con diez*, es decir el número, la preposición *con* y el decimal.

Realización libre.

C **Ha llegado un autocar de turistas. Traen dinero que quieren cambiar a la divisa del país que visitan. Cuántos billetes y monedas de tu país les darías, a cambio de:**

Un excelente ejercicio de familiarización sería también calcular cuánto supone en euros.

Si se quiere consolidar la rapidez en el cambio, se pueden proponer más cantidades para que se diga el equivalente en otras monedas.

Realización libre.

5 «La señora era un señor» o cómo resolver malentendidos

A Lee con tu compañero/a la conversación de la guía con el recepcionista.

Destrezas: Comprensión lectora.

Antes de realizar el ejercicio, los alumnos leen el diálogo individualmente y subrayan todas aquellas palabras referidas a hotel: *rooming-list*, *una doble* (habitación), *registramos* (registrar), *individuales* (habitaciones), *suite*, *suplemento*. Posteriormente, se ponen en común y se anotan en el glosario.

En la lectura es importante que se dé la entonación adecuada que transmita cómo se sienten los personajes.

Sugerimos llamar la atención sobre las fórmulas *a ver qué puedo hacer* y *a ver si quieren...* que se emplean para expresar una esperanza, una expectativa. Estas fórmulas se explican y practican en la página siguiente en la sección: «FÍJATE EN ESTAS FÓRMULAS».

B Y ahora, contesta a estas preguntas.

Para la corrección del ejercicio, separar a los alumnos en parejas. A dirá una de las repuestas que ha escrito y B tendrá que decir si está de acuerdo o no. En caso afirmativo dirá la pregunta a la que corresponde y en caso negativo dirá la respuesta correcta. A continuación se intercambian los papeles.

Para reforzar la expresión oral, se puede pedir a los alumnos que cuenten si han tenido alguna vez algún «problema» similar al que presenta el diálogo.

Ampliación

Proponemos las siguientes preguntas de comprensión del diálogo para que los alumnos contesten diciendo verdadero o falso.

- Hay un error en la *rooming-list* del grupo Panicker. (Falso, el grupo es Middlebury).
- Maadiyah Panicker es un hombre y Parvaneh Panicker es una mujer. (Verdadero).
- El hotel dispone de dos habitaciones individuales libres. (Falso, no tienen dos habitaciones individuales libres hasta pasado mañana).
- Para subsanar el error, el hotel no cobrará ningún suplemento. (Verdadero).

- ¿Quiénes están hablando?
- *Un guía y un recepcionista de un hotel.*
- ¿Cuál es el problema que se plantea?
- *Hay un error en la rooming-list del grupo Middlebury.*
- ¿Quiénes son los señores Panicker?
- *Son primos lejanos.*
- ¿Qué opinan los señores Panicker?
- *No se sabe.*
- ¿Qué hace Carlos al final?
- *Comunicar a los señores Panicker si quieren compartir dos habitaciones contiguas, en suite.*

C ¿Qué harías en una situación parecida?

Destrezas: Interacción oral.

Se divide a la clase en grupos de tres y cada uno de los miembros del grupo adopta un papel: señor, señora y recepcionista. Se elabora un diálogo ayudándose de las ideas que se sugieren en el recuadro o se aportan otras nuevas.

El/la docente circula por el aula para resolver dudas y comprobar que siguen la dinámica del ejercicio.

Ampliación

Proponemos otras situaciones:

- El cliente tenía una habitación reservada. Llega al hotel y no hay ninguna reserva a su nombre.
- El cliente ha reservado una habitación individual, pero se le ha asignado una habitación doble. Todas las habitaciones están ocupadas.
- El hotel donde trabajas tiene restaurante y servicio de habitaciones. A las 20.00 un cliente pide que le suban la cena a la habitación. A las 20.45 todavía nadie se la ha subido. El cliente llama enfadado para saber qué pasa.

Realización libre.

FÍJATE EN ESTAS FÓRMULAS

Después de leer y aclarar las posibles dudas, el/la docente distribuye a los alumnos en parejas y les pide que elaboren pequeños microdiálogos utilizando las fórmulas presentadas.

Conviene aclarar que, *Perdona/e* y *Mira/e*, además de utilizarse para llamar la atención cuando se va a plantear un problema, muy frecuentemente se emplean como expresiones introductorias para llamar la atención sobre alguien.

1 Perdona 2 Mire 3 A ver qué 4 A ver si

Problemas en las habitaciones

1 Por teléfono. Necesito un secador

A Lee estos fragmentos y ordénalos.

Destrezas: Comprensión lectora.

Los estudiantes realizan el ejercicio individualmente. Para la corrección del mismo, el/la docente pide seis voluntarios, a los que asigna el orden de intervención. El alumno 1 leerá la primera frase del diálogo (la número 3), el alumno 2 leerá la segunda frase... y así hasta completar el diálogo.

Es buen momento para llamar la atención de los estudiantes sobre las formas verbales *Sería*, *Necesitaría* y *me podrían* y preguntarles de qué tiempo verbal se trata (Condicional simple) y qué valor tienen (Expresar cortesía).

Para repasar el paradigma del Condicional se remite a los estudiantes al Apéndice gramatical, página 181 y para la función Expresar cortesía, ver la página 207 del Apéndice de funciones comunicativas y conectores discursivos.

El orden correcto es: 3 – 6 – 4 – 1 – 5 – 2

B Y ahora, señala las fórmulas de cortesía que aparecen en el diálogo.

Ampliación

La clase, dividida en grupo de cuatro, puede escribir y clasificar todas las fórmulas de cortesía que encuentren en todos los diálogos de esta unidad. Por ejemplo:

Para saludar: *Buenas tardes, señorita.*

¿Sería posible? / Muchas gracias. / Lo siento, señora, ... / Sí, señora. / Necesitaría un secador de pelo. ¿Me podría...?

C Siguiendo el modelo anterior, elabora con tu compañero/a un diálogo equivalente. Necesitas más perchas, otra toalla; un adaptador para tu plancha...

Destrezas: Interacción oral.

El/la docente da tiempo para que las parejas elijan el tema del diálogo y lo elaboren. A continuación se piden voluntarios para que lean el diálogo al resto del grupo.

Para realizar esta actividad, recuerde a sus alumnos que se trata de un diálogo telefónico y que un/a cliente necesita algo (secador, toallas, perchas) y desde recepción le informan de que, en ese momento, no pueden facilitárselo.

Realización libre.

2 Por teléfono. Un problema con humor

A Escucha atentamente la conversación.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que, después de la primera escucha, se pregunte a los alumnos qué ocurre en la misma.

En la siguiente escucha se remite a la transcripción (página 217).

Para fomentar la interacción oral, se pregunta a los alumnos cómo reaccionarían ellos en una situación similar.

Sugerimos que se analice la razón lingüística del malentendido: *estoy en la 435 con una maleta en el armario y unas gafas de sol en la mesilla*. Esta forma de informar es ambigua, de ahí que la recepcionista entienda el mensaje en su sentido más literal: la maleta y las gafas son del señor.

Ampliación

Como variante proponemos que se fotocopie la transcripción de la audición (página 217) y se borren algunas palabras de la misma; se distribuya a los alumnos, que tendrán que completarla mientras escuchan. Para verificar las respuestas remitir de nuevo a la página 217.

B *Y ahora, vuelve a oír y escribe cuál es el problema que aparece en la conversación.*

Destrezas: Comprensión auditiva y expresión escrita.

Ampliación

La clase se divide en parejas: señor o señora y recepcionista. La audición sirve como modelo para que elaboren otro diálogo similar: un/cliente de un hotel llamar a la recepción porque tiene un problema y el/la recepcionista tendrá que resolverlo. Si se considera oportuno, se establecerá el número de intervenciones que tendrá el diálogo.

1 la habitación de un hotel a recepción 2 hay una maleta en el armario y unas gafas en la mesilla de noche 3 la maleta y las gafas son del cliente 4 la maleta y las gafas no son tuyas, que quiere ducharse, que en media hora tiene una reunión 5 le cambian de habitación, una botella de vino en la cena

3 Otra historia con humor

A *Observa la viñeta e imagina qué está pasando. Intenta elaborar una historia con tu compañero/a.*

Destrezas: Interacción oral

Antes de elaborar la historia en parejas, los alumnos, individualmente, observarán las viñetas y escribirán al lado de cada una lo que les sugiere. A continuación lo pondrán en común con su compañero/a y escribirán la historia conjuntamente.

El/la docente pedirá voluntarios para que lean la historia que han escrito. Si se considera oportuno y las historias leídas son dispares, se propondrá un pequeño debate.

Es un buen momento para recordar a los estudiantes que en la elaboración de la historia no olviden incluir conectores discursivos. Se pueden ayudar de los que aparecen en el Apéndice de funciones comunicativas y conectores discursivos, páginas 210-211.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

A *Lee en voz alta y pon atención en los números.*

Como variante de la actividad, se puede pedir a los alumnos que lean los números de las frases al revés; es decir, en la frase número 1 dice 411 y el alumno tendrá que leer 114 y así sucesivamente.

Realización libre.

B *Escribe en tu cuaderno tres cifras para que las lea en voz alta tu compañero/a.*

Conviene recordar a los alumnos que tienen que escribir tanto cifras completas como cifras con decimales.

PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVE

Como tarea para casa, se puede pedir que escriban en el glosario todas las palabras y expresiones clave que aparecen en el recuadro, que las traduzcan a su lengua o las definan en español.

Realización libre.

Lectura

El texto presenta los diferentes tipos de alojamientos que ofrece la red hotelera española. El lenguaje utilizado pertenece a un registro formal: se ha procurado variar el vocabulario brindando una serie de sinónimos para referirse a la misma idea.

Ampliación

Los estudiantes subrayan todas las palabras referidas a alojamientos: *hotel, pensión, hostel, casa rural y parador* las anotan en el glosario (si no estuvieran incluidas) y las traducen a su lengua.

Tarea final

Ampliación

A. Como variante de la tarea final, sugerimos que el grupo se ponga de acuerdo para elegir el mismo parador; a continuación, en grupos de tres pensarán en un determinado público y prepararán el texto o reportaje para presentarlo a la clase.

B. Los alumnos son agentes de viaje y tienen que preparar una exposición sobre un hotel o alojamiento de su ciudad o la ciudad en la que estudian español para los siguientes grupos:

- 4 jóvenes de 20 años que van a celebrar un cumpleaños.
- Un matrimonio con dos niños menores de cinco años.
- Un grupo de 10 personas que va a un congreso en el centro de la ciudad.

Unidad 4

En esta unidad vas a aprender:

- Reaccionar en las siguientes situaciones en el hotel.
 - o En la peluquería.
 - o En el salón de belleza.
 - o En la tienda de recuerdos.
 - o Ante las preguntas sobre horarios y actividades ofrecidos por el hotel.
 - o Ante las dificultades por el servicio de habitaciones y de lavandería.
- Aprender a entender las descripciones de diferentes hoteles.
- Describir hoteles de diferentes categorías.
- Distinguir el tipo de hotel en función del público al que se dirige
- Repasar la gramática: el condicional; algunas preposiciones; verbos del tipo de *gustar*; el indefinido.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea en relación con la recomendación de un hotel para un público determinado.

Ponerse guapo/a

1 En la peluquería

A Escucha atentamente el siguiente diálogo.

Destrezas: Comprensión auditiva.

La audición presenta una situación en la que una clienta de un hotel pide hora en la peluquería del hotel para cortarse el pelo.

Después de escuchar la grabación y con el objetivo de repasar los tiempos verbales, se puede pedir a los alumnos que subrayen en el diálogo las formas verbales y que anoten de qué tiempo se trata: *Quería* (imperfecto), *Me vendría* (condicional), *sería* (condicional), *Pensaba* (imperfecto), *Tengo* (presente), *estará* (futuro).

Sugerimos que se llame a la atención de los alumnos sobre las expresiones *si es posible* y *¿podría ser?* que son fórmulas de cortesía que se utilizan para preguntar la posibilidad de hacer algo. Para la práctica de estas fórmulas, proponemos que los alumnos, en parejas, elaboren minidiálogos utilizando dichas expresiones y teniendo como escenario la peluquería de un hotel. No olvidemos que esta fórmula también deben manejarla los profesionales para proponer alternativas a la petición de la clientela.

Para repasar el uso de las preposiciones *sobre* y *a* para expresar la hora: *sobre las tres* y *a las tres*, se remite a los alumnos a las páginas 195 y 205. El/la docente aclarará que en los ejemplos mostrados *sobre* expresa una hora aproximada y *a* hora exacta.

B Y ahora di si es verdadero o falso.

Para responder a las preguntas de verdadero o falso y si el/la docente lo considera oportuno, se puede poner de nuevo la grabación.

Ampliación

Los alumnos vuelven a escribir el diálogo cambiando cuatro datos. A continuación, se lo intercambian con el compañero que señalará qué información no corresponde con el diálogo original.

1 Falso 2 Falso 3 Verdadero 4 Verdadero 5 Falso

C *Vuelve a leer el diálogo y sustituye las expresiones subrayadas por las que te damos a continuación. Después, comenta con tu compañero/a las diferencias entre el diálogo original y el que resulte de los cambios. Recuerda lo que has aprendido en la unidad 1.*

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral.

Antes de llevar a cabo el ejercicio propuesto, se llama la atención sobre las formas que hay que sustituir; se pregunta a los alumnos qué tienen en común todas estas formas verbales (todas están en presente de Indicativo).

Es importante que quede claro que en el texto original estos verbos, excepto *tengo la intención*, están en imperfecto o condicional, tiempos verbales que en español se utilizan para expresar cortesía. Al efectuarse los cambios, el matiz de cortesía es menor. Esta propuesta, la de cambiar los tiempos verbales, pretende demostrar –además de la correspondencia temporal– la importancia de la cortesía, fundamental en las relaciones de turismo.

- Quería: **Quiero.**
- Me vendría mejor: **Me viene mejor.**
- podría ser: **puede ser.**
- sería posible: **es posible.**
- Pensaba: **tengo la intención.**

2 En el salón de belleza

A *Lee con tu compañero/a el siguiente diálogo.*

Destrezas: Comprensión lectora.

El/la docente pide a los estudiantes que vuelvan a leer el diálogo y señalen que fórmulas se utilizan para expresar:

- Tener la intención de hacer algo. (Estaba pensando en...)
- Expresar extenuación. (Estoy muy cansado.)
- Preguntar a qué hora se quiere una cita. (¿A qué hora le viene bien?)
- Manifestar acuerdo ante una propuesta. (Excelente idea/Perfecto.)

B *A continuación, rellena el texto con la información que falta.*

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes lean de nuevo el diálogo y escriban frases del mismo con dos opciones para que el compañero señale cuál es la respuesta válida. Por ejemplo: Buenos días, *caballero / señora*. Es importante aclarar que el compañero tiene que realizar el ejercicio con el libro cerrado.

Un señor entra en el **salón de belleza** del hotel. Está muy cansado porque **llegó ayer de un largo viaje de más de veinte horas** y pide una sesión de **hidratación de la piel** para la tarde. Le ofrecen también **una sesión de masajes drenolinfáticos** y a él le parece **una excelente idea** porque **tiene las piernas un poco pesadas**. — Quedan a las cinco.

Los servicios del hotel 4

C En parejas, reproducid una situación parecida a las anteriores usando los recursos que ya conocéis.

Destrezas: Interacción oral

El/la docente deja tiempo para la preparación del diálogo y pide voluntarios para que lo representen en clase. Conviene insistir en la utilización de formas verbales de condicional e imperfecto de indicativo para expresar la cortesía y las fórmulas vistas anteriormente: *si es posible, ¿podría ser?, ¿puede ser?*

Sugerimos otras posibilidades para el papel del empleado / de la empleada:

- El día que propone el cliente el salón de belleza está cerrado por la mañana.
- La hora que desea el cliente está ocupada.
- El empleado / la empleada llama al cliente para cambiar la cita.

Realización libre.

PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVE

Proponemos que los estudiantes incluyan las palabras indicadas en sus cuadernos y que hagan un dibujo o inserten una imagen para cada una de ellas.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Ampliación

Antes de realizar el ejercicio proponemos el siguiente juego para repasar las formas regulares e irregulares del condicional simple: el/la docente dice un infinitivo, una persona y el nombre de un alumno (poder, yo, Juan) y el estudiante dirá la forma del condicional, otro infinitivo y pronombre y el nombre de un compañero (podría, venir, ella, María) y así sucesivamente.

1 querría , podría, tendría, vendría 2 llamaría 3 darías, deberías

Comprar regalos

1 En la tienda de recuerdos del hotel

A Lee estas palabras y comprueba que las conoces. Después, escucha atentamente el diálogo y subraya las que oyes.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Se presenta a los alumnos la situación: un joven va a la tienda de un hotel para comprar un regalo a su hermano y habla con el dependiente.

Llamamos la atención sobre la forma «XL» que es una forma de determinar la talla de una prenda. Se aclarará que XL es talla muy grande, L, grande, M, mediana y S, pequeña. En español también se utilizan los números para las tallas de la ropa, la 38, la 40...

Con el modelo facilitado, los alumnos, en parejas, reproducirán otros diálogos similares para practicar y reforzar la interacción en una tienda. Se aclara que tienen que utilizar las palabras de los recuadros que no han aparecido en el diálogo modelo.

Palabras: preciosa, camiseta, pintada, a mano, parecida, calidad, hace ilusión, cara

B Y ahora, contesta a estas preguntas.

Los estudiantes contestan individualmente a las preguntas. Posteriormente se hace una puesta en común en grupo

Proponemos otras preguntas de comprensión del diálogo:

- ¿Qué compra? (Una camiseta.)
- ¿Para quién compra el regalo? (Para su hermano.)
- ¿Cómo se dirige el dependiente al cliente? (De tú.) ¿Cómo se haría en tu país?
- ¿Y el cliente al dependiente? (De tú.) ¿Y en tu país?

Hacemos notar que, si bien la distancia social suele motivar el uso de *usted*, el factor edad, en España, influye mucho en este tipo de situaciones. En este diálogo las dos personas son jóvenes, comparten edad y este es otro elemento de «igualación».

- ¿Quiénes están hablando? Justifica tu respuesta.
- *Un dependiente y un cliente. La escena se produce en una tienda de ropa.*
- ¿Qué quiere saber quien pregunta?
- *Si la camiseta se puede lavar en la lavadora.*
- ¿Tienen en la tienda la talla y el modelo?
- *La talla sí, el modelo es muy parecido, pero no es el mismo.*
- ¿Por qué es cara la camiseta?
- *Porque es un modelo único.*
- ¿Por qué decide comprar la camiseta el cliente?
- *Porque es el cumpleaños de su hermano y piensa que le hará ilusión.*

C Completa con las palabras que aparecen a continuación.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Ampliación

A. En parejas, los alumnos confeccionan un diálogo utilizando estas palabras. A es el dependiente de una tienda y B es el cliente. En este caso, les proponemos que el diálogo lo elaboren usando *usted*.

B. Como tarea para casa, los estudiantes escriben frases con las palabras de los recuadros.

1 a mano 2 únicos, iguales 3 para regalo 4 hace ilusión 5 me lo llevo 6 estropearse

REPASAR LA GRAMÁTICA

Se recuerda que los cuatro verbos propuestos se conjugan de la misma manera, con los pronombres *me, te, le, nos, os, les* y la tercera persona del singular o plural del verbo. Se puede remitir al Apéndice gramatical, página 194.

Ampliación

Como tarea para casa, los alumnos escriben una composición utilizando los verbos propuestos: *hacer ilusión, gustar, encantar y molestar* y el vocabulario del recuadro: PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVES.

1 le gusta 2 me hace ilusión 3 me molesta 4 hace ilusión 5 me gusta 6 Me encanta

Actividades en el hotel

1 Dentro y fuera

A Lee la descripción que te damos a continuación y subraya las palabras y expresiones relacionadas con lo que ofrece a sus clientes.

Destrezas: Comprensión lectora.

La lectura del texto y la realización del ejercicio se harán individualmente. A continuación, el/la docente preguntará qué palabras no conocen y entre todos se aclarará el vocabulario.

Ampliación

Para reforzar y fijar el léxico, proponemos el siguiente juego: los estudiantes se distribuirán en parejas. A. dará una definición o hará una frase de uno de los servicios que ofrece el hotel, por ejemplo dirá: «Si tienes joyas, puedes ponerlas en un sitio seguro»; B. tendrá que decir el servicio del que se trate: «Caja fuerte».

Palabras y expresiones: recepción, salón social, bar, restaurante, Servicio de *hamman*, alquiler de coches, salón de juegos, grandes jardines subtropicales, piscina de agua dulce para adultos y niños, habitaciones con cuarto de baño completo, aire acondicionado, teléfono directo, minibar, televisión con canal de vídeo y terraza, conexión *wi-fi*, canchas de tenis, *ping-pong*, voleibol, baloncesto, *volley* playa, cursos de natación, alquiler de tablas de vela, clases de golf, de equitación, etc., espectáculos, baile oriental, todo incluido, pensión completa, *buffet*, servicio de lavandería, caja fuerte.

B Después de leer la descripción, di qué actividades pueden realizar los clientes en las instalaciones interiores y exteriores. ¿Y el personal del hotel?

Destrezas: Expresión oral.

Después de completar el cuadro, el/la docente dará tiempo para que los estudiantes anoten en el glosario las palabras nuevas.

Ampliación

Los estudiantes, en parejas, eligen un papel: cliente o personal del hotel, seleccionan una situación del recuadro: esperar o recibir al cliente, y elaboran un diálogo con todos los recursos que conocen. El/la docente pide voluntarios para que dramaticen el diálogo.

| Interior | Cliente | Personal del hotel |
|--------------------|--|--|
| En la recepción | Esperar Registrarse Reservar Pedir la cuenta Preguntar qué hacer en la ciudad Pedir cosas que necesita _____ | Recibir al cliente Inscribirlo Hacer una reserva Hacer la factura Atender peticiones Sugerir actividades de ocio _____ |
| En el salón social | Ver la televisión | Atender las peticiones de la |

| | | |
|----------------------|---|--|
| | Leer los periódicos Tomar un café Usar la conexión <i>wi-fi</i> | clientela |
| En la sala de juegos | Jugar | Atender las peticiones de la clientela Vigilar para que se usen adecuadamente las instalaciones |
| En el exterior | Cliente | Personal del hotel |
| En la piscina | Nadar Tomar el sol Beber Hacer gimnasia en el agua | Dar clase de natación Limpiar la piscina Servir una bebida Dar clase de gimnasia |
| En los jardines | Jugar Jugar | Controlar Organizar juegos |
| En la sauna | Sudar Relajarse | Facilitar el servicio |

C Con tu compañero/a elige los servicios que más te interesan de este hotel.

Destrezas: Interacción oral.

Se recuerda a los alumnos que, además del verbo *preferir*, pueden utilizar en la interacción con el compañero los verbos *gustar*, *encantar* y *apetecer* (Apéndice gramatical, página 194).

Como variante de la actividad proponemos que digan qué servicios no les interesan y cuáles les gustaría, pero no los ofrece el hotel.

Realización libre.

D Escucha atentamente el siguiente diálogo y luego di si es verdadero o falso.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Si se considera oportuno, esta audición se puede realizar una sola vez. Para verificar las respuestas, se remite a las transcripciones, página 218.

Ampliación

Proponemos una conversación entre el marido y la esposa, que los alumnos tendrán que escenificar; puede resultar un elemento divertido.

1 Verdadero 2 Falso 3 Falso 4 Verdadero 5 Falso

2 Hoteles para todos los gustos

A Lee la descripción de este hotel. ¿Crees que se dirige a una categoría determinada de clientes? Señala en el texto las razones de tu respuesta.

Destrezas: Comprensión lectora

Los servicios del hotel 4

Proponemos las siguientes preguntas de comprensión del texto:

- ¿Qué categoría tiene el hotel? (4 estrellas superior)
- ¿De cuántas habitaciones dispone el hotel? (de 179 habitaciones)
- ¿Tienen servicio de habitaciones? En caso afirmativo, ¿cuál es su horario? (Sí; horario: de 7.30 a 23.30)
- ¿Admiten animales? (No se sabe, no se especifica en el texto)
- ¿Se puede fumar? (Sí, hay zonas habilitadas para ello)
- ¿Qué servicios se ofrecen de forma gratuita? (Caja de seguridad individual y cunas para los niños)
- ¿De qué tipo de habitaciones se habla? (Habitaciones estándar: dobles y triples; Habitaciones *junior suite*; habitación *suite*)

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes adopten el papel de Director de hotel, elijan un hotel: Hotel Monte Málaga u Hotel Al Andalus (página 47) y presenten el hotel elegido para convencer a un grupo de quedarse en ellos.

El hotel Monte Málaga va dirigido a ejecutivos y personas de negocios. En el texto se dice que tienen salones para congresos y reuniones de empresa; en las habitaciones hay escritorio de trabajo con conexión a internet (tanto inalámbrica como por cable) y productos de bienvenida para mujeres ejecutivas. Que exista una *suite junior* también refuerza la categoría del hotel. Dispone de *spa* y alta fidelidad en las habitaciones. La dimensión de las habitaciones y las terrazas también avala su categoría, así como la carta de almohadas. Hay que destacar también el *jacuzzi* de la suite.

B *Tras la lectura anterior, completa, según tú, los servicios presentados por los iconos. ¿Cómo se dice en tu idioma?*

Ampliación

A. 1. Se fotocopian, se amplían los símbolos y se recortan.

2. Se divide la clase en equipos y cada uno recibe un número igual de símbolos. Luego ellos dan un símbolo a un miembro de otro equipo y en un tiempo fijado previamente, se debe explicar qué significa. Gana el equipo que más símbolos explique correctamente dentro del tiempo establecido.

B. 1. Se toma una guía de hoteles y en ella se encuentran la lista de establecimientos clasificados por categorías. Debajo del nombre de cada hotel, aparece la lista de los servicios ofrecidos, representados por los símbolos internacionales.

2. Se fotocopía una serie de hoteles con diferentes servicios y categorías, pero sólo los símbolos.

3. Se divide a la clase en dos o tres grupos con características diferentes: un grupo de estudiantes deportistas; un grupo de la tercera edad; un grupo de congresistas, etc. A cada uno se le entregan algunas fotocopias y el grupo tiene que elegir el hotel en función del precio y de los servicios.



C *No todos los servicios de este hotel tienen un icono en el ejercicio anterior. En parejas, señalad los que no aparecen y proponed a vuestros/as compañeros/as un icono para ese servicio.*

Destrezas: Interacción oral.

Un representante de cada pareja expondrá al grupo los iconos de los servicios que no aparecen y su propuesta para él; entre todos se votará cuáles son los más adecuados.

Realización libre.

D *Vuelve a leer el texto anterior y completa.*

La corrección de la actividad se hará en voz alta. Cada estudiante leerá una frase.

Ampliación

Como variante de la actividad proponemos que los alumnos elijan un hotel de su ciudad y escriban un texto teniendo como modelo el presentado. Se pueden colgar en las paredes del aula para que el resto de la clase lo pueda leer.

El Hotel Monte Málaga **tiene / dispone** de 179 habitaciones. Casi todas **con vistas al mar**. Este hotel **dispone de ocho** salones **equipados** para Congresos y todo tipo de celebraciones. Es uno de los **primeros** hoteles de España con **características** ecológicas. Las habitaciones están decoradas de forma **elegante y funcional**. En la suite de 100 m² hay un **vestidor** al lado del dormitorio. Existe un servicio de habitaciones desde las 7.30 hasta las 23.30 **ininterrumpidamente**. Otros servicios del hotel Monte Málaga: **cunas** para el descanso de los niños; habitaciones **dobles**; camas supletorias. Por último, el hotel dispone de **productos de bienvenida** para mujeres **ejecutivas**.

3 Actividades para grupos

A *Observa el dibujo, ponte en lugar del jefe de recepción e intenta contestar a todas las preguntas de tus clientes.*

Destrezas: Expresión escrita y expresión oral.

Para la corrección de la actividad, el/la docente pide dos voluntarios para cada intervención.

Los servicios del hotel 4

Ampliación

Los estudiantes, en parejas, piensan en otras posibles preguntas que puede recibir un jefe de recepción. Como ayuda, proponemos las siguientes:

- Informas de las actividades y del horario del programa de animación.
- Indicas a un cliente donde está el restaurante.
- Confirmas que en cinco minutos tiene un taxi en la puerta.
- Explicas con un mapa cómo se va al centro de la ciudad.

Respuestas posibles:

1 A partir de las ocho y hasta las diez y media.

2 Un momento señores. Voy a comprobar si queda alguna libre. Sí, tenemos una doble con dos camas, la 201, al lado de los ascensores. Aquí tiene la llave.

3 Sí señor, el señor Mihura le espera en la sala del restaurante, en el primer piso.

4 Estará aquí todos los días de ocho y media a nueve.

5 En la primera planta, la puerta de la izquierda, al fondo del pasillo, señor.

B El mismo grupo de clientes tiene un horario muy apretado. Elabora con tu compañero/a un esquema con esta información.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Ampliación

Como variante de la actividad proponemos que los alumnos hagan un programa detallado para uno de los siguientes grupos. Todos van a estar tres días en el hotel.

- Un grupo de deportistas.
- Un grupo que se reúne para celebrar una despedida de soltero.
- Un grupo de jubilados.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar el uso de las preposiciones propuestas se puede remitir a la páginas 195 – 205 del Apéndice gramatical.

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes busquen y subrayen otras frases de la unidad en la que aparezcan las preposiciones *a*, *con*, *entre*, *para* y *de*.

1 de 2 a 3 entre 4 a 5 de, a 6 con 7 para, de, para, para 8 con 9 para, para 10 entre

Servicio de habitaciones

1 Servicio de lavandería

Es buen momento para repasar el vocabulario de la ropa y los precios aprovechando el cartel del «Servicio de lavado y planchado».

A Escucha el siguiente diálogo y completa el texto. Fíjate antes en la información que te damos sobre la lavandería.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Antes de realizar la actividad, se pide a los alumnos que «metan» en una maleta la ropa que se llevarían a un viaje de negocios o a un viaje de vacaciones y después, una vez en el hotel, que «llamen» al servicio de lavandería para pedir que les recojan algunas prendas. Es importante que se insista en las respuestas adecuadas de los profesionales así como en su comprensión de las diferentes peticiones.

A continuación, se escucha la audición y, si se considera oportuno, se puede representar otro tipo de llamadas.

El señor Goodman ha entregado a la lavandería **dos camisas, un pantalón y dos corbatas**, pero le han devuelto sólo **una camisa**. Y otra **que no es suya**. El cliente se va **esta noche** y desea **recuperar su camisa**. La camisa que le falta es **de color azul claro con rayas**. La lavandería ha cometido un error y **le han dado la camisa a otro cliente**. La camarera **sube a llevarle la camisa** y la empleada de la lavandería **le pide disculpas**.

2 Quejas y dificultades con las habitaciones

A ¿Qué reacciones de la columna B se corresponden mejor con las reclamaciones de la columna A?

Con esta actividad los alumnos demostrarán su nivel de comprensión de deducción lógica y también su conocimiento gramatical.

Conviene llamar la atención sobre los pronombres de objeto directo que aparecen en la columna de la derecha; en *La camarera se las sube inmediatamente*, **las** sustituye a *las perchas*; en *El técnico se lo arregla en unos minutos*, **los** sustituye a *aire acondicionado* y en *Por supuesto, se la llevamos ahora*, **la** sustituye a *una almohada*.

| A | B |
|--------------------------------------|---|
| Mi habitación no está hecha. | Los clientes anteriores acaban de salir. |
| No funciona el aire acondicionado. | El técnico se lo arregla en unos minutos. |
| Falta un abridor de botellas. | Disculpe, ahora mismo le llevamos uno. |
| No hay perchas en el armario. | La camarera se las sube inmediatamente. |
| El aire acondicionado es defectuoso. | El fontanero llega en un instante. |
| El cuarto de baño no está limpio. | Ha sido un olvido, perdona, señora. |
| No me han cambiado las toallas. | Le ruego disculpe este olvido, señora. |

Los servicios del hotel 4

| | |
|---|--|
| La bombilla de la lámpara de pie se ha fundido. | Le enviamos ahora mismo un electricista. |
| Querría una almohada más, por favor. | Por supuesto, se la llevamos ahora. |
| Me han traído una camisa que no es mía. | Lo siento, señor, comprobamos inmediatamente el error. |

B En parejas, elegid una de las situaciones y escenificadla.

Destrezas: Interacción oral

Es importante que el/la docente marque un tiempo para preparar y escenificar el diálogo, y aclare que no podrá ser de más de ocho intervenciones.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar las formas y usos del pretérito indefinido se remite a los alumnos a las páginas 179-180 para la forma y a la página 186 para el uso.

1 entregué, devolvieron, hubo 2 estuvimos, gustó, fuimos, pasamos 3 arreglaron, instalamos 4 pusimos, vuelva 5 se fundió, han cambiado

Lectura

Sugerimos las siguientes actividades:

- Proponer otro título para el texto.
- Hacer un resumen del texto. Máximo 100 palabras.
- Hacer un anuncio sobre el hotel para insertarlo en un periódico o revista de viajes.
- Hacer una presentación del hotel en una feria de turismo.

Tarea final

Durante la presentación de los distintos anuncios, el resto de alumnos tiene que tomar notas sobre lo que le falta al anuncio, lo que sobra, etc. Finalmente todo el grupo votará cuál es el anuncio y la presentación más interesante y profesional.

Ampliación

Sugerimos que todos los grupos de trabajo hagan el anuncio y la presentación con el hotel que proporcione el/la docente.

Unidad 5

En esta unidad vas a aprender:

- Reaccionar en las siguientes situaciones.
 - o En la cafetería.
 - o En la cafetería / bar del aeropuerto.
 - o En el restaurante.
 - o De tapas.
 - o Ante la elaboración de un anuncio para un restaurante.
- Aprender a entender las descripciones de diferentes menús.
- Describir diferentes tipos de platos.
- Atender a tus clientes y a explicarles cómo es un plato típico.
- Aprender a elaborar un anuncio.
- Repasar la gramática: algunas perifrasis: *hay que* + infinitivo; *tener que* + infinitivo, *ir a* + infinitivo; *volver a* + infinitivo; los comparativos; *más (que)*, *menos (que)*, *mejor (que)*, *peor (que)*. Y algunas expresiones discursivas: *Ya verá si / Ya verá cómo*; *¿De verdad?*; *¡Ah, bien / bueno!* / *Claro / Claro que sí, Claro que*; *Sí que*.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea para presentar un restaurante de tu región así como su carta.

En la cafetería

1 Pedir un aperitivo

A Escucha atentamente.

La audición sirve de modelo para completar el minidiálogo que sigue.

Sugerimos que el diálogo se practique cuantas veces se considere oportuno para consolidar el vocabulario propio de comidas y bebidas.

Por ello los alumnos deberían elaborar otros, siguiendo el modelo, y escenificarlos, con lo cual también se practicará la expresión oral.

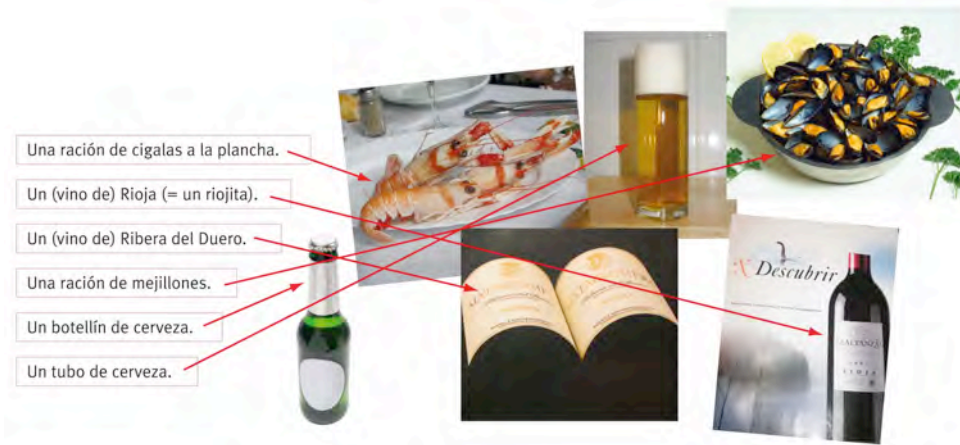
Llame la atención de los estudiantes sobre los siguientes términos:

- *Tubo* y *botellín* son dos formas de servir la cerveza; si es de tubo será de barril y a presión, el 'tubo' es un vaso largo y estrecho y 'botellín' es en botella. Para pedir cerveza a presión también se utiliza, 'caña' (vaso de tamaño estándar) y jarra (vaso ancho con asa).
- *Ración*: plato de comida para compartir. Por ejemplo ración de calamares, de mejillones, de tortilla, de patatas bravas...
- *Rioja* y *Ribera del Duero* son dos tipos de vino -no dos marcas-, que llevan el nombre de la región donde se cultivan y producen.
- *Riojita* y *buenísimas*: diminutivo y superlativo; estas formas del adjetivo se utilizan frecuentemente en la lengua oral. El diminutivo, en este caso, tiene valor afectivo.

B Mira las fotos y relaciónalas con las expresiones correspondientes.

Actividad para fijar el vocabulario de comida y bebida que ha aparecido en el ejercicio A.

Es buen momento para sondear a los alumnos y saber qué otros vinos o raciones conocen. Si se considera oportuno y para ampliar el vocabulario, el/la docente lleva a clase fotos de diferentes raciones típicas de un bar en España.



C Ahora, completa el diálogo.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Antes de realizar la tarea individualmente, sugerimos que dos voluntarios hagan una escenificación del diálogo utilizando los recursos y el vocabulario vistos hasta ahora.

A continuación los alumnos completan el diálogo individualmente y se corrige en parejas. Se aclarará que la parejas tendrán que leer dos veces el diálogo, en la primera lectura, A será el camarero y B el cliente; y en la segunda se intercambiarán los papeles: A será el cliente y B el camarero.

Respuestas posibles

- Buenas tardes señores. ¿Qué desean? / ¿Qué van a tomar?
- Un café, por favor.
- ¿Solo o con leche?
- Con leche.
- ¿Y para la señora?
- Un vino tinto y unas aceitunas, por favor.
- A mí me pone una ración de tortilla de patatas.
- Ahora mismo señores. Siéntense, por favor.

D Según las regiones de España y de América, el café se pide de distintas maneras. Esto a veces lleva a confusión. Observa la ilustración y compara con tu región/país. ¿Tiene equivalente? ¿Cuáles son las diferencias?

Destrezas: Expresión oral.

Sugerimos que los alumnos observen la imagen de la derecha y comenten qué café de los que aparecen es el que suelen pedir.

Es buen momento para fomentar el diálogo entre el grupo para que comenten las similitudes y diferencias con la forma de pedir café en sus países. Si se considera oportuno, un miembro de la clase será el moderador para dar el turno de palabra a quien lo solicite.

Realización libre.

2 Picar algo en el aeropuerto

A Escucha y completa la información.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Antes de escuchar el diálogo entre Patricia y Mariana, sugerimos que los estudiantes lean el diálogo «incompleto» para familiarizarse con el vocabulario y las estructuras. Si se considera oportuno, se puede pedir que hagan hipótesis y escriban una posible respuesta en cada espacio en blanco.

A continuación se pone el audio para que «comprueben» sus hipótesis y completen el diálogo.

Llamamos la atención sobre las siguientes expresiones coloquiales:

- *Estoy muerta de hambre*: tener mucha hambre.
- *Tiene muy buena pinta*: tener buen aspecto un lugar, cosa o persona.

En el texto se puede entender como un lugar que sugiere, por su aspecto, que en él se va a comer bien.

PATRICIA: Estoy muerta de hambre, y el avión tiene retraso. ¿**Vamos a la cafetería?** Mira, **este sitio** tiene muy buena pinta.

MARIANA: Vale. Yo no tengo mucha hambre, pero picaré algo. Además, comer en el aeropuerto es **muy caro**, ¿no?

PATRICIA: Sí, pero si compartimos **una ración** de jamón...

MARIANA: Pero que sea ibérico, ¿eh? Ya sabes que, si no, no **me gusta**.

PATRICIA: ¡Has nacido para ser rica, tú!

MARIANA: Voy a pedir entonces. ¿**Cerveza o vino?**

PATRICIA: **Para mí**, una cerveza. **Y para ti**, un tinto, como siempre, ¿verdad?

MARIANA: Sí, claro. **Ahora vuelvo**.

B Lee el diálogo completo y di si es verdadero o falso.

Destrezas: Comprensión lectora.

Como complemento de la actividad sugerimos que subrayen en el texto la información de las frases; es decir 1. las dos amigas tienen mucha hambre. En el texto tendrían que subrayar: **Patricia:** *Estoy muerta de hambre* y **Mariana:** *... Yo no tengo mucha hambre...* Por ello la respuesta de 1 es falsa.

1 Falso 2 Falso 3 Verdadero 4 Falso 5 Verdadero 6 Verdadero 7 Falso

C Completa el diálogo con tu compañero/a.

Destrezas: Expresión escrita.

Sugerimos que para la elaboración del diálogo los estudiantes se ayuden de las estructuras presentadas en la página 66, sección ¿Qué decir cuando...?

Mientras los estudiantes realizan la actividad, el/la docente circulará por el aula para resolver las posibles dudas.

- Buenos días, ¿**qué desean?**

- Hola, una ración de **jamón**, un vino **tinto**, una **coca cola**, y un poco de **pan**, por favor.

- ¿**Pan?**

- Sí, dos, por favor.

- ¿**Algo más?**

- Sí un café solo y una chocolatina. Pero esto lo pago aparte.

- Aquí tiene, son 18 €. Y el café y la chocolatina 3,50 €.
- Muchas gracias.

D *Y ahora representad la escena. Tú eres la camarera. Las fotos que ponemos a continuación te pueden ayudar.*

Destrezas: Interacción oral.

Para afianzar la práctica de la función «Tomar nota del pedido» y «Reaccionar ante un pedido» los estudiantes y el/la docente pueden llevar a clase fotografías similares a la presentada.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Antes de realizar el ejercicio, se puede pedir a los alumnos que expliquen la diferencia entre las perífrasis *hay que* + infinitivo y *tener que* + infinitivo (ver Apéndice gramatical, página 207).

Ampliación

Como trabajo para casa sugerimos que los estudiantes escriban minidiálogos (máximo tres intervenciones) con las perífrasis presentadas y teniendo como escenario un bar o un restaurante.

1 van a 2 hay que 3 volvieron a, vamos a / tenemos que 4 van a, voy a 5 volvemos a, Hay que

En el restaurante

1 En la variedad está el gusto

A *Nos hemos paseado por un pequeño restaurante mitad argentino, mitad español. Observa la carta. ¿Reconoces elementos propios de cada país? ¿Sabes qué es cada plato?*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral.

El objetivo de la actividad es familiarizarse con distintos platos de una carta en un restaurante. La clase, dividida en grupos de cuatro, comentará la carta diciendo los platos y postres que conoce, cuáles son sus preferidos y qué menú ofrecería a un grupo de amigos para cenar.

Platos españoles: Adobo, calamar, chipirones, salmón, mero, filetito de pollo/ternera/cerdo, tarta de queso, tarta de limón.

Platos argentinos: tortas, jibia, degustaciones de carnes variadas, helado de dulce de leche y chocolate, panqueque con dulce de leche.

B *Tienes unos clientes que no conocen muy bien la cocina española. Busca en el diccionario y luego explícales qué son estos platos.*

Destrezas: Expresión oral.

Sugerimos que este ejercicio se realice en casa, y para ello pueden buscar la información en un diccionario o en Internet.

Para la exposición, el/la docente pide voluntarios y deja un máximo de tres minutos para explicar los platos propuestos. A continuación, el resto de alumnos pueden hacer preguntas o completar la información.

Ampliación

Los alumnos eligen uno de los platos que ha aparecido en la unidad y explica a los compañeros en qué consiste. Puede aportar fotos para mostrarlo.

Otra variante es que los alumnos expliquen algún plato típico de su país como se lo explicarían a unos clientes en un bar o restaurante.

Realización libre.

C Haz tu menú. Dispones de 30 euros para dos personas. Una es vegetariana y el otro, muy goloso. ¡Que aproveche!

Destrezas: Expresión escrita.

Actividad orientada a la sensibilización de los futuros profesionales en relación con la comida y las necesidades de sus clientes.

Se trata simplemente de fijarse en lo que propone el menú y de elegir para cada uno algo que se adapte a sus preferencias.

Una vez que cada alumno ha elaborado sus menús, en grupos de cuatro, lo ponen en común y llegan a un acuerdo para hacer dos menús únicos. El/la docente circula para aclarar posibles dudas.

Ampliación

Proponemos otras situaciones:

- 50 euros, dos personas, una amante del pescado, la otra de la carne. A ninguna de las dos les gusta el dulce.
- 100 euros, 10 amigos celebran un cumpleaños. Edad: 20 años.
- 30 euros, un cliente quiere probar todas las especialidades españolas.

Realización libre.

D Observa la carta de este restaurante.

Destrezas: Expresión lectora.

Se trata de que los futuros profesionales se familiaricen con una carta-menú de un restaurante español.

Para familiarizarse con los platos ofrecidos, los estudiantes, divididos en tres grupos, eligen uno de los grupos: entrante, primero o segundo y buscan en un diccionario o en Internet qué son esos platos. Luego lo explican al grupo.

Sugerimos que se hable, por ejemplo, de las diferencias entre los precios, de las denominaciones de las secciones y de las diferentes comidas y bebidas presentadas.

Ampliación

Los alumnos tomando como modelo el menú y el precio propuesto elaboran un menú con platos de su país. Después se colgarán en la pared para que el resto pueda leerlo.

Realización libre.

E Completa los diálogos siguientes.

Destrezas: Expresión escrita.

Una vez realizada la actividad, el/la docente pide voluntarios para que lean los diálogos para todo el grupo.

Llamamos la atención sobre las diferencias entre *Carta* y *Menú*: en una ‘carta’ están los platos y bebidas que ofrece un restaurante, clasificados normalmente por entrantes (ensaladas, sopas, etc.), carnes, pescados, postres y bebidas; cada plato tiene su precio, y ‘menú’ es una carta única en la que el restaurante ofrece determinados platos como entrante, primero y segundo por un precio determinado.

Otras formas de pedir la cuenta son:

- *¿Nos trae la cuenta, por favor?*
- *La cuenta, por favor.*

Sugerimos que se aclare que normalmente cuando se va a un bar o a un restaurante en grupo, se pide la cuenta conjuntamente y se divide su importe por el número de personas. A esta forma de pago se llama ‘pagar a escote’.

Realización libre.

F Y ahora, representad la escena en grupos de cinco (un camarero y cuatro clientes).

Destrezas: Interacción oral.

La finalidad del ejercicio es que los alumnos practiquen todo lo referente al lenguaje del restaurante. Para ello, teniendo como modelo los diálogos anteriores tienen que representar una escena similar. Pueden elegir platos del menú que aparece en D o bien elegir otros platos.

Durante la preparación del diálogo, se remite a los estudiantes a la sección *¿Qué decir cuando...?* en la página 66.

2 Nos anunciamos

A Escucha atentamente el siguiente anuncio.

Destrezas: Comprensión oral.

Antes de escuchar el anuncio, sugerimos que se llame la atención sobre el mapa de España y que los alumnos escriban los alimentos que se muestran (marisco, pescado, carne y verdura).

En la primera escucha, se pide a los estudiantes que señalen en qué orden escuchan los alimentos del mapa y que añadan la zona.

En una segunda escucha, se remite a los alumnos a la transcripción (página 219).

Ampliación

Con la información de la audición, los estudiantes se convierten en dueños de restaurantes y, en grupos de cuatro, preparan un anuncio para promocionar «su» restaurante. Antes de realizar esta actividad se pone otra vez la grabación para que tomen notas que les sirvan para elaborar su anuncio.

B Y ahora di si es verdadero o falso.

Se pone la grabación para que los estudiantes señalen verdadero o falso. Sugerimos que durante la escucha, en las frases falsas, se anote cuál es la respuesta verdadera. Puesta en común en grupo.

1 Falso 2 Falso 3 Verdadero 4 Falso 5 Falso 6 Falso 7 Verdadero

C Completa la información con los datos del anuncio publicitario.**Ampliación**

Proponemos que se rellene la siguiente ficha del Restaurante Casaverde o del restaurante que han inventado los alumnos para el anuncio.

| |
|-----------------|
| Nombre: |
| Horario: |
| Situación: |
| Especialidades: |
| Instalaciones: |

1 Cantábrico 2 Galicia 3 Ávila 4 Murcia 5 la Sierra de las Nieves

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para practicar las construcciones comparativas sugerimos que los estudiantes escriban frases comparando los menús de las páginas 61 y 63.

Se remite a las páginas 208 y 209 del Apéndice gramatical para repasar y fijar las construcciones de comparación en español.

1 más que, 2 mejor que, más 3 mejor, que 4 mejor, que, 5 más, que

De tapas

1 Picar algo en un bar típico

A En parejas, para buscar información sobre las tapas, entrad en esta página: <http://www.arrakis.es/~jols/tapas/index1.html> y comentadla. ¿Existe una costumbre equivalente en vuestro país? Explicadla en clase.

Destrezas: Interacción oral.

Proponemos que se aclaren los siguientes aspectos en torno a las tapas:

- Una tapa es una porción pequeña de comida que acompaña a una bebida. Un ‘pincho’ es también una porción de comida que se presenta atravesada por un palillo (pincho). Una ración es una ‘tapa’ de mayor tamaño. No obstante, es posible que las denominaciones varíen de una región a otra.

- Hay tapas frías y calientes.

- La expresión ‘ir de tapas’ o el verbo ‘tapear’ significa que un grupo va de bar en bar tomando una bebida acompañada de una tapa. Se suele ir de tapas fuera del horario laboral: fines de semana, vacaciones, por la noche.

Realización libre.

B Estás paseando con unas amigas por el centro de un pueblo costero. Es la hora de comer, pero ninguna tiene mucha hambre. Observa la carta de tapas y raciones y elegid entre todas unas tapas para compartir.

Destrezas: Interacción oral.

Antes de elegir las tapas y raciones conviene aclarar el vocabulario de los platos. Para ello, se pregunta a los alumnos qué tapas y raciones no conocen y entre todos se aclaran las dudas.

Una vez que los estudiantes, en grupos de cuatro, han elegido las tapas y las raciones, se puede pedir que dramaticen la escena: uno de los cuatro componentes del grupo será el camarero y el resto, los clientes. El camarero tomará el pedido y hará recomendaciones, los clientes harán el pedido y reaccionarán ante él. Se remite a los estudiantes a la página 66, sección *¿Qué decir cuando...?* para ayudarse.

Ampliación

Como variante, se dice a los estudiantes que el presupuesto que tienen es de 30 euros.

Realización libre.

C Escucha la conversación entre la camarera y una turista.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Llamamos la atención sobre las intervenciones de la camarera para explicar a la turista el malentendido.

Sugerimos que una vez que se haya escuchado el diálogo se pidan voluntarios para leerlo en voz alta.

Es buen momento para fomentar el debate y animar a los estudiantes a que:

- Expliquen si alguna vez les ha ocurrido algo similar en un restaurante.
- Se pongan en el papel de la camarera y hagan hipótesis de cómo reaccionarían en un caso similar.

D Aquí tienes las sopas frías de las que habla la camarera. Busca en internet sus ingredientes y preséntalos en clase.

Destrezas: Expresión oral.

Para la exposición de una de las sopas frías, los estudiantes, además de los ingredientes pueden presentar la forma de preparación con las cantidades apropiadas para un número determinado de personas.

Realización libre.

E Ahora, en parejas, elaborad un diálogo equivalente explicando algún plato típico de vuestro(s) país(es).

Destrezas: Interacción oral.

Como variante proponemos que expliquen alguno de los platos que han aparecido a lo largo de la unidad.

Realización libre.

F Observa la lista siguiente y apunta las características de cada bebida o comida. Puedes ayudarte con estas palabras: bastante / muy / demasiado / poco.

Esta actividad va orientada al vocabulario.

Proponemos la siguiente sugerencia de explotación:

Un grupo de amigos ha ido a comer a un restaurante y éste les ha pasado al final de la comida, una encuesta para saber su opinión.

Primero, se eligen algunos de los alimentos presentados en la tabla, que son los que han formado parte del menú. Se apuntan las características que servirán más tarde para opinar sobre ellos.

Después, en pequeños grupos, se intercambian opiniones sobre la comida. Para ello convendrá recordar los verbos que se utilizan para expresar gustos o desaprobación.

Proponemos otras expresiones para valorar la comida:

- *Todo estaba perfecto.*
- *La carne estaba en su punto.*
- *Me ha encantado el pescado.*
- *Muy buena sugerencia la de los huevos, estaban riquísimos.*

| | Frío/a | Caliente | Salado/a | Hecho/a | Crudo/a | Seco/a | Duro/a |
|---------|--------|----------|----------|---------|---------|--------|--------|
| Vino | X | X | | | | | |
| Leche | X | X | | | | | |
| Cerveza | X | X | | | | | |
| Carne | X | X | X | X | X | X | X |
| Pescado | | X | X | | X | X | X |
| Sopa | X | X | X | | | | X |
| Huevos | X | | X | X | X | | X |
| Aceite | | | | | X | | |
| Patatas | X | X | X | X | X | X | X |
| Arroz | X | X | X | X | X | X | X |

FÍJATE EN ESTAS FÓRMULAS

Conviene aclarar que las fórmulas *Ya verá si* y *Ya verá cómo* se utilizan cuando queremos hablar de usted al interlocutor; si queremos tutear las fórmulas serían *Ya verás si* y *Ya verás cómo*.

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes escriban minidiálogos utilizando estas fórmulas y teniendo como escenario un bar o un restaurante.

1 Ya verás cómo 2 De verdad 3 Claro que 4 Claro 5 ¡Ah, bueno! 6 ya verás cómo

Lectura

Sugerimos las siguientes actividades:

- A. Proponer otro título para el texto.
- B. Escribir un decálogo utilizando la forma de imperativo con el tema: «El camarero perfecto».
- C. Elaborar un anuncio ofreciéndose como camarero.
- D. Hacer un anuncio de trabajo para contratar un camarero.

Tarea final

Para el primer equipo proponemos que añadan el precio aproximado y si tienen alguna especialidad gastronómica.

Para el segundo equipo, sugerimos que se les recuerde que pongan los precios de cada plato o bien el precio total si se trata de un menú.

Ampliación

Como tarea para casa, cada alumno elaborará un menú de un país hispanohablante. Luego se pedirán voluntarios para que lo expongan al resto de la clase.

Unidad 6

En esta unidad vas a aprender:

- Reaccionar en las siguientes situaciones.
 - o Dando información en la recepción de un hotel.
 - o Localizando en el plano de la ciudad.
 - o Dando información en la oficina de turismo.
 - o Informando sobre una excursión en el día libre de los clientes.
 - o Alquilando coches.
 - o Recomendando a tus clientes diferentes actividades.
- Aprender a entender las conversaciones telefónicas relacionadas con el alquiler de coches.
- Describir museos y lugares de interés turístico.
- Recomendar actividades en función del público al que van dirigidas.
- Repasar la gramática: las formas de imperativo para *tú* y *usted* para dar instrucciones; los pronombres de objeto directo e indirecto; las fórmulas *Quería / querría; por supuesto; de acuerdo; mire(n); como muy tarde; ¡Qué buena idea! Parece muy interesante;* el indefinido.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea en relación con la recomendación de actividades orientadas a un determinado público.

Pedir y dar información

1 En la recepción del hotel

A Escucha atentamente la audición y apunta las palabras y expresiones que ya conoces. Compara con las que ha apuntado tu compañero/a.

Destrezas: Comprensión auditiva.

El objetivo de la actividad es familiarizar al estudiante con fórmulas utilizadas para pedir y dar información.

Proponemos que se ponga la audición una vez y los estudiantes:

- Resuman el diálogo.
- Rellenen la siguiente ficha:

Personas que hablan: recepcionista y clienta de un hotel.

Lugar: en la recepción de un hotel.

Día de la semana: lunes

Qué quiere saber la clienta: dónde hay una oficina de turismo y si el Museo del Prado está abierto.

Qué responde la recepcionista: indica cómo llegar a la oficina de turismo y le explica que el Museo del Prado está cerrado los lunes. Recomienda visitar el Museo Thyssen Bornemisza

Después de la puesta en común sugerimos que se ponga de nuevo la grabación y se realice la actividad propuesta.

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

Ampliación

El/la docente escribe en la pizarra o bien dicta las siguientes palabras:

| |
|---|
| semáforo <input type="checkbox"/> libro <input type="checkbox"/> recepción <input type="checkbox"/> oficina de turismo <input type="checkbox"/> palacio <input type="checkbox"/> cuadros <input type="checkbox"/> supermercado <input type="checkbox"/> museo <input type="checkbox"/> |
|---|

El estudiante tendrá que subrayar las palabras que escuche durante la audición.

Realización libre.

B *Vuelve a oír y completa con la información que falta.*

Destrezas: Comprensión auditiva.

Proponemos que tras la audición y la resolución de la actividad, los estudiantes subrayen aquellas expresiones que se utilicen para indicar cómo se llega a un lugar: *a la derecha, todo recto y girar a la izquierda.*

Sugerimos las siguientes preguntas de verdadero o falso:

- La oficina de turismo está lejos del hotel. (Falso, está cerca)
- La recepcionista indica que cuando salgan del hotel tienen que cruzar la calle. (Falso, saliendo del hotel tienen que ir a la derecha).
- Los clientes se interesan por el Museo del Prado. (Verdadero)
- La recepcionista confirma que el lunes está abierto el Museo del Prado. (Falso, el Museo del Prado y todos los museos públicos cierran los lunes)

Los clientes preguntan a la recepcionista si **hay** una oficina de turismo. Ella les indica que está **saliendo del hotel a la derecha** y que tienen que **seguir todo recto unos 100 metros hasta el semáforo** y luego **girar a la izquierda**.

Los clientes preguntan si **el Museo del Prado está abierto**. Pero les contesta que **los lunes no están abiertos los museos públicos** y que hay otro muy interesante.

Los clientes se despiden y dicen que **van a la oficina de turismo**.

C *Observa el plano que te damos a continuación e indica al cliente cómo ir a la oficina de turismo. Tu hotel está indicado en rojo y las oficinas de turismo en amarillo. Tú eres el/la recepcionista y tu compañero/a el/la cliente. Puedes ayudarte de las expresiones que aparecen en ¿Qué decir cuando...*

Destrezas: Interacción oral.

El/la docente se asegurará de que los estudiantes han localizado en el plano el hotel (plaza del Ángel) y las oficinas de turismo (plaza Mayor, Callao, Congreso de los Diputados y Fuente de Cibele).

Para afianzar la función «dar direcciones» sugerimos que los estudiantes, en parejas, se sitúen en otros lugares del plano y pregunten cómo ir a diferentes sitios. Por ejemplo, A. está en la Puerta del Sol y quiere ir al Real Conservatorio de Música, al Palacio Real y a la Filmoteca Nacional. B. tiene que indicarle.

Se puede remitir a los estudiantes a la sección *¿Qué decir cuando...?*, página 28, donde aparecen fórmulas para preguntar y responder por lugares.

Ampliación

Se pueden aportar otros planos y pedir a los estudiantes que pregunten adónde quieren ir y que otros compañeros se lo indiquen en el nuevo plano como si trabajaran en una oficina de turismo o en la recepción de un hotel.

Realización libre.

2 En la oficina de turismo

A Antes de leer, elaborad con todo el grupo un listado de palabras y expresiones para pedir y dar información. Por ejemplo: ¿En qué puedo ayudarles? Esta fórmula se usa para ofrecer ayuda, muy útil cuando los clientes dudan antes de pedir información.

Destrezas: Expresión oral.

Esta actividad tiene como objetivo poner en común todos los recursos que conocen los estudiantes para pedir y dar información. Sugerimos que se desglose la información: por un lado, pedir información: *¿Podemos ir al Prado?* y por otro, dar información: *Los museos están cerrados hoy.*

Para practicar el listado de palabras y expresiones, los estudiantes, divididos en parejas, elaborarán minidiálogos (no más de cuatro intervenciones), teniendo como escenario una oficina de turismo; A. será el turista y B el empleado de la oficina de turismo.

Realización libre.

B Ahora, lee en solitario este diálogo y subraya las palabras y expresiones que han aparecido.

Destrezas: Comprensión lectora.

Aconsejamos que esta tarea se realice en casa y se ponga en común en clase. Se trata de consolidar las expresiones, fórmulas y palabras que se han visto hasta ahora para pedir y dar información.

Ampliación

A. Durante la lectura, el estudiante subraya los lugares que se mencionan (Museo del Prado, Museo Reina Sofía, Museo de Caixa Forum, Cuesta Moyano, Parque del Retiro, Plaza de Colón) y los señala en el mapa de la página 70.

B. Como tarea para casa, se pide a los estudiantes que elijan un monumento o lugar para visitar de su ciudad y escriba un texto breve indicando el horario, el precio y las exposiciones que se pueden ver o las actividades que se pueden realizar; para ello, se toma como modelo el texto en cursiva que aparece en el diálogo. Si se considera oportuno, se piden voluntarios para que lo expongan en clase.

Realización libre.

C Responde si es verdadero o falso.

Los estudiantes escriben una pregunta verdadera y otra falsa sobre el diálogo para formularsela a su compañero.

Ampliación

Proponemos que los alumnos, tomando como modelo la actividad B de la página 70 transformen el diálogo en estilo indirecto.

1 Falso 2 Falso 3 Falso 4 Falso 5 Verdadero 6 Falso

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

D En parejas, leed y representad en clase el diálogo anterior.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral.

Llamamos la atención sobre la entonación de las frases interrogativas y exclamativas, además de las expresiones: *Hmmm..., A ver..., ¿cuesta...?*

Una vez que los estudiantes han leído el diálogo en parejas, el/la docente pide una pareja de voluntarios para que lean el diálogo para toda la clase.

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes reescriban el diálogo pensando en sus ciudades y hagan los cambios oportunos.

Realización libre.

E Ahora, en parejas, elaborad un diálogo parecido para los clientes que os proponemos a continuación.

Destrezas: Interacción oral.

Proponemos otros casos y clientes:

- Los clientes son un grupo de jubilados a los que les gusta visitar parques. Recomienda los parques más interesantes de tu ciudad. No olvides los horarios y cómo llegar.
- Los clientes estarán en la ciudad durante el fin de semana y quieren ver espectáculos. Aconséjales lo más interesantes. Indícales dónde tienen que comprar las entradas y a qué hora empiezan.
- Los clientes son un grupo de cuatro personas jóvenes que están interesados en la gastronomía del lugar. Haz una lista de los lugares a los que tienen que ir indicando dónde se encuentran, cómo llegar y cuál es el precio aproximado.

Realización libre.

F Lee la descripción de los curiosos museos que te ofrecemos ¿Existe un museo curioso en tu ciudad o región? ¿Podrías hacer una breve presentación a tus clientes? Pero, antes, selecciona de los dos textos la información más importante para contársela a un grupo que adora los museos.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral.

Para ayudar a los estudiantes a seleccionar la información importante se puede proporcionar la siguiente ficha:

| |
|------------------|
| Nombre: |
| Lugar: |
| Objeto: |
| Características: |
| Curiosidades: |
| Precio |

Se informará a los alumnos que para la exposición pueden incluir datos como horario, precio, cómo llegar y por qué se recomienda ese museo.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para practicar las formas de imperativo de verbos regulares e irregulares, se pide a los alumnos que hagan una lista con instrucciones útiles para un turista que llega a la ciudad. Para ellos, se recuerda que tengan en cuenta todas las situaciones y contenidos vistos hasta ahora.

Se remite a los estudiantes a la página 184 del Apéndice gramatical para repasar la forma del imperativo.

1 tomen 2 busquen, disfruten 3 salga, dirijase, vaya 4 ven, elige, paga 5 descubrid, entrad, disfrutad

¿Vamos de excursión?

1 Preguntas para la guía

A *En parejas o en gran grupo, elaborad una lista de preguntas para hacerle a la guía en vuestros días de visita. Por ejemplo: ¿Qué nos recomienda visitar en el día libre?*

Destrezas: Expresión escrita.

Sugerimos que se elabore la lista, primero en parejas y luego en gran grupo.

Como ayuda, proponemos las siguientes situaciones:

- Museos de pintura.
- Lugares próximos a la ciudad para hacer excursiones de un día.
- Hacer compras.
- Discotecas cerca del hotel.
- Bares y restaurantes.
- Instalaciones deportivas.
- Alquiler de coches.

Realización libre.

B *Después de leer el cartel, ¿puedes explicar qué funciones tiene la guía?*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral.

Proponemos que teniendo como modelo el texto presentado, los estudiantes escriban un texto detallando los servicios que ofrecen como guías al grupo al que acompañan. Posteriormente se pedirá algún voluntario para que lea el texto que ha escrito y se colgarán todos los textos en un lugar visible del aula. Se dejará unos días para que los alumnos puedan leerlo y se decidirá entre todos cuál es el guía más completo del grupo.

Estar a disposición de los clientes unos días y a unas horas determinadas, organizar y dar información para excursiones de un día completo, de una semana, proporcionar una guía para visitar la ciudad o preparar excursiones en el interior.

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

C Para ser una buena guía, ¿qué creéis que es necesario? Elaborad un catálogo de cualidades siguiendo este modelo: Debe tener paciencia para contestar y atender a los clientes más difíciles.

Destrezas: Expresión escrita.

Los catálogos, primero se realizan en grupos de cuatro y posteriormente con todo el grupo que debe elaborar un catálogo único y consensuado por todos.

Además de la fórmula propuesta para el catálogo, *deber* + infinitivo, se puede escribir utilizando formas de imperativo.

Ampliación

Como repaso de todos los contenidos vistos hasta ahora, proponemos elaborar catálogos de cualidades para ser un/a buen/a:

- recepcionista de hotel
- azafata de vuelo
- empleado de una oficina de turismo

Realización libre.

2 La visita de la guía: excursión a Salamanca

A Escucha el diálogo entre la guía y el cliente y toma nota de estos datos.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Antes de escuchar el diálogo, el/la docente fotocopia la transcripción (página 220) y recorta las intervenciones del cliente y del guía. A continuación reparte a los estudiantes, divididos en parejas, un juego de cliente (estudiante A.) y de guía (B) y tendrán que ordenarlo. Después se pone la grabación para verificar y se realiza la actividad propuesta.

- El día de la excursión: **jueves**.
- La duración de la excursión: **día completo**.
- Cuándo debe avisar al cliente si quiere participar: **como muy tarde el martes por la tarde**.
- Qué incluye el precio: **viaje ida y vuelta y almuerzo**.

B Y ahora, contesta a estas preguntas.

Sugerimos que se ponga la grabación y además de responder a las preguntas, se anote la frase exacta donde se proporciona la información. Por ejemplo en 1. se tendría que anotar: *salimos de Madrid por la mañana*.

Ampliación

Los estudiantes en grupos de cuatro plantean otras preguntas sobre el diálogo. Para ello, se remite a la transcripción, página 220.

1 Salamanca **2** Un señor casado y con hijos **3** No, no tiene dinero suficiente para pagar en efectivo. Va a un cajero automático **4** En Ávila. **5** 50 euros.

C *En parejas, entrad en esta dirección y seleccionad la información que os parezca interesante para contársela al resto de la clase.*
<http://www.salamanca.es/index.aspx?sid=es.ESSid=1>

Destrezas: Expresión oral.

En esta actividad, el estudiante será un guía turístico que tiene que hacer una exposición sobre los aspectos más relevantes de la ciudad de Salamanca.

Antes de preparar la exposición, se puede sondear al grupo para conocer qué datos tienen de Salamanca: ubicación, lugares de interés, gastronomía...

Para la exposición el/docente puede dar un tiempo de cinco minutos para cada estudiante y al finalizar la misma el resto de alumnos, que son clientes interesados en hacer una excursión a Salamanca hacer preguntas.

Realización libre.

D *Y ahora, según el modelo anterior, elaborad un diálogo parecido buscando información real de vuestra ciudad o de un lugar interesante, teniendo en cuenta estos datos.*

Destrezas: Interacción oral.

Sugerimos las siguientes variantes para el diálogo:

- Un grupo de estudiantes extranjeros que hacen un curso de español en España quieren ir a visitar Barcelona el fin de semana.
- Una familia con dos hijos menores de diez años quieren pasar un día visitando un lugar cerca de Madrid: Aranjuez, El Escorial, Alcalá de Henares, Toledo.

Realización libre.

FÍJATE EN ESTAS FÓRMULAS

Sugerimos que los estudiantes en parejas elaboren diálogos utilizando las fórmulas propuestas en el siguiente orden:

1. Quería / Mire / Parece muy interesante / Por supuesto / De acuerdo / Como muy tarde
2. Querría / Miren / De acuerdo / Por supuesto / Como muy tarde / ¡Qué buena idea!

1 Quería 2 ¡Qué buena idea! 3 de acuerdo 4 Mire 5 como muy tarde 6 De acuerdo 7 De acuerdo

Alquiler de coches

1 Por teléfono

A *Escucha y completa las intervenciones de Cristina.*

Destrezas: Comprensión auditiva y expresión escrita.

Antes de poner la grabación, anunciamos que las intervenciones que tienen que completar son las del empleado de una compañía de alquiler de coches.

Sugerimos que se ponga el diálogo una vez para que los estudiantes se familiaricen con los personajes y el contenido del mismo. A continuación, se

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

pone de nuevo la grabación haciendo pausas breves cada dos intervenciones. Y por último, de nuevo se escucha la grabación completa.

Para la corrección, dos alumnos voluntarios leerán el texto completo.

- Hertz, **buenas tardes**. **Le habla Cristina**. ¿**En qué puedo ayudarle?**
- Buenas tardes, Cristina. Queríamos alquilar un coche para el fin de semana.
- ¿**Qué tipo de coche le interesa?**
- Depende un poco del precio. Pero que no sea muy pequeño.
- ¿**Una categoría B**, por ejemplo? Opel Corsa, Renault Clio o...
- Un Renault sería perfecto.
- ¿**Cuándo y dónde lo recogerían?**
- Ehmmm..., en la estación de Málaga, el viernes sobre las dos de la tarde.
- ¿**Y lo devolverían?**
- El lunes sobre las dos de la tarde.
- Tres días, entonces. ¿**Con seguro a todo riesgo?**
- Sí, por favor.
- **Serían unos...**, 175 euros, con el descuento de promoción.
- Estupendo.
- ¿**Me da su nombre**, si es tan amable? Ah, **y un número de tarjeta de crédito**.
- María Kapelushnik.
- ¿**Puede deletrear el apellido**, por favor?
- Kilo – América – Palencia – Espanya – Lérida – Uruguay – Sevilla – Huelva – Navarra – Italia – kilo.
- **De acuerdo**, señora **Kapelushnik**. ¿Un número de tarjeta?
- 4696 2514 02 124568
- **No se la cargará nada hasta el día de la recogida**. En caso de anulación 24 h antes, **no se le cobrará gasto alguno**. De lo contrario, **le facturaremos un día de alquiler**.
- Muy bien, señora. **Que tenga buen viaje**.

B Y ahora elabora oraciones con los siguientes elementos.

Destrezas: Expresión escrita

Sugerimos otras situaciones para que se escriba la frase:

- Sugieres una categoría de coche de acuerdo a las preferencias de los clientes: *¿Una categoría B, por ejemplo?*
- Preguntas el día y el lugar donde los clientes quieren recoger el coche: *¿Cuándo y dónde lo recogerían?*
- Preguntas cuándo y dónde entregarán los clientes el coche: *¿Y lo devolverían?*
- Das el precio del coche y aclaras si hay algún tipo de rebaja: *Serían unos..., 175 euros, con el descuento de promoción.*

Ampliación

Para la práctica de las interacciones por teléfono entre un empleado de una agencia de alquiler de coches y un cliente, los estudiantes, utilizando las oraciones de la actividad, escenificarán un diálogo. Al ser una conversación telefónica, se pondrán de espaldas.

1 ¿En que puedo ayudarles? **2** ¿Qué tipo de coche les interesa? ¿Qué categoría? **3** kilo – Uruguay – Sevilla – Holanda – Lérida – España – Navarra – Italia. ¿Es correcto? **4** El coche y el seguro, pero no se la cargará nada hasta el día de la recogida. **5** En caso de anulación 24 h antes, no se le cobrará gasto alguno. De lo contrario, le facturaremos un día de alquiler.

2 Alquilar un coche a una familia

A Escucha el diálogo y completa la ficha que te damos a continuación.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Recomendamos que se ponga la audición tantas veces como se considere necesario para completar la ficha. Para la corrección, puesta en común en grupo.

Ampliación

A. En parejas, los estudiantes eligen un papel: A cliente, B. empleado de una agencia de alquiler de coches. Cada pareja tiene que completar una ficha como la propuesta en el libro y, a partir de ella, elaborar un diálogo.

B. Se pone la grabación y los alumnos tendrán que escribir las preguntas que hace el empleado de la agencia de alquiler de coches. Para verificar las preguntas, se remite a la transcripción (página 220).

Nombre del cliente: **Graciela Frola.**

Lugar de entrega: **Hotel Tritón.**

Categoría coche: **D.**

Del.: **2 de mayo.**

Al...: **6 de mayo.**

Precio total: **245 euros.**

Forma de pago: **tarjeta de crédito.**

Observaciones: **Están en Hotel Tritón, habitación 206. Para entregar el coche, es necesario el número de carné de conducir y un número de tarjeta de crédito.**

B Escucha de nuevo y contesta a estas preguntas.

Destrezas: Comprensión auditiva y expresión escrita.

Ampliación

Se pone la grabación y los estudiantes escriben una pregunta verdadera y otra falsa sobre el diálogo para formularsela a su compañero.

1 No. **2** La señora quiere un coche pequeño, por ejemplo un Opel Corsa para cinco personas y la empleada de la agencia le explica que tiene que ser otro coche porque el Opel Corsa sólo tiene cuatro plazas. **3** Cinco días y todos los seguros. **4** Sí lo alquila, pero el coche se lo llevan al día siguiente al Hotel Tritón sobre las nueve. **5** El número de habitación, el número de carné de conducir y un número de tarjeta de crédito.

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

3 Encargar un coche de gama alta para un cliente

A Escucha el diálogo y completa la ficha que te damos a continuación.

Destrezas: Comprensión auditiva y expresión escrita.

Con esta actividad se siguen practicando las interacciones para alquilar un coche.

Llamamos la atención sobre el título de este epígrafe: «Encargar un coche de gama alta para un cliente». Proponemos que los estudiantes, a partir del título, «anticipen» el contenido del diálogo que van a escuchar.

Nombre del cliente: **Johan Stenqvist.**

Lugar de entrega: **Hotel Tritón.**

Categoría coche: **Alta gama.**

Del...: **9 de marzo.**

Al...: **19 de marzo.**

Precio total: **1065 euros con los seguros incluidos si se paga por adelantado.**

Forma de pago: **Tarjeta de crédito.**

Observaciones: **Recoger cliente en aeropuerto, vuelo IB 212 a las 14.40.**

B Escucha de nuevo y contesta a estas preguntas.

Destrezas: Comprensión auditiva y expresión escrita.

Ampliación

Proponemos que se proporcionen las siguientes frases a los alumnos para que las completen. Para ello, se pondrá una sola vez la audición.

- El señor Ubach quiere un coche _____ para un cliente importante. (de gama alta)
- En la compañía tienen disponible un modelo Mercedes _____. (SLK 200K)
- Si el pago se efectúa por adelantado, el precio final del coche será de _____ 1065 euros.
- El señor Stenqvist llega al día siguiente a las _____. (14.40)

1 Antonio Ubach **2** Un cliente importante **3** Pagar por adelantado **4** Yedra, S.L. **5** Se entregará en el aeropuerto al señor Johan Stenqvist **6** Vuelo IB 212

C Elabora con tu compañero/a un diálogo en la agencia de alquiler de coches siguiendo los modelos anteriores.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Para repasar todas las estructuras y fórmulas propias de las interacciones en una agencia de alquiler de coches, los estudiantes leerán las transcripciones de las tres situaciones propuestas.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Si se considera oportuno, se repasan los pronombres de objeto directo y objeto indirecto, su forma y su posición.

Ampliación

- A. Los estudiantes escriben de nuevo las frases cambiando el número, si están en singular las escriben en plural y viceversa.
- B. Para casa, sugerimos que se escriban frases utilizando los pronombres de objeto directo e indirecto y las palabras que aparecen el «Palabras y expresiones clave».

1 me 2 se lo 3 le 4 los, los 5 me, me, lo 6 les

Ocio y espectáculos

1 Visitar la ciudad desde el autobús

A *Tus clientes quieren recorrer Madrid por su cuenta. Lee esta información y explícales lo que no esté claro. Para darles más detalles puedes entrar en: <http://madridvisiones/index.php>*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral.

Esta actividad se puede preparar en casa y hacer la exposición en clase. Se puede dar un tiempo máximo de exposición. Cuando los alumnos (guías) finalicen su intervención, el resto de estudiantes (clientes) pueden formular preguntas.

Ampliación

Llamamos la atención de los estudiantes sobre las Rutas Madrid Visión y sugerimos que elijan una de las rutas propuestas (Madrid Histórico o Madrid Moderno) y la expliquen detalladamente a los compañeros. Si lo consideran necesario, pueden aportar un mapa de la zona escogida.

Realización libre.

B *¿Existe un autobús parecido en tu ciudad? Prepara la información necesaria para clientes hispanohablantes.*

Destrezas: Expresión oral.

Sugerimos que el estudiante busque y escriba la información de forma clara y atrayente para los clientes. Posteriormente se hará una exposición oral al grupo.

Es importante que se aclare, que en caso de que no existiera este servicio en la ciudad de los estudiantes tendrían que inventarse el «autobús» con sus rutas, horarios, precios, etcétera.

Realización libre.

2 Información sobre lugares famosos

A *Antes de leer comprueba que recuerdas estas palabras.*

Para recordar o aprender las palabras, además de incluirlas en el glosario los estudiantes pueden:

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

- Escribir una definición.
- Hacer una frase.

B Lee el texto siguiente y completa estos datos.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Los alumnos leen individualmente el texto y a continuación, dos voluntarios lo leerán en voz alta y se detendrán para señalar la información que hay que completar en cada pregunta.

Ampliación

Se presenta la siguiente situación: los estudiantes son guías de turismo y están en Viena con un grupo de turistas, van a visitar la Ópera de Viena, están en la entrada y el guía (estudiante) va a explicar los datos más importantes del edificio. Se pide algún voluntario para hacer la exposición (es importante que durante la misma, no se mire el texto escrito).

1 El Ringstrasse 2 1861, 1869 3 1869, el 15 de mayo 4 no les gustó, les parecía de mal gusto. 5 el tradicional Baile de la Ópera, Wiener Opernball 6 Gustav Mahler, Richard Strauss, Herbert von Karajan o Lorin Maazel.

C Lleva a clase un texto semejante sobre algún edificio importante de tu ciudad y preséntalo a tus compañeros/as.

Destrezas: Expresión escrita y expresión oral.

Si es un grupo monolingüe, se distribuirán los edificios importantes de la ciudad para que no se repitan.

Durante la exposición se puede llevar material gráfico: fotografías, planos, etcétera.

Antes de la presentación, los estudiantes intercambian el texto con su compañero para las correcciones oportunas.

Realización libre.

3 Recomendar según las preferencias de tus clientes

En este epígrafe se trabajan situaciones en las que los guías turísticos recomiendan diferentes actividades de ocio (espectáculos, mercadillos, museos, etc.) a los clientes. Es conveniente remitir a los estudiantes a la sección *¿Qué decir cuando...?* (página 82) para conocer, repasar o fijar diferentes fórmulas que se utilizan en estas interacciones.

Para amantes de la música

A Lee la información que te ponemos a continuación y contesta a los clientes interesados en este tipo de espectáculos.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Dos voluntarios leerán el diálogo completo.

Ampliación

Los estudiantes en grupos de cuatro, llevarán una cartelera a clase y tomando como modelo la ficha propuesta en el libro (Fecha / Evento / Lugar) elaborarán una similar con eventos que tengan lugar durante ese mes.

A continuación, en parejas, se reproducirán diálogos similares, A. será el guía y B. el cliente.

- Buenos días, acabamos de llegar y nos gustaría ver algún espectáculo esta semana.
- ¿Qué les interesa, señores? ¿Cine, teatro, danza, música clásica...?
- Nos gusta mucho la danza, y también la ópera, ¿pero encontraremos entradas?
- Puede que quede algo para **Faust, C. Gounod**, en la Ópera. Si no, puede que encuentren entradas para el Réquiem de Múzart en la **Iglesia de San Carlos Borromeo** o para el **Konzerthaus Viena en la Sala Magna**. Pueden ver, por ejemplo, el **Bolschoi Don Kosaken en la Sala Magna** o también La flauta Mágica de Múzart en la Ópera.

Para amantes de tradiciones populares

A *Tus clientes en esta ocasión prefieren dar un paseo por la ciudad. Lee y responde a estas preguntas.*

Destrezas: Comprensión lectora.

Proponemos que los alumnos clasifiquen la información del texto en la siguiente ficha:

| Fecha | Lugar | Observaciones y recomendaciones |
|-------|-------|---------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes, en parejas, preparen rutas para pasear por su ciudad o la ciudad donde estudian español. Después se piden voluntarios para darlas a conocer al resto del grupo.

- ¿Qué hay en la plaza del ayuntamiento?
- **150 puestos de Navidad.**
- ¿Qué pueden hacer los niños y dónde?
- **En la sala principal del ayuntamiento los niños pueden elaborar sus propios regalos de Navidad con barro, papel y vidrio.**
- ¿Qué hay en el mercado navideño?
- **Los mejores objetos de artesanía, joyas, aguardientes naturales, jamones ahumados y objetos para decorar el árbol de Navidad.**
- ¿Qué lugares de la ciudad se mencionan?
- **El palacio de Schönbrunn, mercadillo de artesanía de Heiligenkreuzhof delante de la Karlskirche o el mercadillo tradicional vienés en la Freyung.**
- ¿Qué se recomienda contra el frío?
- **Una taza de Glühwein (una preparación de vino tinto y especias que se toma muy caliente).**

B *Ahora, recomienda lo más adecuado.*

Destrezas: Expresión oral.

Como variante de la actividad, los estudiantes escribirán de nuevo el texto, pero proponiendo otros lugares.

- Buenas tardes, señores. ¿Qué tal han pasado el día?

En la oficina de turismo / hoy es mi día libre 6

- Estupendamente, fuimos de excursión a la Sierra. Está preciosa. Nos apetece dar un paseo. ¿Nos puede recomendar algo?
- Sí, por supuesto, si no les apetece nada formal, pueden dar una vuelta por **la plaza del ayuntamiento** o también por **el palacio de Schönbrunn** y su famoso **mercadillo**. Pueden incluso tomar **una taza de Glühwein** en los puestos de Navidad por muy poco dinero. ¡Les quitará el frío!
- ¿Qué apetecible! Nos cambiamos y nos vamos. Gracias.
- Que disfruten de Viena, señores.

Para amantes de museos y cafés

A Lee la información sobre el Leopold Museum y contesta.

Destrezas: Comprensión lectora.

Proponemos otras preguntas:

- ¿Cómo está distribuido el Leopold Museum? (En cinco plantas)
- ¿Por qué es importante este museo? (Porque es una de las colecciones de arte austriaco más importante del mundo).
- ¿Cuántas obras hay en el Leopold Museum? (5000 obras)

- ¿Es grande o pequeño?
- **Es grande, cinco plantas con un espacio expositivo de 5400 m2.**
- ¿Qué podemos encontrar en él?
- **Una selección de obras maestras del Secesionismo y Modernismo vienes, junto con piezas de Expresionismo austriaco, con obras de Egon Shiele y Kokochka.**
- ¿Qué hay cerca de él?
- **El Museum Quartier.**

B Ahora lee la información sobre los cafés de Viena y prepara lo que les dirás a tus clientes.

Destrezas: Comprensión lectora.

Como tarea para casa, sugerimos que los estudiantes escriban un texto similar al «Cafés de Viena» sobre algún café, bar o restaurante de su ciudad o de la ciudad donde estudia español. Después se colgarán en algún sitio visible del aula para que el resto de compañeros pueda leerlo.

Realización libre.

C Con toda la información anterior, recomienda a tus clientes lo más adecuado.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que los alumnos, con todos los modelos de diálogos vistos hasta ahora elaboren otros diálogos en parejas.

- Buenos días, nos han hablado de la colección de pinturas de Gustav Klimt. ¿Es tan amable de decirnos dónde se puede ver?
- Sí, señores, por supuesto: es en el Leopold Museum, una exposición permanente..., también puede ver obras de **Egon Shiele** y de **Kokochka**.
- ¿Cuál es el horario?

- **Los días de diario y los festivos de diez a seis y los jueves de diez a nueve.** No olviden que al lado tienen el **Museum Quartier**. Si me permiten, les sugiero que después de la visita al museo vayan a alguno de los célebres cafés concierto de Viena.

- ¡Muchísimas gracias por su ayuda!

- Con mucho gusto, señores. ¡Que disfruten de nuestros museos!

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar las formas y usos del pretérito indefinido se remite a los estudiantes al Apéndice gramatical, páginas 179, 180 y 186.

1 fue **2** se construyó, se apilaron **3** se inauguró, se colocó **4** estuvo, se trasladó **5** nació. Fue **6** se edificó, comenzó **7** presentó **8** recibió **9** fue **10** empezó, decidió, ofreció

Lectura

Sugerimos que los estudiantes escriban un texto sobre un pueblo de montaña, un lugar de playa de su país; para ello, se recuerda que incluir la descripción del pueblo, la descripción de sus habitantes y las referencias a sus productos.

Tarea final

Como actividad de precalentamiento, se pide a los alumnos que consulten internet o alguna publicación de ocio y cambiado de sitio un espectáculo, un museo o una actividad al aire libre que se pueda realizar en la ciudad donde están. El/la docente pondrá una cartulina en la pared con las tres categorías para que las vayan anotando. Recordar que es importante anotar junto al nombre de la actividad, la dirección, el precio y el horario.

Ampliación

Con todas las propuestas el grupo tiene que ponerse de acuerdo para asistir a un espectáculo, visitar un museo o realizar una actividad al aire libre.

Unidad 7

En esta unidad vas a aprender:

- Reaccionar en la siguiente situación:
 - o Recomendar un viaje diferente a clientes exigentes.
- Recibir información sobre las agencias de viajes mayoristas y minoristas, sus funciones y su historia.
- Leer sobre circuitos turísticos para poder elaborarlos posteriormente.
- Escribir correos electrónicos para solicitar y confirmar servicios.
- Escuchar información sobre tradiciones que después deberás contar a tus clientes.
- Repasar la gramática: los gerundios, infinitivos y participios y su transformación en formas verbales; formas verbales para sugerir o recomendar, para asegurar y describir.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea relacionada con la elaboración del circuito temático.

La agencia de viajes

1 ¿Quiénes somos?

A *En tu opinión, ¿qué funciones realizan las agencias de viaje? Escribe una lista y compara con lo que han escrito tus compañeros/as.*

Destrezas: Expresión escrita e interacción oral.

Esta actividad es introductoria al tema de unidad «En la agencia de viajes» y para ello, el estudiante escribirá una lista con las tareas que lleva a cabo una agencia de viajes.

Para fomentar la cohesión del grupo y la interacción oral, proponemos que el se pongan de acuerdo para escribir una única lista de funciones.

Antes de elaborar la lista, el/la docente aclarará que pueden utilizar una de estas dos posibilidades: reservar billetes o reserva billetes.

Ampliación

Durante la puesta en común, los estudiantes comentan el orden de importancia de las funciones escritas.

Realización libre.

B *Escucha atentamente la audición y anota las funciones que oyes.*

Destrezas: Comprensión auditiva.

Para facilitar la realización de la actividad, sugerimos dos cosas: que se tenga en cuenta todo lo anotado previamente para que se localice mientras se escucha y que se ponga una vez la audición completa –no por partes- para que

los estudiantes se familiaricen con la misma. A continuación, los estudiantes escuchan y anotan únicamente los infinitivos que oigan y en la última escucha completan las frases. Sugerimos que en ese momento intercambien y completen la información con el compañero. Para la corrección proponemos dos posibilidades:

- A. Remitir a los alumnos a la transcripción (página 221).
- B. Poner de nuevo la audición.

- Reservar billetes de cualquier tipo de transporte.
- Reservar habitaciones en establecimientos hoteleros.
- Gestionar el alquiler de alojamiento / apartamentos, residencias, etcétera.
- Gestionar el alquiler de coches con o sin conductores.
- Organizar o vender circuitos turísticos.
- Fletar aviones.
- Reservar entradas para museos, teatros y otros espectáculos.
- Contratar servicios de guías.
- Contratar pólizas de seguros.
- Cambiar moneda y emitir cheques de viaje. / También se pueden enviar bonos.
- Organizar actividades deportivas.

C Escucha de nuevo y contesta si es verdadero o falso.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que los estudiantes lean las preguntas y con la información que recuerdan de la actividad anterior hagan hipótesis y señalen verdadero o falso. A continuación escuchan la grabación. Corrección en grupo.

Es buen momento para que los alumnos anoten en sus cuadernos las funciones y características entre agencias mayoristas y agencias minoristas.

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes escriban, en papeles diferentes, una frase verdadera y otra falsa sobre la audición. El/la docente meterá todos los papeles en una bolsa y se pasará por el aula para que cada persona coja un papel lo lea en voz alta y diga si la afirmación escrita es verdadera o falsa.

- | | |
|---|-------------------|
| - Una agencia de viajes organiza servicios turísticos de manera profesional. | Verdadero. |
| - Garantiza que el cliente va a encontrar buen tiempo durante su estancia. | Falso. |
| - Puede organizar un evento deportivo. | Verdadero |
| - Compra y vende aviones. | Falso. |
| - Reserva el alojamiento para sus clientes. | Verdadero |
| - Las agencias mayoristas venden tanto a otras agencias de viajes como a clientes particulares. | Falso. |
| - Las agencias minoristas son pequeñas empresas familiares. | Falso. |
| - Las agencias mayoristas no pueden ser minoristas. | Falso. |

D Compara tus hipótesis iniciales con lo que has descubierto en la audición.

Destrezas: interacción oral

Los estudiantes tomarán notas de las similitudes y diferencias y el/la docente propone al grupo que comenten si entre el texto inicial y la audición

En la agencia de viajes 7

ha habido muchas diferentes, qué es lo que más les ha llamado la atención, etcétera.

Realización libre.

2 ¿Qué podemos hacer por usted?

A Lee el texto y subraya lo que ofrece «Viajes Éxito» a tus clientes.

Destrezas: Comprensión lectora.

Llamamos la atención sobre las formas verbales *entregamos*, *encargamos* y *ofrecemos*, formas de presente de indicativo, primera persona de plural que se utilizan para captar posibles clientes.

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes, en grupos de cuatro, imaginen que son los propietarios de una agencia de viajes y, teniendo como modelo el texto, escriban un texto ofreciendo sus servicios. Los textos se pondrán en lugares visibles del aula para que el resto del grupo pueda leerlos.

Servicios: recibir a los clientes en el mostrador de «Viajes Éxito» en el aeropuerto, encargarse de las necesidades de los clientes durante las vacaciones, ofrecer un seguro a todo riesgo que incluye desde gastos de hospitalización hasta reembolso del valor de una prenda si ésta encoge al ser lavada por el servicio de lavandería del hotel.

B Vuelve a leer y fíjate en el significado de los compuestos de coger que aparecen en el texto. ¿Puedes explicar lo que significan?

Es buen momento para aclarar que se pueden explicar las palabras dando una explicación, anotando el antónimo o contrario o escribiendo una frase.

- Acoger: recibir.
- Escoger: elegir.
- Encoger: hacerse más pequeño, disminuir de tamaño.
- Recoger: contener.
- Sobrecoger: impresionar, emocionar.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Una vez que se ha llevado a cabo y corregido la actividad sugerimos que los estudiantes vuelvan a leer la frases y completen la siguiente tabla:

| Infinitivo | Gerundio | Participio |
|------------|----------|------------|
| | | |

Conviene que quede claro que estas tres formas no personales del verbo en muchas ocasiones forman parte de perífrasis: *estar* + gerundio, *poder* + infinitivo, *querer* + infinitivo y *tener que* + infinitivo.

1 especializada, pensada, sintiendo 2 dispuestos, compartir, darle, servirle, esperando
3 preparar, sorprender, indicarnos, preparados

Viaja con nosotros

1 Un destino imprescindible: Cuba

A Aquí tienes unas recomendaciones para viajar a Cuba. Lee cada apartado y haz un breve resumen.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Sugerimos que se lea el texto y se haga el resumen en casa. Para su corrección, los estudiantes intercambiarán sus trabajos con un compañero. A continuación, se piden cinco voluntarios a los que se les asignará un número: 1, 2, 3, 4 y 5 y el 1. leerá *cuándo ir*, el 2., *cómo moverse* y así sucesivamente.

El/la docente recuerda que anoten en el glosario todo el vocabulario nuevo. En cualquier caso, se puede hacer un concurso preguntando al azar palabras o conceptos de cada párrafo que deberán contestarse levantando la mano individualmente.

Ejemplos:

- ¿Qué es una estación cálida y lluviosa?
- ¿Qué tipos de taxis hay en Cuba?
- ¿Quién sabe un sinónimo de ‘emblemático’?
- ¿Qué significa ‘regatear’?
- ¿En qué radica la belleza de La Habana?

Ampliación

Se pide a los alumnos que piensen que son guías turísticos de Cuba y tienen que hacer una presentación oral con la información más relevante de ese país a un grupo de guías extranjeros que van a acompañar a un grupo de turistas; para ello, deben tener en cuenta los distintos apartados del texto: *Cuándo ir*, *Cómo moverse*, *Qué ver*, *No te debes perder...*, y *No te olvides de...*

Realización libre.

B En parejas, elaborad un listado de cinco lugares recomendables. Tenéis que llegar a un acuerdo y para eso hay que argumentar.

Destrezas: Expresión escrita e interacción oral.

Sugerimos que, antes de la práctica de interacción oral, se haga una lista de estructuras que se utilizan para argumentar.

Una vez que se han consensuado en parejas los cinco lugares recomendables, proponemos que, con las sugerencias de todas las parejas, se elabore un nuevo listado con los cinco lugares más recomendables.

Realización libre.

C Piensa en tu propio país o región y haz tú también una lista de recomendaciones útiles para tus clientes. Puedes hacerlo en equipo.

Destrezas: Expresión escrita.

En la agencia de viajes 7

El/la docente pide estudiantes voluntarios para que transformen la lista de recomendaciones en una exposición oral. Para ello pueden utilizar fotos, mapas y todo el material gráfico que consideren oportuno. Es importante que piensen en que están haciendo recomendaciones como los profesionales que son o que serán.

Realización libre.

2 Cuadernos del viajero

En este nuevo epígrafe sugerimos que se llame la atención sobre el título: «Cuadernos del viajero» y se comente oralmente qué es un cuaderno del viajero, qué datos debe contener y si alguna vez han hecho alguno durante un viaje. Se recomienda que el punto de vista sea el de un/a profesional aunque no es imprescindible.

A Antes de leer, elabora una nota personal con los recuerdos de una ciudad que te gustó mucho.

Destrezas: Expresión escrita.

Si se considera oportuno, el/la docente puede pedir voluntarios para leer las notas.

Ampliación

Se escribe en la pizarra: «Viaje: recuerdos» y se pregunta a los alumnos qué palabras les sugiere. Se anotan las 10 primeras palabras que se digan y se tiene que escribir una nota con dichas palabras. Puesta en común en grupo.

Realización libre.

B Comparad los textos. Extraed los puntos comunes de vuestros escritos: partes descritas, sensaciones, etc.

Destrezas: Interacción oral.

Un estudiante voluntario sale a la pizarra para escribir los puntos comunes mientras el resto lee en voz alta los textos escritos en la actividad anterior.

Realización libre.

C Ahora, lee este texto y subraya todo lo que sirve para describir la ciudad. Después, compara tus escritos con este y comenta las diferencias con tus compañeros/as.

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral.

Sugerimos que no solo se subrayen palabras, sino también otro tipo de recursos: tiene *todo lo que buscamos...*; *nos brinda...*; *se encuentra...*; *la magia que desprenden...*etc.

Ampliación

Teniendo como modelo el texto presentado y recogiendo los recursos para describir una ciudad que se han subrayado, los estudiantes elaboran un «Cuaderno del Viajero» sobre la ciudad que mejor conozcan o su ciudad favorita.

Realización libre.

D *En pocas palabras. Observa el ejemplo que te damos a continuación y haz un resumen de lo que te parece imprescindible saber sobre tu ciudad/región. Puedes ayudarte del modelo que te damos.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Ampliación

Como variante de la actividad, los estudiantes tienen que elaborar el resumen de la ciudad en la que estudian español. Posteriormente se leen los textos y se comentan las diferencias y similitudes entre los mismos y se hace un nuevo resumen con todos los datos obtenidos.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Ampliación

Proponemos que se escriba de nuevo el texto cambiando la tercera persona del singular por tercera persona del plural. Se intercambian los textos con un compañero para la corrección.

1 permitirá 2 Consulte 3 podrá 4 se trata 5 ha elegido 6 tiene 7 visite 8 debe 9 tiene 10 escoja 11 se olvide 12 aprenda

PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVES

El/la docente pide a los estudiantes que den una definición para cada una de las palabras propuestas en glosario.

El circuito turístico

1 Circuito regular

A *Trabajas en una agencia de viajes y tienes que elaborar un circuito para un grupo de turistas que visitan tu región. Lee atentamente el texto siguiente y subraya las palabras que hacen referencia a las actividades de cada día: llegada; reunión, etc.*

Destrezas: Comprensión lectora.

El objetivo de este texto es familiarizar a los estudiantes con el sistema y el lenguaje propio de los circuitos, con el fin de que ellos puedan elaborar los suyos para sus futuros clientes de habla hispana.

Durante la lectura individual, los estudiantes anotan las palabras que no conozcan y en grupo se aclararán.

Destacamos que en este texto abundan los sustantivos; por ello es un buen momento para pedir a los alumnos que lo reescriban convirtiendo dichos sustantivos en verbos, o bien añadiendo el verbo exigido por el sustantivo correspondiente. Por ejemplo: *Durante el segundo día, los clientes desayunarán en el hotel antes de salir para Nerja. En esta ciudad podrán admirar restos de pinturas, joyas, armas, osarios que... o El cuarto día, después de desayunar en el hotel, saldremos para Córdoba. Haremos una parada en Montilla, donde visitaremos una bodega y degustaremos vinos de la tierra.*

En la agencia de viajes 7

Llegada, instalación, reunión, cena, desayuno, salida, visita, almuerzo, paseo, vuelta, traslado.

B Al final de la lectura, elabora una lista con todas. Te ayudarán en el trabajo posterior.

Una vez elaborada la lista de forma individual, para verificar que estén todas, los alumnos, de manera aleatoria, confeccionarán una lista completa.

Para fomentar la interacción oral, sugerimos que se pregunte a la clase para qué tipo de grupo creen que va dirigido el viaje «Descubriendo Andalucía» y a qué grupo no lo aconsejarían.

Ver Actividad A.

C Vuelve a leer el texto y extrae toda la información relacionada con los lugares visitados.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Ampliación

Sugerimos que los estudiantes elijan uno de los lugares propuestos: La Alambra, El Generalife, La Mézquita de Córdoba, el barrio judío de Córdoba, Sevilla o Ronda y, como guías especializados, preparen una exposición oral para un grupo de turistas. Es importante que anteriormente a la preparación, los estudiantes piensen en las características del grupo: edad, procedencia o finalidad del viaje.

- **La Alhambra:** «el castillo rojo». Esta fortaleza-palacio está situada en el alto de una colina, rodeada de vegetación.

- **El Generalife:** fue residencia de los sultanes de Granada y goza de magníficos jardines en terrazas.

- **La Mézquita de Córdoba:** empezada en el siglo VIII y terminada a finales del siglo X, fue transformada después en catedral.

- **El barrio judío de Córdoba:** estrechas calles blancas y patios florecidos con fuentes.

- **Sevilla:** Parque de María Luisa, ofrecido a la villa por la Duquesa de Monpensier, el Alcázar, magnífico palacio, ahora residencia oficial del rey Juan Carlos, el Barrio de Santa Cruz, antigua judería, adoptada en el siglo XVII por la aristocracia sevillana, la catedral, célebre por la Giralda, torre cuadrada, antiguamente minarete de la Mezquita.

- **Ronda:** Situada en un gran circo montañoso, se abre en un tajo de más de 100 m que divide la ciudad en dos partes. La Plaza de Toros, inaugurada en 1785 es la más antigua de España.

D En parejas. Pensad en lugares de interés turístico de vuestro/a país / región. Elaborad un circuito, siguiendo el modelo anterior.

Destrezas: Interacción oral y expresión escrita.

Esta es una actividad que debe realizarse libremente siguiendo el modelo anterior y cada uno en función de su región o país.

Sugerimos que, además de centrar su circuito en el país o región de los estudiantes, se puede hacer de lugares de interés turístico del lugar donde se estudia español.

Es importante que cuando preparen el circuito turístico, piensen en las características de los turistas.

Para la puesta en común, se colgarán los «circuitos» en las paredes del aula y los estudiantes los leerán y pondrán una señal al que les parezca más interesante.

Ofrecemos otra opción. Si el centro tiene los medios y el material, los estudiantes presentan el circuito oralmente, comentando al mismo tiempo con fotografías o cualquier medio visual; esta sería una actividad complementaria muy ilustrativa que serviría de práctica real a los futuros guías.

Ampliación

Proponemos que se repita la actividad, pero en este caso, el circuito turístico será de un fin de semana (desde el viernes a las 18.00 hasta el domingo a las 21.00) y el lugar será la ciudad donde se estudia español.

Realización libre.

2 Hablar al grupo sobre tradiciones de la zona visitada

A *Escucha atentamente la conversación y toma nota de estos datos.*

Destrezas: Comprensión auditiva.

El/la docente pone una vez la grabación y contextualiza la audición: un guía explica tradiciones de distintas ciudades españolas. A continuación, pide a los alumnos que fijen su atención en las tres cuestiones planteadas: zona, ciudad y fechas que se escuchan en la grabación.

Para la corrección, conviene llevar al aula un mapa de España para marcar la zona y las ciudades mencionadas.

Para fomentar la expresión oral, proponemos que se pregunte cómo resumirían la información que han oído, si les ha parecido fácil o difícil y si conocen la zona o las ciudades de las que se habla.

1 Castilla y León 2 Segovia, Ciudad Rodrigo y Salamanca 3 5 de febrero, a partir de 1937 y hasta los años 80, el lunes de la segunda semana después del domingo de Pascua.

B *Vuelve a escuchar y di si es verdadero o falso.*

Destrezas: Comprensión auditiva.

Se puede escuchar una o dos veces para responder a las preguntas de verdadero o falso, y si el/la docente lo considera oportuno, se puede poner una vez la grabación para que los estudiantes tomen nota para realizar la actividad siguiente.

Sugerimos que para verificar las respuestas se remita a la transcripción, páginas 221-222.

| | |
|--|-----------|
| - En Segovia los hombres mandan el 5 de febrero. | Falso. |
| - EL trofeo «matahombres de oro» se entrega a las mujeres. | Falso. |
| - Las mujeres de Zamarramala son buenas cocineras. | Verdadero |
| - Los moros liberaron a los hombres de Zamarramala. | Falso. |
| - El pueblo no pagó impuestos hasta el S. XVIII. | Verdadero |
| - Los carnavales son una fiesta religiosa. | Falso. |
| - En los carnavales se critica la vida social y política. | Verdadero |
| - En Ciudad Rodrigo no se celebran los carnavales. | Falso. |
| -«Carnaval» es quemado en la hoguera. | Verdadero |
| - Los carnavales fueron prohibidos en los años 80. | Falso. |

En la agencia de viajes 7

| | |
|--|------------------|
| - El lunes de Aguas es el que sigue al domingo de Pascua. | Falso. |
| - Las prostitutas vivían el pueblo durante la Semana Santa. | Falso. |
| - La Iglesia las obligaba a cruzar el río. | Verdadero |
| - El lunes de Aguas los hombres cruzaban el río. | Verdadero |
| - El hornazo es un tipo de chorizo. | Falso. |

C Y ahora, cuenta a tus clientes las tradiciones que has escuchado.

Destrezas: Expresión oral.

En esta actividad, la comprensión auditiva anterior se completa con la reproducción oral de lo que se ha comprendido. Tras consultar sus notas, los alumnos deben contar a un grupo de turistas (sus compañeros) las tradiciones de las que se habla.

Ampliación

Sugerimos la siguiente actividad: un grupo de estudiantes son guías turísticos y escucha la grabación; el resto de la clase sale durante unos minutos. Cuando los «guías» tienen sus notas preparadas, se hace entrar a los demás, que escucharán como si fueran un verdadero grupo de viajeros.

Al día siguiente, tienen que preparar algo parecido sobre su propio país o región; con ello, la actividad se completará con la expresión escrita.

Realización libre.

3 Viajes distintos para clientes exigentes

A Escucha el diálogo siguiente y contesta a estas preguntas.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Para entrar en contacto con el diálogo de la audición, sugerimos que se escriban en la pizarra las siguientes palabras y se pida que se subrayen las que oigan:

domingo, viaje especial, playa, factura, verano, crucero, lista de precios, presupuesto, folleto, catálogo, tren, buen viaje.

(Soluciones: viaje especial, playa, crucero, presupuesto, catálogo, tren).

Ampliación

Se remite a los estudiantes a la transcripción (página 222). En grupos de tres, se reparten los papeles: A, es el agente, B, el señor y C, la señora, tienen que seguir la estructura del diálogo presentado pero haciendo las variaciones que consideren oportunas. Después se piden grupos de voluntarios para que lean el «nuevo» diálogo.

- ¿Cuántas personas intervienen en el diálogo?
- **Tres personas.**
- ¿Qué relación hay entre ellas? Justifica tu respuesta con datos de la audición.
- **Un matrimonio: Tanto mi marido como yo y un empleado de una agencia de viajes: buenos días, señora; buenos días, señor. Siéntense por favor. ¿Qué tipo de viaje están buscando?**
- ¿Qué reacciones aparecen en las personas que hablan? Justifica tu respuesta con datos de la audición.

- La primera propuesta de rechazo: *¿Crucero? Nooo... La segunda propuesta aceptación: ¡¡El Orient Express!! ¡Qué buena idea!, ¿verdad, cariño? y ¡Me parece una idea estupenda!*

-¿Qué desean los clientes?

- **Un viaje especial. No quieren ni playa, ni monte, ni destinos lejanos ni circuitos en autocar.**

- ¿Qué rechazan y por qué?

- **Un crucero porque ambos se marean y piensan que los barcos son muy grandes y no les apetece estar con mucha gente junta en pleno océano.**

- ¿Y qué aceptan?

- **Un viaje en tren con el Orient-Express que hace el trayecto París-Estambul.**

B Completa la información que falta leyendo el texto.

Destrezas: Comprensión lectora.

Actividad de comprensión lectora para ampliar información sobre distintos trenes de lujo.

Para completar la actividad, proponemos que los estudiantes transformen el texto escrito en oral; los estudiantes son agentes mayoristas y hacen una presentación de diferentes viajes en trenes de lujo a un grupo de directores/as de agencias de viaje. Se aclara que la exposición no puede durar más de tres minutos.

C Busca en Internet información sobre el Orient Express y los viajes de lujo. Puedes encontrar información en: <http://www.orient-express.com> o en <http://www.trenes-de-lujo.com> y aconseja a tus clientes sobre la mejor forma de viajar, en función del presupuesto del que disponen y de la ciudad de salida.

Destrezas: Expresión oral.

Se divide la clase en dos grupos: agentes de viaje y clientes. Los agentes de viaje tienen toda la información sobre viajes en trenes de lujo. Los clientes quieren hacer un viaje en tren y para ello tienen un presupuesto y un lugar de partida. Los clientes «visitan» a los agentes y se produce una interacción entre ambos. El/la docente, mientras, circula por el aula para verificar que se está llevando a cabo la actividad y resolver posibles dudas.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar la forma del futuro simple, se remite a los estudiantes al apéndice, páginas 180 y 181.

Los clientes llegarán a Málaga y serán recibidos por nuestra representante en el aeropuerto que les llevará en autocar privado al hotel. Se instalarán y tendrán tiempo libre. Se reunirán todos los participantes en el *hall* para el *cocktail* de bienvenida. Se cenará y dormirá en el hotel.

Texto página 91: Llegada: **se llegará**. Instalación: **se instalará**. Reunión: **se reunirá**. Cenar: **se cenará**. Desayunar: **se desayunará**. Salida: **se saldrá**. Visita: **se visitará**. Almuerzo: **se almorzará**. Paseo: **se paseará**. Vuelta: **se volverá**. Traslado: **se trasladará**.

La reserva de servicios turísticos

1 El viaje de grupo

A Lee el correo de Rosanna Zolli y anota las características del grupo y lo que desean.

Destrezas: Comprensión lectora.

Actividad de comprensión lectora para familiarizarse con información relativa a la reserva de un viaje.

Proponemos que, durante la realización de la actividad, los estudiantes subrayen donde encuentran la información para resolver las preguntas. Por ejemplo. La respuesta a la primera pregunta son 14 y en el texto dice: «Tenemos un grupito de 14 clientes».

Se aprovecha para repasar las siglas que aparecen:

- pax: pasajero, huésped, cliente.
- TWB: habitación doble (dos camas).
- SWB: habitación individual.
- MP: Media pensión. También se utiliza HB.

- Número de personas: 14
- Características de las personas especificadas: **gente mayor, de buen nivel cultural y económico con mucha curiosidad por el arte y la cultura de vuestro país.**
- Fechas del circuito: **del 14 al 21 de febrero.**
- Lugar del circuito: **Andalucía.**
- Extras: **ver algún espectáculo, visita de alguna exposición de renombre o asistir a un concierto durante la estancia.**

B Y ahora, piensa en una petición similar para otras ciudades. Elabora un e-mail de contestación, proponiendo posibles actividades a tus clientes. Para buscar información puedes consultar, por ejemplo, las siguientes direcciones o proponer las de tu ciudad /región.

Destrezas: Expresión escrita.

Practica libre sobre las peticiones de servicios turísticos. Se remite a los estudiantes a la sección *¿Qué decir cuando...?* «pides servicios y confirmaciones» en la página 98.

A continuación, se piden voluntarios para que lean el correo electrónico: el resto de estudiantes anotará los posibles errores en los mismos.

Para que el grupo comparta la información, proponemos que se pegue una hoja en las paredes del aula para que escriban direcciones de internet útiles para tener los servicios turísticos.

Realización libre.

C Trabaja en una agencia de viajes de tu país. Con los datos que te damos a continuación, elabora un e-mail solicitando los

servicios siguientes a una agencia minorista. No te olvides de utilizar las abreviaturas de la unidad 1.

Destrezas: Expresión escrita.

Ampliación

Para practicar los escritos de solicitud de servicios, los alumnos escriben otro correo electrónico solicitando servicios turísticos para otra persona o grupo.

Realización libre.

D Como guía, entregas los bonos de servicios (vouchers) a tus clientes. Con la información del ejercicio anterior, rellena el voucher del alojamiento que te proponemos a continuación.

| BONO PARA ENTREGAR EN EL HOTEL | | | | | | 778 - T5290152 |
|---|-----------------------|---|-----------------------------|--|----------------------|----------------|
| Localizador: 000000312458 | | | |   | | |
| A nombre de: Señores Ayllón | | | | | | |
| SERVICIO: | | | | | | |
| Hotel Los Sauces - 4 Estrellas Av. García Lago, 9 29011 Estepona España | | Teléfono: 952123456 Fax: 952654321 Situación: En primera línea de playa, a pocos metros del centro y de la estación de Autobuses. | | Desde: _____ Hasta: _____ Número noches: _____ | | |
| DETALLE DE SERVICIO: | | | | | | |
| Fecha Inicio 2 marzo | Fecha Fin 10 marzo | Tipo Alojamiento | Régimen Pensión completa | N.º de habitaciones 2 dobles + cuna | N.º de personas 5 | |
| OBSERVACIONES: | | | | Dirección: | | |
| No existen observaciones para esta reserva. Excursión a Granada | | | | Av. de España, 62 28700 - (SAN SEBASTIAN DE LOS REYES) Fecha: 13/11/2010 | | |
| Reservado y Pagadero por Hotel y Mas | | | | | | |

Ampliación

A Los estudiantes rellenan otro bono de servicio para los clientes hipotéticos de la actividad anterior.

B Para practicar la expresión oral, los estudiantes se dividen en parejas. A es el agente y B el cliente. La situación es la siguiente: Ha habido un imprevisto y el agente no ha podido entregar el *voucher* al cliente. Por ello, le llama por teléfono y le da los datos (localizador, datos de contacto del hotel...) Los alumnos tendrán que simular la escena.

2 Peticiones y confirmaciones

A Observa el e-mail recibido. Es una confirmación de servicios. Lee atentamente y fíjate en lo que se confirma.

Destrezas: Comprensión lectora.

Como práctica de comprensión del *e-mail* confirmando los servicios, proponemos que se hagan las siguientes preguntas:

- ¿Cuántas personas forman el grupo? (125)
- ¿Cuántas habitaciones dobles han reservado? ¿E individuales? (60 habitaciones dobles y 5 individuales)
- ¿Cuántos días estarán en el hotel Tritón? (8 días del 13 al 20 de mayo)
- ¿A qué ciudades van de excursión? (A Granada y a Córdoba)

Realización libre.

En la agencia de viajes 7

B *¿Eres capaz de redactar el e-mail de petición de reserva que Amelia Vila ha enviado a Salvador Moreno? Recuerda la información que has extraído en el ejercicio anterior. Aquí tienes otro modelo.*

Destrezas: Expresión escrita.

El objetivo de la actividad es afianzar las estructuras para escribir una reserva. Una vez se haya elaborado el correo electrónico, se pide un voluntario para que lo lea y el resto de compañeros añadirán lo que falte o subsanarán los posibles errores del mismo.

Se recuerda que además de personas vegetarianas o con problemas de alergia, también puede darse grupos en los que haya personas con problemas de movilidad o bien bebés o niños pequeños, datos que habría que señalar en un documento de petición de reserva.

Realización libre.

C *Desde la agencia de tu país redacta un e-mail de petición de servicios a los proveedores (hotel, empresa de autocares, asociación de guías locales, restaurante y espectáculos). Puedes ayudarte del modelo siguiente.*

Destrezas: Expresión escrita.

El objetivo es practicar los recursos para la petición de servicios.

Para la corrección se propone que los estudiantes se intercambien los correos electrónicos para verificar y corregir la información.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

El objetivo de la actividad es llamar la atención de los alumnos sobre el uso de indicativo y subjuntivo en las estructuras para pedir y confirmar servicios turísticos.

Ampliación

Los estudiantes reescriben las frases utilizando otros verbos. Por ejemplo en 1: *Les **solicitamos** que nos **remitan** lo antes posible la información.*

Les **rogamos** que nos **envíen** lo antes posible la información que **solicitamos** en nuestro correo de la semana pasada.

Ya que teníamos que haber enviado nuestra oferta a nuestros clientes hace unos días, les **pedimos** que no **se demorasen** en contestar.

Por otra parte, les agradeceríamos mucho que nos **remitieran** sus precios para la temporada próxima.

Sin más, **aprovechamos** para saludarles atentamente.

Lectura

- A. Los estudiantes buscan información sobre las agencias de viajes de su país: cuándo se abrió la primera, cuántas hay, cuántas personas la utilizan cada año, etc. A continuación, se prepara una pequeña exposición con toda la información.
- B. Se propone un debate: ¿Cómo ha influido la aparición de Internet en la venta y gestión de los servicios turísticos de una agencia de viaje?

Tarea final

Antes de dividir a la clase en grupos, sugerimos una actividad de interacción oral. Para ello, el/la docente escribe en la pizarra los circuitos propuestos: religioso, gastronómico, de turismo verde, fiestas populares, vino y pregunta a los alumnos si añadirían alguno más y pide voluntarios para que cuenten al grupo si alguna vez han hecho algún circuito, bien como cliente o como agente de turismo y que cuenten su experiencia.

Ampliación

Cada grupo nombrará un portavoz para presentar el circuito al grupo. Para ello, contará con diez minutos.

8

Despedir al cliente: agradecimientos y reclamaciones

Unidad 8

En esta unidad vas a aprender a:

- Reaccionar ante las siguientes situaciones:
 - o La petición de la factura.
 - o Los agradecimientos de los clientes.
 - o Las quejas y reclamaciones.
 - o La hoja de reclamación de una cliente.
 - o La petición de un favor.
- Entender las conversaciones telefónicas relacionadas con la petición de factura y las reclamaciones.
- Escribir cartas de agradecimiento y de respuesta a las reclamaciones.
- Agradecer las felicitaciones.
- Argumentar tus razones para aceptar o rechazar una reclamación.
- Tranquilizar a los clientes molestos por los contratiempos sufridos.
- Repasar la gramática: todas las formas de pasado de indicativo; los siguientes conectores: *por lo tanto, sin embarbo, aunque, porque, pero, a pesar de que, por lo que, sino que, a causa de, por culpa de*.
- Elaborar tu glosario relacionado con los contenidos de la unidad.
- Realizar una tarea en relación con las reclamaciones de los clientes.

La factura y las reclamaciones o felicitaciones

1 Pedir la factura por teléfono

A Antes de escuchar, elaborad un listado de palabras que pueden aparecer en la audición.

Destrezas: Expresión escrita.

Para introducir el tema de este epígrafe, sugerimos que se llame la atención de los alumnos sobre el título: «Pedir la factura por teléfono», así se contextualiza la audición: Una cliente de un hotel llama a recepción para pedir que le preparen la factura. A continuación, primero individualmente y luego con todo el grupo, se elabora un listado de palabras referidas a la audición.

Realización libre.

B Escucha atentamente y señala las palabras que aparecen en el diálogo y que coinciden con las del listado previo.**Destrezas:** Comprensión auditiva.

Sugerimos que se ponga la audición una sola vez para realizar la actividad. Puesta en común en parejas.

Ampliación

El/la docente llama la atención sobre la factura que aparece en el libro (página 102) y pide a los alumnos que escuchen de nuevo la grabación y subrayen las palabras que escuchen

Realización libre.

C Vuelve a escuchar y contesta.**Destrezas:** Comprensión auditiva.

Proponemos que, una vez que los estudiantes han escuchado la audición y contestado a las preguntas, con el libro cerrado, el/la docente plantee oralmente las siguientes preguntas de Verdadero o Falso:

- La cliente está en la habitación 121. (Falso, está en la habitación 221)
- El avión sale a las once. (Verdadero)
- En recepción le comunican que la factura se la envían por correo electrónico. (Falso, en recepción dicen que la factura estará preparada en diez minutos)
- La cliente solamente ha tomado bebidas en el minibar. (Falso, además de las bebidas también ha tomado una chocolatina)

1 Buenas tardes, señorita, Gracias, De nada. 2 Pide que le preparen la factura y que le pidan un taxi. 3 Le pregunta si ha tomado algo del mini bar.

D Con un compañero/a, representa una situación parecida.**Destrezas:** Interacción oral.

Es importante que quede claro que antes de dramatizar la situación, las parejas deben:

- Asignarse un papel (A. recepcionista, B. cliente).
- Determinar la situación: si piden o no un taxi, si se puede hacer o no en ese momento la factura, preguntar la forma de pago, si se pregunta o no si ha requerido los distintos servicios del hotel: lavandería, mini bar o restaurante.

También puede ser el/la docente quien determine la situación entregando tarjetas previamente elaboradas con los requisitos de la interacción.

Realización libre.

2 La satisfacción del cliente. En la recepción

A En parejas, preparad un diálogo con las siguientes características y ponedlo en común.**Destrezas:** Interacción oral.

Antes de preparar los diálogos, sugerimos que, en grupos, se haga una lista de posibles opiniones positivas sobre un hotel. Por ejemplo, la situación, la atención del personal, el servicio de habitaciones, las instalaciones, el lujo, las vistas que tiene, etc.

Despedir al cliente, agradecimientos y reclamaciones 8

Es conveniente que escriban los diálogos, ya que en la actividad C tendrán que volverlos a utilizar.

Para poner en común los diálogos, se piden dos parejas de voluntarios para que lo dramaticen ante todo el grupo.

Realización libre.

B Ahora escucha y señala si aparece:

Destrezas: Comprensión auditiva.

Antes de escuchar, se repasa todo el vocabulario del recuadro para aclarar las posibles dudas.

En una primera escucha, los estudiantes señalan los elementos del recuadro que oigan. En una segunda se completan estos elementos, por ejemplo, el número de la habitación, tendrían que anotar 432 y se hace una puesta en común para verificar los datos.

Aparece:

- El número de la habitación.
- Lo que se ha tomado del minibar.
- La lista de precios del hotel.
- Opinión del cliente sobre el hotel: situación y buen servicio.
- La forma de pago de la factura.
- Consejos del recepcionista.

C Comparad vuestros diálogos iniciales con el texto de la audición y comentad las diferencias.

Destrezas: Interacción oral.

Para hacer la comparación, se remite a los alumnos a la transcripción (páginas 222-223).

Para comentar las diferencias en grupo, se pide un voluntario «moderador» para dar el turno de palabra a los portavoces de las diferentes parejas.

Realización libre.

D Lee el texto que aparece en la transcripción y reflexiona.

Destrezas: Comprensión lectora.

Antes de leer la transcripción, proponemos una lluvia de ideas. Para ello, el/la docente escribe en la parte izquierda de la pizarra: «Recomendar» y en la parte derecha: «Hablar positivamente de un hotel» y pide a los alumnos que digan todas las estructuras que recuerden para expresar ambas funciones.

Después de la lectura y reflexión se ponen en común los resultados.

1 Le recomiendo que reserve con antelación si desean venir en verano. / Si lo desea, y en la medida de lo posible, puede pedir la misma habitación.

2 ¡Me ha encantado! Es perfecto: excelente servicio, buena situación, vistas al mar..., y además tiene zona de no fumadores.

E Con tu compañero/a, elabora un diálogo equivalente.

Destrezas: Interacción oral.

Recuerde a los alumnos que no olviden que el recepcionista tiene que recomendar el hotel (sus servicios, ubicación, precios, etcétera) y el/la cliente tienen que hablar positivamente del hotel.

A continuación, se pide una parejas de voluntarios para que representen el diálogo, y tendrán que simular que hablan por teléfono, para ello se situarán uno de espaldas al otro.

Realización libre.

3 El descontento de la clienta. En la recepción

A Poned en común los posibles motivos para presentar una reclamación en un hotel. Contad alguna experiencia relacionada con este asunto.

Destrezas: Expresión oral.

Contextualice la situación y explique que en este epígrafe los clientes no están contentos y por ello pondrán reclamaciones en el hotel donde se han alojado.

Si se considera oportuno, durante las exposiciones se puede pedir que piensen y comenten una experiencia positiva en un hotel.

Ampliación

Conviene llamar la atención de los alumnos sobre la actitud de los recepcionistas cuando han presentado una queja o reclamación. Y para ello, todo el grupo deberá elaborar un decálogo sobre el comportamiento de un recepcionista de hotel ante la reclamación de un cliente.

Realización libre.

B Escucha atentamente y toma nota de lo siguiente.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Sugerimos que se ponga la grabación dos veces: una haciendo pausas breves cada dos intervenciones y la segunda vez sin pausas.

Una vez realizada la actividad, se pide a los alumnos que comenten la actitud del recepcionista y del cliente y que digan cómo hubieran reaccionado ellos en este caso. Si algún estudiante trabaja o hubiera trabajado como recepcionista, es buen momento para que explique al resto del grupo si alguna vez le ha ocurrido un caso similar y cómo reaccionó.

1 Dos mujeres: una clienta del hotel y la recepcionista.

2 Una hoja de reclamación.

3 El desayuno es hasta las 10. Los clientes bajan a las diez menos diez y no hay algunos productos y están recogiendo la sala. Su marido no puede fumar puros en la zona de fumadores.

4 Le gusta fumar un puro habano después de cenar y no se puede en la zona de fumadores.

5 Es un compromiso del hotel para respetar el medio ambiente.

6 La clienta quiere hablar con el director del hotel y se muestra «sorprendida» cuando le dicen que la dirección del hotel la lleva una mujer.

Despedir al cliente, agradecimientos y reclamaciones 8

C Comparad vuestras anécdotas iniciales con lo que aparece en el diálogo. ¿Coinciden? ¿Son diferentes?

Destrezas: Interacción oral.

Sugerimos que antes de la interacción los alumnos hagan un borrador con los exponentes que quieren utilizar durante su exposición.

Realización libre.

D En parejas, leed el texto del ejercicio C, dándole la entonación adecuada a cada personaje.

Destrezas: Comprensión lectora.

Proponemos que se llame la atención de los alumnos sobre la entonación de las distintas frases interrogativas y exclamativas del diálogo: *¿Una reclamación?, ¿Cuál es el problema?, ¡sólo cigarrillos normales! ¡Y esta moda ridícula de no cambiar las sábanas cada día..., en un hotel de esta categoría!...* Conviene recordar que la entonación es altamente expresiva: con ella se transmiten emociones, sentimientos... Es un buen momento para hacer un ejercicio en el que una misma frase se dice expresando sorpresa, disgusto, alegría, etc.

Antes de leer el diálogo, se puede poner una vez la grabación para que los estudiantes fijen su atención en el tono de las intervenciones del recepcionista y la clienta.

E En parejas, fijaos en el dibujo e imaginad la situación. Elaborad un diálogo con humor. Luego, representadlo.

Destrezas: Interacción oral.

Sugerimos que se remita a los estudiantes a la sección *¿Qué decir cuando...?* (página 112) para que utilicen los exponentes necesarios.

Conviene insistir en que durante la representación del diálogo tengan en cuenta la entonación de las distintas intervenciones. Tampoco pueden perder de vista su papel profesional.

Realización libre.

REPASAR LA GRAMÁTICA

Ampliación

A Los estudiantes escriban frases referidas a la satisfacción y el descontento del cliente, además de los conectores sugeridos en la actividad.

B Un estudiante dice la primera parte de una frase referida al mundo del turismo, un conector y el nombre de un compañero que tendrá que terminarla. Por ejemplo, *Perdimos el avión porque, Luis,* el compañero señalado completará la frase, y dirá el comienzo de otra frase más el nombre de otro compañero y así sucesivamente.

-El avión no pudo despegar **porque** no había visibilidad suficiente.

- No nos habían avisado de su llegada **por lo que** no pudimos hacerles la reserva del hotel.

- Llovió durante toda la semana **a pesar de que** habían anunciado buen tiempo.

- Habíamos pedido un coche categoría B, **sin embargo** nos han facturado uno de categoría superior.

- El hotel no corresponde al que habíamos seleccionado **aunque** hicimos la reserva con tres meses de antelación.
- Nos hemos dejado una camisa en la habitación, **por lo tanto**, les rogamos no la envíen a la dirección arriba mencionada.
- No nos dieron habitación con vistas al mar, **pero** la amabilidad del personal lo compensó todo.
- El pueblo se quedó aislado **por culpa de** la nieve.
- Tenemos que cancelar nuestro viaje **a causa de** una operación quirúrgica urgente.
- El circuito no sólo correspondió exactamente a lo que ustedes anunciaban **sino que**, además la amabilidad del personal lo compensó todo.

Ventanilla de reclamaciones

1 Hoja de reclamaciones

A Lee la hora de reclamación y elige la respuesta adecuada.

Destrezas: Comprensión lectora.

En este epígrafe se trabajan las reclamaciones en aeropuertos. Para familiarizarse con el tema, se pide a los estudiantes que cuenten si alguna vez han tenido alguna incidencia en un aeropuerto, si han presentado una reclamación y cuál fue la respuesta.

Antes de realizar la actividad, sugerimos que se deje un tiempo para que lean el modelo de hoja de reclamación que se presenta y se familiaricen con el vocabulario. Si el/la docente tuviera la oportunidad, convendría que llevara otros modelos de hojas de reclamaciones –incluso en la lengua materna del alumnado– para comparar las estructuras de las mismas.

1 b 2 b 3 c 4 b

B Lee de nuevo la reclamación y enumera los pasos que se describen en ella.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Ampliación

Proponemos que los estudiantes lean de nuevo la descripción de los hechos de la reclamación y realicen la siguiente dramatización en parejas. A. es el cliente afectado y B. trabaja en un punto de información del aeropuerto. Después de perder el vuelo, A. acude al punto de información para pedir explicaciones: ¿Por qué se da información equivocada? ¿Para qué sirven los puntos de información? ¿Son poco de fiar? B. tiene que responder.

Segundo: En dos puntos de información le dicen que el vuelo tiene entre 25 minutos y una hora de retraso y no tiene asignada puerta de embarque.

Tercero: Cuando pasan 25 minutos mira en la pantalla y comprueba que el vuelo ha salido a tiempo.

Cuarto: Va a la puerta de embarque y cuando llega el vuelo ya ha salido.

Quinto: Va a poner una reclamación.

Despedir al cliente, agradecimientos y reclamaciones 8

C Con tu compañero/a, rellena una hoja de reclamaciones con los motivos siguientes.

Destrezas: Expresión escrita.

Para poder tener hojas de reclamaciones de todos los motivos sugeridos, proponemos asignar un número a las parejas: 1. escribirán la reclamación con el primer supuesto: «Hay *overbooking* en el vuelo», 2 con el segundo y así sucesivamente. A continuación, el/ la docente recoge todas las reclamaciones y las vuelve a repartir y explica que cada pareja tiene que escribir una respuesta a la misma. Para terminar, el profesor vuelve a recoger todas las respuestas y las reparte de nuevo a las parejas que habían escrito la reclamación. Y se comenta en grupo si están de acuerdo o no. Y siempre recordando que el punto de vista es el de los profesionales.

Realización libre.

D Lee atentamente la respuesta de Iberia a la reclamación anterior y busca...

Destrezas: Comprensión lectora.

Durante la lectura del documento, los estudiantes subrayan y anotan en sus glosarios las palabras nuevas.

Llamamos la atención sobre las fórmulas para pedir disculpas: *le agradezco el tiempo que ha dedicado, le pido disculpas por los inconvenientes, Le reitero mis disculpas por las molestias que le pudimos ocasionar...* Conviene que los estudiantes las subrayen y las escriban en sus glosarios.

Ampliación

En grupos de tres, los estudiantes son representantes de Iberia y escriben una respuesta a la reclamación. A continuación, la intercambian con otro grupo y comentan las diferencias y coincidencias.

Los párrafos que aluden a la reclamación: Le agradezco..., Su vuelo sufrió un retraso.

Los que aluden a Iberia: La puntualidad es uno de los objetivos..., Cuando estas situaciones se producen...

Los que responden a la reclamación: Las molestias que pudimos causarle; Dado que la normativa vigente..., ofrecemos una compensación en forma de puntos en función del retraso, Le reitero mis disculpas...

2 Más casos de reclamación. Habitación equivocada

A Escucha atentamente y subraya estas palabras si aparecen en la conversación.

Destrezas: Comprensión auditiva.

Como actividad de precalentamiento a la escucha y para trabajar el vocabulario presentado, se piden voluntarios para que digan una definición lo más corta posible de las diferentes palabras. Por ejemplo, *habitación doble*: habitación con dos camas; *confusión*: caos, etcétera.

Sugerimos que se ponga la audición dos veces. Después de la primera escucha se pide que hagan un resumen de la situación del diálogo.

Palabras: habitación doble, cama supletoria, vista al mar, planta alta, confusión, hotel completo, suplemento, indemnizar, compensación.

B Vuelve a escuchar y completa la información.

Destrezas: Comprensión auditiva y expresión escrita.

Antes de poner la audición, se pide a que completen las frases con la información que recuerden de la escucha que han hecho para la actividad A.

Ampliación

Para trabajar la expresión oral, proponemos que los alumnos piensen que son recepcionistas de un hotel y ofrecen otras posibles soluciones a los señores Karanikola y Gavras.

1 Los señores Karanikola y Gavras tienen un problema porque **les han asignado una habitación con características distintas a las que habían reservado.**

2 Quien reclama es **la señora** y habla con **la recepcionista.**

3 Pide que **les cambien de habitación** porque **no pueden descansar por la tarde, con el ruido de la piscina y han pagado un suplemento con vista al mar.**

4 El problema es debido a **una confusión.**

5 Para solucionarlo les ofrecen dos posibilidades. La primera consiste **en reembolsar el suplemento cambiarles, a la suite de la última planta con vista al mar, cuando se libere..**

La segunda consiste en **realojarles en otro hotel de la misma cadena.**

6 Al final eligen **la primera propuesta**, porque **les gusta mucho el hotel y no les apetece cambiarse a otro hotel.**

C Representa un diálogo equivalente con tu compañero/a.

Destrezas: Interacción oral.

Conviene insistir en que durante la elaboración del diálogo las parejas pueden utilizar el léxico que aparece en la actividad A.

Como ayuda para la preparación del diálogo sugerimos que una vez que han determinado el objeto de la reclamación, sigan el modelo que se presenta en la actividad anterior.

Realización libre.

3 Más casos de reclamación. Varios problemas

A Lee atentamente esta situación, elige uno de los problemas presentados y elabora un diálogo con tu compañero/a, en el que tú eres el/la responsable de la empresa involucrada. Tu cliente está muy enfadado/a y tienes que tranquilizarlo/a.

Destrezas: Expresión escrita.

Antes de la elaboración del diálogo, el/la docente se asegura de que los alumnos conocen las siguientes expresiones: *agencia mayorista*, *desayuno tipo continental* y *desayuno «Full American Breakfast»*. También se preguntará que diferencia hay entre:

- Aire acondicionado, climatización y sistema de refrigeración.
- Reformar y renovar.

Para las representaciones posteriores, es conveniente que haya parejas para las tres situaciones que se presentan.

Realización libre.

Despedir al cliente, agradecimientos y reclamaciones 8

B Ahora, representad delante de la clase los diálogos y comentadlos.

Destrezas: Interacción oral.

Una vez realizadas las dramatizaciones, es buen momento para analizar la actitud y punto de vista de los distintos responsables de la empresa y dar sugerencias para que realicen el trabajo con profesionalidad.

Es conveniente que en estas actividades de parejas, no siempre trabajen juntos los mismos compañeros; en caso de que sea así, es preferible que las parejas se intercambien los papeles: unas vez serán clientes y otras profesionales del turismo.

Realización libre.

C Aquí tienes la descripción del hotel al que fue Cecilia Gallego. Léela y recuerda lo que ya sabes.

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral

Tras haber realizado la actividad anterior, esta propuesta sirve de refuerzo para la descripción de hoteles.

Si el/la docente lo considera oportuno, puede realizarla antes, como preparación o después, como refuerzo.

Después de la lectura, se insiste en que los estudiantes actualicen los glosarios incluyendo las palabras nuevas.

Se pueden elaborar preguntas sobre las características del hotel.

- ¿Qué tiene de especial este hotel?
- ¿Cuál es su situación?
- ¿Qué categoría le atribuirían?

Realización libre.

4 Más casos de reclamación. No había nadie esperando

A Lee este caso ocurrido en el aeropuerto y resume lo sucedido.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Ampliación

A. Como variante de explotación de la actividad proponemos que la clase se divida en parejas (A. y B.). A. cierra el libro; B. lee la información y oralmente explica a su compañero el contenido del caso; este tiene que tomar notas para hacer un resumen.

B. Para ayudar a elaborar el resumen, el/la docente indica a los estudiantes que en el resumen tienen que estar integradas las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cómo? y ¿Por qué?

Realización libre.

B Eres la persona responsable de la atención al cliente en el aeropuerto. Explicas los motivos de la ausencia de la azafata y das la razón a los clientes.

Destrezas: Expresión escrita y expresión oral

Ampliación

Para enriquecer la actividad, una vez que los estudiantes han anotado los motivos de la ausencia de la azafata y dan la razón a los clientes, se piden voluntarios para que los expliquen al resto de la clase.

Realización libre.

C *Explicas los motivos de la ausencia de la azafata y no das la razón a tus clientes por tratarse de algo que no se puede evitar.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral

B, y C Ahí habla la misma persona: la responsable de la atención al cliente.

En D. Aquí hay un cambio de escenario. Los clientes han ido a protestar a la agencia.

Realización libre.

D *En la agencia minorista. Explicas que la azafata no puede pasarse la noche en el aeropuerto / que se habrá ido con otros clientes / que no se sabía la hora exacta de la llegada / que...*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral

REPASAR LA GRAMÁTICA

Para repasar las formas y los usos de los tiempos del pasado se remite a los estudiantes al Apéndice gramatical, páginas 178-180 y 185-186).

Ampliación

Los estudiantes escriben una anécdota sobre alguna situación de reclamación (en el aeropuerto o en el hotel) utilizando los tiempos del pasado.

1 reservaron 2 llegaron 3 dijo 4 tenía 5 estaban 6 se puso 7 enseñó 8 había recibido 9 contestó
10 quedaban 11 debían 12 se había cometido 13 tenían 14 aceptaron 15 exigieron 16 llamó
17 descubrió 18 era 19 se había hecho 20 creyeron 21 era 22 terminó

También recibimos felicitaciones

1 Tarjetas de felicitación

A *Lee las tarjetas que ha recibido el hotel y subraya las palabras que expresan la satisfacción de los clientes.*

Destrezas: Comprensión lectora.

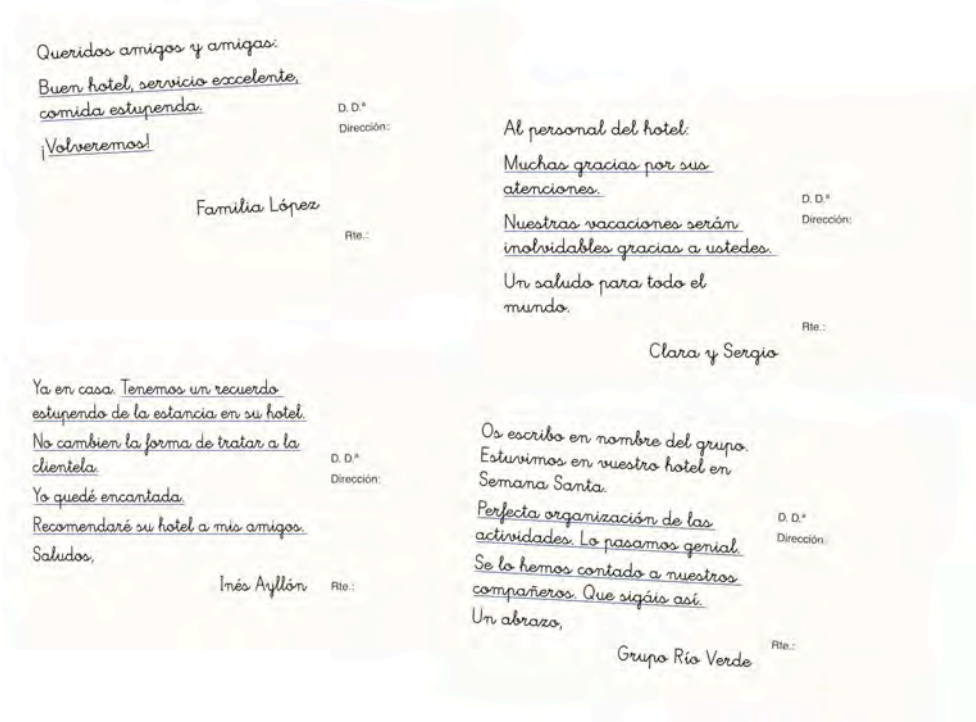
Ampliación

A Como tarea extra sugerimos que los alumnos, en parejas, escriban una tarjeta de felicitación y para ello, tendrá que elegir:

- Una agencia de viajes.
- Un hotel.
- Un guía turístico.

Despedir al cliente, agradecimientos y reclamaciones 8

- B Para practicar las preposiciones, el profesor fotocopia las tarjetas y borra las preposiciones. Los alumnos tendrán que completarlas. Puesta en común en grupo.



B Ahora comenta con un/a compañero/a las felicitaciones recibidas y cuéntale lo que te dicen los clientes.

Destrezas: Interacción oral.

Para repasar el estilo indirecto se remite a los alumnos al Apéndice Gramatical (páginas 190-192).

- 1 La familia López dice que el hotel era bueno, el servicio excelente y la comida estupenda y que volverán.
- 2 La postal de Clara y Sergio decía que le daban las gracias al personal de hotel y que sus vacaciones serían inolvidables gracias a ello y mandaban un saludo a todo el mundo.
- 3 La señora Ayllón nos ha mandado una postal y dice que están en casa, que tienen un recuerdo estupendo de la estancia en el hotel y que espera que no cambien la forma de tratar a la clientes y que recomendará su hotel a sus mejores amigos.
- 4 Aquel grupo de estudiantes nos escribió el otro día para felicitarnos y darnos las gracias y su tarjeta decía que la organización de las actividades había sido perfecta y que lo habían pasado genial. Que se lo habían contado a sus compañeros y que siguiéramos así.

2 Una felicitación y un favor

A Lee atentamente este caso y subraya lo que tienes que hacer.

Destrezas: Comprensión lectora.

Se pide a los estudiantes que después de leer las instrucciones contesten a las siguientes preguntas:

- ¿Quién? (Unos clientes)

- ¿Qué? (Unos clientes de un hotel han olvidado unas camisas y piden al agente de viajes que las localicen)

Contactar con hoteles y localizar ropa olvidada.

B *Lo primero que haces es llamar por teléfono al hotel desde tu agencia. Tu compañero/a es el/la recepcionista del hotel.*

Destrezas: Interacción oral.

Antes de la elaboración del diálogo, los estudiantes, en parejas, se reparten los roles: A. es el recepcionista del hotel. B. es el agente de viaje. Se deja un tiempo para que preparen el diálogo. Mientras el/la docente circula por la clase para aclarar las posibles dudas.

Para finalizar la actividad, se pide alguna pareja de voluntarios para que representen el diálogo ante toda la clase.

Realización libre.

C *Escribe una carta a tus clientes contándoles que el hotel les enviará las camisas urgentemente. Agradece sus felicitaciones y despídete con un cordial saludo. Si crees que es difícil escribirles, puedes llamarles por teléfono para comunicarles la buena noticia.*

Destrezas: Expresión escrita o interacción oral.

Conviene aclarar que en caso de que envíen una carta en ésta deberá aparecer cuándo y cómo se enviarán las camisas, además de utilizar las formas de cortesía propias de las cartas formales: *Estimados señores, Les comunico que...*, etcétera.

Igualmente se puede simular que es un correo electrónico.

Sugerimos que cuando estén preparadas las cartas las intercambien con un compañero para su corrección.

Realización libre.

D *Ahora completa esta carta con las palabras que faltan, teniendo en cuenta nuestras instrucciones. Fíjate en la estructura de la carta.*

Destrezas: Expresión escrita

Se remite a los estudiantes al Apéndice Gramatical para poder completar la carta, páginas 210- 212.

Para la corrección, se piden voluntarios para leer las cartas y se aclaran entre todos las posibles dudas.

Ampliación

Con la estructura de la carta formal y las funciones: Presentar los hechos, añadir otro elemento, añadir un último elemento, Conclusión, los estudiantes son agentes de viajes y escriben una carta o correo electrónico para comunicar a unos clientes algunos cambios en un viaje contratado.

1 respondemos/contestamos/ escribimos 2 Después 3 informarles 4 En primer lugar 5 nombre 6 nombre 7 explica 8 llegada 9 reserva 10 habían solicitado 11 en todo caso 12 además 13 compensación 14 por lo tanto 15 satisfactoria 16 aprovechamos

Despedir al cliente, agradecimientos y reclamaciones 8

Lectura

Después de la lectura y haber realizado las actividades propuestas sugerimos que se intercambien experiencias sobre las incidencias en un viaje en avión y los estudiantes cuenten, bien como trabajadores de una línea aérea, bien como clientes, si han tenido algún problema al respecto.

Tarea final

Sugerimos que para que cada grupo tenga un problema diferente, se haga una lluvia de ideas de distintos problemas o contratiempos, se anoten en la pizarra y cada grupo tendrá que elegir uno de ellos.

SEGUNDA PARTE

Unidad 1**En esta unidad vas a:**

- Reflexionar y practicar con:
 - o Las características de los agentes implicados en el mecanismo de reserva.
 - o Las relaciones entre los agentes implicados en la organización de los viajes: agencia, turoperadores y proveedores.
 - o Los correos relacionados con diversas situaciones propias de las relaciones anteriores.
- Practicar la gramática:
 - o Trabajando con las construcciones con *se*.
 - o Reflexionando sobre el uso del indicativo y del subjuntivo.
- Ampliar y reforzar el vocabulario:
 - o Afianzando el vocabulario propio del sector.
 - o Trabajando con sinónimos.
 - o Recordando abreviaturas.

En la agencia de viajes

1 Antes de empezar

A Secuencia de la compra de un viaje.

Destrezas: Interacción oral.

Conviene destacar que, en la secuencia presentada, los estudiantes, en parejas, tendrán que hacer una lluvia de ideas para cada punto. Apuntamos algunas sugerencias, aunque las posibilidades son infinitas.

Surge el deseo de viajar. ¿Por qué?: Por trabajo, por estudios, por vacaciones.

Se decide el tipo de viaje. ¿De qué tipo?: cultural, deportivo, gastronómico... ¿Cómo?: en grupo organizado, por libre.

Se deciden cuáles serán las fuentes de información. Agencia de viajes, radio, revistas especializadas.

Se mantiene un periodo de reflexión. ¿Por qué? Por el precio, por las fechas, por las distintas posibilidades.

Se decide cuáles serán las fuentes de información finales: ¿A quién y dónde pregunto?

Se toma la decisión de viajar. Se contrata el viaje.

Si se considera necesario, durante la exposición de las conclusiones se nombra un moderador para dar los turnos de palabra y asegurarse de que todos los estudiantes dan su opinión.

Antes de las representaciones, los estudiantes tienen que elegir un parámetro de cada una de las partes de las secuencias.

Cabe destacar los siguientes elementos lingüísticos:

- *El cliente se dirige a...*
- *Una vez hecha la elección* (concordancia en femenino).
- *Ponerse en contacto con...*
 - *A su vez... = Por su parte...*
 - Construcciones con **se**:
 - reflexivas: *se dirige, se pone.*
 - pasivas reflejas: *se presenta un catálogo; esta reserva se comunica; se decide el viaje; se mantiene un periodo; se toma la decisión.*

Recordamos que una construcción pasiva refleja tiene la siguiente estructura:

Se + verbo en tercera persona de singular o plural + sustantivo(s) en singular o plural, que concuerda(n) con el verbo; por lo tanto representan la función de sujeto gramatical.

Realización libre.

B Secuencia del mecanismo de reserva.

Destrezas: Expresión oral.

En esta actividad se trata de que el estudiante reflexione sobre todos los elementos del mecanismo de reserva. Se anima a que comenten si siempre se dan los pasos propuestos en una reserva y si añadirían algún otro.

También pueden exponer como clientes cuáles son los pasos que dan cuando realizan una reserva para un servicio turístico.

Realización libre.

2 La relación turoperador – agencia de viajes – proveedores

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora.

En el texto se explican las relaciones entre todos los componentes necesarios para que pueda llevarse a cabo un viaje turístico.

Se sugiere que se pida a los estudiantes que:

- Lean detenidamente el texto.
- Entresaquen las ideas centrales de cada parte.
- Subrayen el vocabulario y las expresiones que crean más importantes.
- Subrayen los conectores discursivos consultando los Apéndices.

Otra posibilidad de explotación es que una vez leído el texto, sean los mismos alumnos quienes expliquen a sus compañeros su contenido. Los demás tienen que hacer preguntas. Por ejemplo: ¿Cuáles son los elementos de un contrato? ¿Para qué sirven los contratos?

Llamamos la atención sobre:

Los numerosos casos de subjuntivo:

- *esto supone que se visiten..., se conozca...; se asista a...;* (construcción equivalente a *esto obliga a que*: verbo de influencia sobre otro sujeto)
- *ayuda a que... lo sea*: (verbo de influencia)

En la agencia de viajes 1

- *aunque exista un contrato de cupos* (construcción concesiva en la que aceptamos la existencia de otros contratos, pero le restamos importancia para destacar la acción de vender – frase principal)
- *posibles ofertas que no estuvieran recogidas...* (frase de relativo con antecedente desconocido)
- *es importante que pueda enseñar... es imprescindible que disponga de material...* (construcción con **ser** + adjetivo distinto de *verdad; evidente; seguro*)

- ¿Cuáles son las obligaciones de una agencia local?

-Negociar precios con los proveedores y ser responsable de las vacaciones de los clientes una vez llegados a sus destinos.

- ¿Qué proveedores se mencionan? ¿Qué debe acordar con ellos?

- Hoteles, transportistas, servicios de guías, restauración. Debe acordar con ellos los precios.

- ¿Cómo es el contrato que la agencia local establece con el turoperador?

- Es un contrato de colaboración.

-¿Cuál es la diferencia entre los dos tipos de contratos de los que se habla en el texto? Habla de ellos con tu compañero/a.

- En el contrato de colaboración deben aparecer los precios y ofertas de los distintos hoteles, los precios de los traslados (transportes desde el aeropuerto hasta el hotel, para grupos o clientes individuales), los precios y condiciones de alquiler de coches, los precios de las excursiones, los programas especiales, las condiciones de pago y la responsabilidad de la agencia en caso de litigio, las normas de reclamación hotelera, etcétera y en el contrato de cupos un hotel vende a un solo cliente un número de habitaciones superior a las que este cliente tienen contratadas, «robándoselas» a otros turoperadores, cuya ocupación se prevé inferior al cupo reservado.

¿Qué es un cupo?

- Un número de habitaciones reservadas para un turoperador concreto, cada día, durante una temporada determinada.

- ¿Cuándo surgen los problemas?

- En temporada alta, cuando la respuesta de todos los turoperadores es muy alta y cada uno llena el cupo establecido.

-¿Qué puede hacerse para evitar problemas entre el turoperador y el hotel?

-Cuando el hotel informe al turoperador del próximo cierre de ventas (*stop sale*) para días concretos, el turoperador debe informar en un plazo de 24 h. del estado de las ventas para esos días.

- ¿Qué obligaciones tiene el hotel en caso de *overbooking*?

- Tiene que realojar a los clientes en otro establecimiento de la misma zona, de la misma categoría y de similares instalaciones.

B Afianzar el vocabulario.

Destrezas: Comprensión lectora.

Se sugiere que este trabajo se realice en parejas y se ponga en común con todo el grupo.

Las abreviaturas presentadas significan: TWB (habitación doble), SWB (habitación individual), FB (pensión completa), HB (media pensión y BB (con desayuno) están recogidas en la Unidad 3, página 33.

| Con las reservas | Con los participantes en un viaje reservado | Con las características del viaje |
|--|---|---------------------------------------|
| Contrato, precios, suplementos, traslados, condiciones de pago | Agencia receptiva, informadores turísticos, | Circuito, estancias de fin de semana. |

3 Además del contrato de colaboración...

A **Leer el contenido.**

Destrezas: Comprensión lectora.

Después de la lectura de los tres textos, sugerimos que los estudiantes contesten verdadero o falso a las siguientes cuestiones:

- La ficha técnica es un informe dirigido a los clientes. (Falso, va dirigido a los agentes de venta y turoperadores)
- Es fundamental que en una ficha técnica aparezca el número de habitaciones de un hotel. (Verdadero)
- Los folletos publicitarios suelen ser en blanco y negro. (Falso, se imprimen en cuatricomía)
- Los turoperadores son los encargados de elaborar los folletos publicitarios. (Verdadero)
- Las ofertas especiales son promociones que se hacen normalmente en temporada alta. (Falso, suelen ser en temporada baja)

Ampliación

A Los estudiantes eligen un hotel y elaboran una ficha técnica. Luego, lo presentarán al resto de la clase. Para ello, seguirán el siguiente esquema:

HOTEL

Dirección

Situación

Descripción

Instalaciones

Zonas exteriores

B Se sugiere que el/la docente llame la atención sobre el folleto publicitario de marsans.com y en pequeños grupos valoren la presentación del folleto señalando los fallos, si los hubiera y proponiendo mejoras si fueran necesarias.

C En parejas, elaboran un folleto con dibujos o recortes de revistas y lo presentan, como si fuera real para que lo valoren los compañeros. A continuación, se cuelgan todos en las paredes del aula y se elige el mejor.

Realización libre.

B **Afianzar lo aprendido.**

Destrezas: Expresión escrita.

Es buen momento para aclarar que en el esquema que tienen que realizar por parejas deben aparecer los siguientes puntos:

- Definición.

En la agencia de viajes 1

- ¿Quién lo elabora?
- ¿A quién va dirigido?
- Características.

Ampliación

Como actividad extra, el/la docente pide a los alumnos que escriban un esquema con la información principal de proveedores y turoperador que aparece en las páginas 119 y 120.

Realización libre.

C Afianzar la forma.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Ampliación

Los alumnos leen de nuevo el texto de las páginas 121 y 122 y subrayan las construcciones de pasiva refleja y las construcciones reflexivas. Puesta en común con todo el grupo.

Pasivas reflejas:

Se suelen admitir animales.

Las relaciones comerciales se suelen establecer.

Este folleto se imprime en cuatricomía...

Se cuida al máximo...

Se le envíen fotos de las instalaciones.

Construcciones reflexivas:

Se enfrentará con...

No te olvides.

Opción incorrecta: la número tres: en la pasiva refleja sí hay sujeto gramatical que concuerda con el verbo en singular o plural.

4 Ejemplo de contrato

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora, Expresión escrita e Interacción oral.

Antes de la lectura del contrato, sugerimos que se explique a los alumnos que van a leer un modelo de contrato de viaje entre una agencia mayorista y minorista/consumidor y que anticipen vocabulario y expresiones que pueden aparecer en las diferentes secciones del contrato. Mientras se van leyendo en voz alta las secciones, es buen momento para aclarar las dudas de vocabulario de las mismas (por ejemplo, asegurarse de que conocen el significado de itinerario, incumplimiento en la ejecución del contrato o seguro colectivo).

El/la docente recuerda o aclara el significado de las siglas y abreviaturas que figuran en el contrato:

CIF: Número de Identificación fiscal.

C/: Calle.

CP: Código postal.

Tel.: Teléfono.

DNI: Documento Nacional de Identidad.

Si se considera oportuno, cuando los alumnos hayan leído el contrato en parejas se puede comentar con todo el grupo.

Ampliación

Se distribuye a los alumnos en parejas y se explica que tendrán que completar el contrato de viaje combinado. A continuación, se intercambiarán los contratos con otra pareja y tendrán que discutir aquellos aspectos con los que no estén de acuerdo.

Realización libre.

B Afianzar la información.

Destrezas: Expresión escrita.

Una vez que hayan completado la información, los alumnos, en parejas, ponen en común y completan la información recogida para cada párrafo.

Es buen momento para que revisen y completen el glosario.

Realización libre.

Aplicaciones

1 Responder a un e-mail

A Leer y escribir.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Después de la lectura del correo electrónico sugerimos que los alumnos contesten a las siguientes preguntas:

- ¿Quién es Alonso Martínez?
- ¿Y Pilar García?
- ¿Qué es un cierre de ventas?
- ¿Qué otro conector se podría utilizar en lugar de *a fin de*? (Para)
- Transforma “En el caso de no tener noticias tuyas...” por otra construcción condicional. (Si no tenemos noticias tuyas...)

Para la elaboración del correo electrónico llamamos la atención sobre el tono de cortesía: *rogamos; necesitaríamos; te agradezco tu colaboración*. El vocabulario: *el cierre de ventas; dar prioridad; en el caso de* (= si condicional); *procederemos a dicho cierre*.

Señalar puntos a los que hay que responder:

- Rogamos avises a todas tus agencias representadas del próximo cierre de ventas...
- Necesitaríamos que nos envíes el estado actual de ventas para estos días.

Ampliación

Eres Pilar García y escribes un correo contestando a Alonso Martínez.

B Afianzar la forma.

Para repasar las formas verbales (tiempos y usos) de los tiempos del indicativo y del subjuntivo sugerimos que los estudiantes las repasen en el Apéndice gramatical (páginas 178-189).

En la agencia de viajes 1

Ampliación

Los estudiantes elaboran individualmente un e-mail de contestación pidiendo disculpas y aclarando que los precios para la próxima temporada no estarán listos hasta la semana siguiente.

1 envíen 2 solicitamos 3 teníamos 4 pedimos 5 se demoren 6 agradecemos 7 remitan 8 aprovechamos

2 Informar de un fallo tuyo

Destrezas: Expresión escrita.

A y B *Escribe un e-mail al turoperador explicándole que sus clientes no podrán estar en tu hotel y que les has buscado una alternativa.*

Destrezas: Expresión escrita.

Sugerimos que antes de escribir se haga una lista en común de los posibles motivos por los que los clientes no se pueden alojar en las habitaciones y alternativas y soluciones.

Adjuntamos un ejemplo de modelo:

Estimados amigos:

Confirmamos su reserva de 3 TWB a nombre de los señores Sitman y Volpi para las fechas del 12 al 31 de julio próximos.

Debido a una avería de agua en la segunda planta, las habitaciones no podrán utilizarse este mes. Por lo tanto, les proponemos el hotel Sunset Beach, de categoría superior, en primera línea de playa y con todo lujo de detalles.

Les adjuntamos en anexo una ficha técnica de este hotel y les informamos de que la reserva para los señores de referencia ya ha sido confirmada.

Lamentando lo ocurrido, les agradecemos su comprensión y quedamos a su disposición para cualquier información que pudieran necesitar.

Un saludo cordial,

Paola Vecchi

Realización libre.

3 Decisiones difíciles

Destrezas: Interacción oral y expresión escrita.

Esta actividad se puede realizar, primero, de manera oral, con pequeños grupos que pueden representar a los hoteles y a las agencias; discutiendo, convenciéndose mutuamente (esto es muy frecuente en la vida real), después se puede pedir a los alumnos que escriban en casa las cartas apropiadas.

Sugerimos que al día siguiente se comenten en común.

4 La publicidad de los viajes y los hoteles

A *Actuar a partir de la publicidad. Leer con atención para no ser engañado/a.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Actividad dirigida a la capacidad de observación de los alumnos. Una vez leídas las publicidades deben comentar en grupo las características de cada uno, además de sus diferencias y similitudes.

Llamamos la atención sobre las diferencias de las dos publicidades. En la primera no se especifican precios, suplementos o visitas. Se trata de anunciar que una agencia de viajes organiza circuitos por Europa y Marruecos. En la publicidad de Catai Tour se detalla precios, suplementos y visitas.

Lo que me ofrecen

Ambas especifican los destinos a los que se va a viajar.

Ambas especifican la agencia de viajes que gestiona el viaje.

La primera publicidad insiste en la calidad de los circuitos y en la atención especial que se da a la clientela del El Corte Inglés.

La segunda publicidad es más precisa y señala claramente lo que incluye el “precio final”.

Lo que no me dicen

La primera publicidad no da detalles de ningún tipo, solo presenta generalidades. Quizá todo quede aclarado en otra página del anuncio.

La segunda publicidad no especifica la categoría de los hoteles seleccionados.

Tampoco indica si el precio lleva el IVA incluido.

Tampoco especifica el tipo de habitación: sencilla o doble. Si el cliente viaja solo, este detalle es importante.

No se especifica si el llamado “precio final” es por persona.

Lo que no está claro

Si la confirmación *on line* la hace la agencia al cliente o este a la agencia.

No está claro en qué consiste la documentación del viaje.

El precio final que anuncia la segunda publicidad puede considerarse engañoso o poco claro porque a él hay que sumarle todo lo que no está incluido.

Los traslados deberían incluirse en el precio final porque el cliente tiene que llegar al alojamiento y no es lógico que lo pague aparte.

B Comprender bien un folleto.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Según la publicidad, el hotel –o mejor la cadena de hoteles Hesperia- quiere transmitir la idea de ser diferentes: una cadena de hoteles que no lo parece. Con ello pretende que sus clientes se sientan atendidos de manera personal, no como uno más. Por otra parte, hace referencia a una de las quejas más frecuentes: lo poco confortables que pueden ser las camas. Por ello inicia su publicidad con una paradoja: descansar (en una mala cama) puede provocar estrés.

EL hotel Vigo-Hesperia es, ateniéndonos a su publicidad, un hotel que permite a sus clientes descansar y estar así preparados para las duras jornadas de trabajo; los clientes serán atendidos de manera personal y, como está situado en el centro comercial de la ciudad, las citas de trabajo resultarán más cómodas y rápidas.

Tipo de clientes: en realidad ya está más o menos definido: personas de negocios.

Además de los subrayados, llamamos la atención sobre los siguientes elementos lingüísticos:

- *conciliar el sueño*

En la agencia de viajes 1

- *el ruido y el ajetreo* = el ir y venir constante
- *el hotel en el que se aloje*: el subjuntivo se debe a la estructura de relativo de antecedente desconocido
- *es importante que el hotel (...) le permita*: el subjuntivo se debe a la estructura *es importante que*.

Existen camas en las que se duerme bien y camas en las que no. EL ruido y el ajetreo pueden impedir conciliar el sueño **y relajarse / reposar**. **Por esta razón / por este motivo / teniendo esto en cuenta** es importante que el hotel es el que se aloje, le permita estar fresco para hacer frente a / enfrentarse con (más agresivo que el anterior) sus compromisos en perfectas condiciones. De todo esto **dispone** el Hotel Vigo Hesperia / Todo esto **lo tiene** el Hotel Vigo Hesperia, situado **en pleno centro empresarial** de la ciudad. Además, **disponemos de / tenemos / ofrecemos** amplios salones para conferencias o banquetes, con todo tipo de medios audiovisuales. No **echará de menos** nada. Ni siquiera su propia cama.

C *Elaborar un nuevo folleto.*

Destrezas: Expresión escrita.

Esta es una actividad libre, aunque tengamos como modelo la publicidad anterior. Sugerimos que se haga en clase en pequeños grupos y que después se presente, a ser posible con ilustraciones para que, entre todos, se elija la mejor.

Realización libre.

D *Recomendar de forma adecuada.*

Destrezas: Expresión escrita.

Al margen de determinar, primero, la ciudad elegida por el turoperador, se trata aquí de resaltar las características de cada hotel (recordándole al cliente los servicios ofrecidos, la ubicación, las comodidades...)

A continuación damos un modelo:

Estimados señores:

En respuesta a su atenta carta de fecha 23 de marzo, me complace facilitarles más información sobre los hoteles que han despertado su interés:

1. **Hotel Arts – Barcelona.**

Como comprobarán en el folleto que le adjuntamos, este hotel está situado en pleno corazón de la “nueva” Barcelona, en pleno Puerto Olímpico.

Cerca tanto de las playas como del corazón de la ciudad y de su centro de negocios, está a 10 minutos del aeropuerto.

Las vistas sobre el Mediterráneo son espectaculares y las habitaciones ofrecen todo lujo de detalles.

2. **Hotel Santo Mauro - Madrid**

Se trata de un hotel catalogado como *gran lujo*, situado en pleno corazón de Madrid.

Cada una de sus habitaciones está acondicionada con buen gusto y detalles. Su gastronomía es incomparable y dispone de numerosísimos salones privados para sus cenas de negocio o íntimas.

Esperando que estas precisiones les sean de utilidad, aprovecho para saludarles.

Atentamente.

Ampliación

- A** Para repasar las construcciones comparativas, como tarea para casa, los estudiantes hacen frases comparando los servicios de ambos hoteles.
- B** Sugerimos que los estudiantes elijan uno de los hoteles y adopte el papel de representante del hotel para hacer una presentación oral.

Realización libre.

Para terminar

1. Cuando hayan elaborado los contratos, sugerimos que los intercambien con otros grupos para su corrección.
2. Proponemos que se haga una puesta en común con todo el grupo.
3. Para la corrección de la actividad, uno de los miembros de las parejas, expondrá las conclusiones al resto del grupo.

Unidad 2**En esta unidad vas a:**

- Reflexionar y practicar con:
 - o Los viajes organizados: destinatarios, horarios; presupuesto, etc.
 - o El análisis de cartas,
 - o La elaboración de una buena oferta concreta.
 - o Los errores que no debes cometer en tus cartas y ofertas.
- Practicar la gramática:
 - o Usando algunos casos de subjuntivo.
 - o Recordando las preposiciones.
 - o Completando la información de los textos.
- Ampliar y reforzar el vocabulario:
 - o Buscando sinónimos.
 - o Buscando expresiones equivalentes.

En la agencia de viajes

1 Preparar un viaje organizado

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora.

La unidad empieza con un breve texto en el que se advierte a los alumnos de las consideraciones básicas que deben tener en cuenta a la hora de preparar programas especiales para grupos concretos, ya sea desde un hotel, ya sea de una agencia.

Antes de la lectura, dado que el texto no presenta grandes dificultades, se puede pedir a los alumnos que anticipen su contenido en función del título. A continuación, se ponen en común las opiniones de todos y después se procede a la lectura.

Ampliación

A Después de realizar las actividades propuestas en el libro, se pregunta a los alumnos si han trabajado en una agencia de viajes o en el departamento comercial de algún hotel y se les anima a que comenten con sus compañeros qué programación de viaje les resultó más complicada u original.

B Sirviéndose de las preguntas básicas presentadas, se podrían formar grupos de clientes para los cuales habría que realizar más tarde distintas ofertas.

Respuestas posibles a la pregunta relacionada con los errores.**Errores en viajes organizados para personas jubiladas:**

- Organizar un viaje sin tener en cuenta la temperatura y el lugar visitado: un ejemplo de error garrafal sería ir a Toledo o a Córdoba en julio o agosto.

- No advertir de que se lleve el calzado y la ropa adecuadas a la ciudad o región que se va a visitar.
- Elegir un hotel con encanto de varias plantas sin ascensor.
- Alojarse al grupo de personas mayores en un pueblo pintoresco, precioso pero sin consultorio médico.
- No tener en cuenta que el cansancio puede afectar más a personas de edad avanzada..., etc.

Errores en viajes organizados para jóvenes:

- Encargar la guía del grupo a una persona que no sepa dosificar la información.
- Preparar demasiadas actividades culturales y no dejar tiempo libre.
- No elegir a la persona adecuada para encargarse del grupo: esta debe ser flexible y firme al mismo tiempo; debe tener conocimientos y saber transmitirlos motivando y despertando interés...etc.
- Tanto para un grupo como para otro, deben preverse menús que tengan en cuenta diferentes tipos de dietas: vegetarianos, sin gluten, para diabéticos, etc. Sería un error no pedir a la agencia de origen las características del grupo en relación con la alimentación.

Realización libre.

B Afianzar la forma.

Como se sugiere en el mismo ejercicio, los alumnos deben consultar el Apéndice 1: páginas 186 y 187.

Ampliación

En grupos de cuatro, los alumnos escriben un decálogo con los diez consejos que una agencia de viajes tiene que tener en cuenta para preparar un viaje organizado. Para ello, tienen que utilizar construcciones con subjuntivo.

Las razones por las que aparece el subjuntivo en las tres primeras oraciones son estas:

1. la presencia de 'es probable que'.
2. la presencia de 'es importante que'.
3. la oración de relativo de antecedente desconocido: "te ayudará a confeccionar 'el programa que' mejor se adapte..."

1 es necesario 2 el que/aquel que 3 es posible 4 todo aquello que 5 Es fundamental

Aplicar la teoría

1 Cotizar un grupo

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Antes de llevar a cabo la actividad, llamamos la atención sobre el título, para ello se pregunta a los alumnos que expliquen el significado del mismo: «cotizar un grupo».

¿Qué esperan de ti tus clientes? 2

Esta actividad pretende que los alumnos vean con rapidez cuál es el contenido del correo electrónico y puedan identificar la información que se les pide. Por ello llamamos la atención sobre:

- el estilo indirecto con los verbos en presente;
- el condicional de «rumor» (*sería; dudaría*);
- la referencia cultural incluida en los nombres de las provincias, pertenecientes a una de las regiones de España con más monumentos: Castilla-León.

La segunda parte de la actividad (buscar ideas en el texto) es complementaria y el objetivo es la reescritura y el refuerzo del vocabulario.

| | |
|---|--|
| ¿Qué se pide? | Quieren saber cuál es la oferta para un grupo de 25 personas. |
| ¿Quién lo pide? ¿Para quién? | Louis Vandendorre en nombre de la Asociación de Maestros Jubilados se dirige a la Dirección de los Hoteles Gavilán. |
| ¿Desde dónde? ¿Adónde? | La Asociación está interesada en un circuito cultural de 12 días por Madrid y algunas provincias de Castilla-León. |
| ¿Cuándo? | Principios de febrero de 2011 y duraría 12 días. |
| ¿Por qué? | La Asociación es muy activa, tiene intereses culturales y –suponemos– medios económicos, visto el tipo de hotel que quieren. |

Rapidez en la respuesta: **a la mayor brevedad posible.**

Llevar a cabo un viaje cultural: **realizar un circuito cultural.**

Calcular el precio: **deberá cotizarse en pensión completa.**

Esperar el acuerdo de la agencia: **tenemos pendiente de confirmación.**

Esperanza de continuar trabajando juntos: **en espera de una provechosa colaboración.**

Realizar algo: **deberá efectuarse.**

B Practicar la expresión y afianzar la forma.

Sugerimos que se haga la práctica individualmente y se corrija en grupos de cuatros. Mientras el/la docente se pasea por el aula para resolver dudas.

El uso del subjuntivo viene exigido por: *pedir que; rogar que; para que.*

Ampliación

A Como variante de la actividad, se pide a los alumnos que vuelvan a escribir el texto utilizando las formas de pasado. Empezarían con: *Ayer recibimos un e-mail....*

B Para trabajar la expresión oral, se distribuye a los alumnos en parejas. A. trabaja en el departamento comercial de Viajes Plus y B. es el responsable del departamento Grupos y Circuitos. A. llama por teléfono a B. y le transmite la información del señor Vandendorre.

1 Louis Vandendorre 2 un colaborador 3 nos pide 4 coticemos un circuito cultural por Madrid y algunas ciudades de Castilla-León 5 un grupo de 25 personas 7 desean 8 febrero 9 12 días 10 Se trata 11 una Asociación de Maestros Jubilados 12 desean 13 pensión completa en hoteles de cuatro estrellas 14 una de las comidas deberá realizarse en restaurantes típicos de cada ciudad, 15 nos ruega 16 contestemos 17 puedan

2 Lanzar una oferta

A **Leer el contenido.**

Destrezas: Comprensión lectora.

Al ser un texto muy largo, sugerimos que se complete por parejas y que cada una tenga asignado un día (salvo el primero, claro está, que puede ser resuelto en gran grupo antes de empezar con los otros días). Luego se ponen en común los resultados.

Sería interesante que se pida a los alumnos que elijan uno de los días y busquen más información sobre los lugares presentados y busquen material gráfico sobre los mismos para hacer una exposición oral a sus compañeros.

Se distribuye a los estudiantes en grupos de cuatro y se explica que tienen que decidir qué características tienen las personas que van a disfrutar el fin de semana en Córdoba (edad, centros de interés, etc.). Puesta en común.

1.º día.

- Llegada **a** Córdoba. Cena y alojamiento **en** el hotel.

- Entrega **de** una documentación completa **con** entradas **para** los distintos monumentos de la ciudad.

2.º día

Mañana: Visita **a** la ciudad.

1 *Mezquita Catedral:* Uno **de** los más prestigiosos vestigios **de** la civilización musulmana **de** España. Sus más **de** 24 000 m² albergan entre sus arcos y sus columnas la historia **del** Islam **en** Europa. / La entrada **a** la Mezquita está incluida **en** el precio.

2 *Paseo **por** el Barrio Judío:* Les proponemos pasear **por** el Zoco, **en** el que podrán visitar distintos talleres **de** artesanía, **sin** dejar **de** admirar sus numerosas callecitas adornadas **con** flores.

3 *El Palacio de Viana:* Sus orígenes se remontán **al** siglo XVI. Fue habitado **sin** interrupción **por** numerosas familias **de** la aristocracia local **hasta** 1980. / Se le conoce internacionalmente **por** sus patios llenos **de** flores, lo que le ha valido el nombre **de** «Museo de los Patios». / La entrada al Palacio de Viana está incluida **en** el precio.

4 *Visita **de** la Bodega Campos:* Fundada **en** 1908: es un interesante conjunto **de** casas antiguas y patios típicos, **en** el interior de los cuales observarán numerosas filas **de** barriles **de** roble, firmados **por** visitantes ilustres así como una amplia colección **de** carteles taurinos. No hay mejor marco que este **para** degustar los vinos **de** la casa. / La entrada **a** las bodegas y dos copas **de** vino están incluidas **en** el precio. / Almuerzo libre. Les recomendamos la Taberna El Pisto, **con** más **de** 100 años **de** edad, conocida **por** la variedad **de** sus tapas.

Tarde:

Opción 1: Senderismo **por** Sierra Morena. Se trata **de** un paseo **de** dos horas, a partir del hotel.

Opción 2: Prolongación del programa **de** visitas.

Medina Al-Zahara: Conjunto arqueológico **con** los vestigios de la villa construida por Abderrahman III **en** 936, que fue la mayor ciudad **del** mundo **en** el siglo X.

Ermitas: Las pequeñas ermitas, construidas **por** ermitaños, a partir del siglo XV **en** el llamado Monte de la Cárcel, dominan el maravilloso paisaje **de** Córdoba.

3.º día

Opción 1: Ruta **a** caballo **por** Sierra Morena (duración aproximada 4 horas).

Almuerzo libre **en** el restaurante **de** El Cortijo. (Almuerzo no incluido).

Opción 2: Golf **en** el Club de los Villares (incluido).

¿Qué esperan de ti tus clientes? 2

Almuerzo libre **en** el restaurante **del** Club de los Villares (no incluido).

Opción 3: Excursión **a** la Cordillera Subbética (día entero). Esta excursión se puede realizar **en** coche. **Para** grupos, la excursión se realizará **en** mini-bus a partir del hotel.

Zuheros: Visita **al** pueblo más típico de esta región, **con** arquitectura popular y el antiguo castillo árabe.

La Cueva de los Murciélagos (abierta **al** público **en/desde** 1991), **a** la que se accede **por** una carretera **de** montaña.

Doña Mencía: Visita **a** la maravillosa «Bodega Lama» **con** más **de** 200 años, donde le presentarán el proceso **de** fabricación y tendrán la posibilidad **de** degustar los vinos.

El Cabra: Almuerzo **en** el restaurante «Vizconde»: degustación **de** platos típicos (no incluido).

Visita **al** Santuario de la Virgen de la Sierra situado **a** 1217 m de altura. El Templo, **de** origen medieval, forma un espléndido balcón **a** la Sierra y, si el tiempo lo permite, la vista alcanza **hasta** Sierra Nevada.

B Analizar la oferta de lanzamiento.

Destrezas: Interacción oral.

Esta actividad se puede comentar entre todos. Tiene por objetivo que los alumnos pongan en juego los conocimientos y consejos que vienen recibiendo y que refuercen su espíritu crítico. Tienen que poder opinar con soltura sobre las ventajas y los puntos débiles, si los tiene, de esta oferta de lanzamiento.

Realización libre.

C Ampliar el vocabulario.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Además de dar sinónimos, también pueden:

- Escribir la definición.
- Hacer una frase.
- Escribir un texto breve utilizando el mayor número de palabras.

Vestigios: restos, huellas.

Albergar: acoger, incluir.

Remontarse a: llegar a (se usa para referirse al pasado).

Barriles: toneles.

Degustar: probar, paladear.

Ermitas / ermitaños: santuario y las personas que habitaban en él.

Acceder a: llegar a/hasta.

D Preparar una oferta parecida.

Destrezas: Expresión escrita y expresión oral.

Esta actividad, complementaria de la anterior, se puede hacer también en pequeños grupos habiendo pedido el día anterior que los alumnos traigan documentación y material para ilustrar su «oferta». Pueden seguir el esquema de los modelos propuestos, o bien crear el suyo. Una vez corregidos y comentados los trabajos, se presentan a los demás alumnos, que ahora actuarán como clientes y elegirán la oferta que resulte más atractiva.

El texto extra que se ofrece como apoyo –24 horas en Perugia–, debe ser analizado detalladamente. Puede hacerse como continuación al trabajo anterior. También puede usarse en otro momento en el que se quiera repasar el trabajo de elaborar ofertas para grupos.

Como el texto es largo, se asignan párrafos a diferentes parejas para que los analicen, los resuman y los presenten al resto de la clase. Luego se ponen en común los resultados.

Cada pareja, además de analizar su párrafo, apuntará las palabras, expresiones o construcciones que considere de utilidad para incluir en el glosario.

Realización libre.

3 Normas del viaje organizado

A **Leer el contenido.**

Destrezas: Comprensión lectora.

Sugerimos que esta lectura se mande para casa pidiendo a los alumnos que se fijen en el vocabulario que deberán usar más tarde en las otras actividades.

También pueden preparar una serie de preguntas para sus compañeros, con el fin de comprobar si han comprendido todo el contenido del texto.

Es importante que se trabaje detalladamente con los contenidos del apartado CONTRATO DE VIAJE para asegurarnos de que los conceptos quedan claros.

Ampliación

A Antes de leer el texto, se puede escribir en la pizarra: Contrato de viaje, Recorrido y Documentación y papeles y se hace una lluvia de ideas con los alumnos.

B Sugerimos que se escriba en la pizarra el principio de las siguientes frases para que los alumnos las completen:

- En vacaciones, deja...
- Las agencias no se responsabilizan de...
- No es aconsejable...
- Las comidas y las bebidas en los aeropuertos...
- El primer viaje al extranjero debe...
- Si el viaje no corresponde con el que hemos pagado...

C Una vez realizada la lectura y las actividades propuestas, sugerimos que se haga el siguiente juego:

- La clase se divide en parejas y a cada una se le entregan, de manera aleatoria, unas tarjetas (tres, por ejemplo) con el nombre de los recuadros de la lectura: Lo que hay que saber, Hotel, Riñoneras, Documentación y papeles, Bajo programa, Contrato de viaje, El equipo básico, Alteraciones, DNI.
- Se les da un tiempo determinado (el docente decidirá cuál es el adecuado para su grupo).
- Deberán rellenar sus tarjetas con las ideas fundamentales que han aparecido en la lectura previa.
- Se pone en común y gana la pareja que mejor y en menos tiempo haya rellenado sus tarjetas.

Realización libre.

¿Qué esperan de ti tus clientes? 2

B Seguir leyendo con atención.

Esta actividad implica una relectura atenta del texto sobre los viajes organizados, así como el manejo de la terminología propia de este sector; por eso conviene insistir en que se lea bien desde el principio.

- No hay que abonar el 75% sino el 40% en el momento de la inscripción.
- EL resto se puede pagar hasta 5 días antes y no 15.
- Los precios no pueden sufrir alteraciones, sólo el recorrido.
- Debe haber un precio especial para niños.
- El IVA tiene que estar incluido en el precio final.
- La categoría de los hoteles tiene que estar fijada de antemano.
- Claro que hay derecho a reembolso si la agencia no cumple lo pactado.

C Rectificar para mejorar.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Actividad de realización libre en clase y en pequeños grupos. Tiene como objetivo la observación previa y la reescritura. Se puede adornar también con un poco de humor, incluyendo normas divertidas, siempre que no vayan contra las leyes internacionales. Una vez redactadas estas nuevas normas, se pueden corregir con el retroproyector y comentar las mejores.

En el manual aparece un texto para completar que sirve de refuerzo a las ideas trabajadas previamente.

1 debemos 2 abonarse 3 pagarse 4 contemplar/ofrecer 5 ofrecidos 6 deben 7 ser/ correr por cuenta 8 traslado 9 anulamos 10 gastos de gestión 11 los de anulación 12 en concepto 13 formalizar 14 en el plazo 15 notificarlo 16 tendrá 17 modificar 18 sustituir 19 anular 20 fuerza mayor

Para terminar

1. Cuando todos los grupos hayan elaborado el resumen sugerimos que se ponga en común y se haga un resumen conjunto.
2. Para repasar las cartas de petición y respuesta, se distribuyen a los alumnos en parejas y se les pide que hagan una carta de petición para un grupo con las características que decidan. A continuación se intercambian las cartas y tendrán que escribir la respuesta.
3. Esta actividad se puede llevar a cabo en grupos de cuatro.
4. Actividad de recopilación sobre los errores que no se deben cometer cuando se cotiza un grupo. Proponemos que se haga individualmente y se ponga en común con todo el grupo.
5. Sugerimos que se amplíe y fotocopie el cuadro propuesto y los alumnos vayan escribiendo todo el vocabulario aparecido en la unidad.

Unidad 3**En esta unidad vas a:**

- Reflexionar sobre y practicar con:
 - o La profesión de guía: sus características y la normativa de su trabajo.
 - o Las opiniones de estos profesionales.
 - o La adaptación de la información a grupos concretos.
 - o La importancia de una actitud intercultural.
- Practicar la gramática:
 - o Utilizando los conectores.
 - o Recordando *ser* y *estar*.
 - o Usando los relativos.
 - o Recordando las preposiciones
- Ampliar y reforzar el vocabulario:
 - o Buscando sinónimos y equivalentes.
 - o Traduciendo a tu idioma.

La profesión de guía de turismo

1 Antes de empezar

Destrezas: Interacción oral.

Sugerimos que se inicie la actividad pidiendo a los alumnos que digan las cualidades imprescindibles para ser un buen guía. Después de la lluvia de ideas, se distribuye a los alumnos en parejas que tienen que comprobar si las características que han aparecido en la lluvia de ideas coinciden con las del libro y se realiza el ejercicio propuesto.

Ampliación

Sugerimos que un alumno voluntario sea el guía y el resto del grupo turistas. El guía tiene que preparar una visita guiada por el centro de estudios, los turistas tendrán que hacer preguntas.

Nos parece interesante comentar que el sentido del humor es una cualidad, en general, muy apreciable, pero en el caso del turismo, hay que ir con mucho cuidado, pues no todos nos reímos de las mismas cosas y fácilmente se puede ofender a quienes no comprendan el sentido de las bromas o la ironía que para el / la guía pueden resultar muy divertidas.

Por otro lado, la tolerancia no debe convertirse en dejar hacer cualquier cosa al grupo como tal o a las personas particulares.

Realización libre.

La profesión de guía de turismo 3

2 La normativa para los y las Guías Oficiales de Turismo

A *Leer el contenido.*

Destrezas: Comprensión de lectura.

En esta actividad se presenta un texto sobre los guías turísticos: funciones, forma jurídica y problemas.

Después de la lectura proponemos las siguientes actividades:

- Poner un título a cada párrafo del texto.
- Hacer una exposición oral sobre la figura del guía turístico, añadiendo todo aquello que consideren necesario.
- Completar las siguientes frases:
 1. Los guías turísticos son los profesionales del _____. (turismo)
 2. Suelen ser trabajadores por cuenta propia o _____. (autónomos)
 3. APIT significa _____. (Asociación Profesional de Informadores Turísticos)
 4. En España, las Comunidades Autónomas son las encargadas de habilitar, _____ y _____ a los guías turísticos. (controlar y vigilar)
 5. El principal problema de los guías de turismo es _____. (el intrusismo)

Los problemas que los rodean: último párrafo (El mayor problema... actuación).

Las actividades propias de esta profesión: segundo párrafo (Se considera actividad propia... Patrimonio Histórico).

La regulación propia de estos profesionales: párrafos tercero, cuarto y quinto. (En la mayoría de los casos... del mundo).

B *Afianzar la forma.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Para repasar los conectores, se remite a los alumnos al Apéndice Gramatical, páginas 210-212.

Una vez que hayan escrito las frases, se ponen en común con todo el grupo.

Ampliación

Se fotocopian las frases borrando los conectores subrayados y se reparte a los alumnos para que escriban el conector adecuado. Puesta en común en grupo.

1. **Por lo tanto:** expresar consecuencia.
2. **Así como:** Añadir ideas o más información.
3. **Tanto desde el punto de vista... como desde el punto de vista:** añadir ideas o más información.

Antes de realizar las actividades, para repasar los usos de los verbos *ser* y *estar* se remite a los estudiantes al Apéndice Gramatical (páginas 193 y 194)

Ampliación

Proponemos que los estudiantes utilizando los verbos *ser* y *estar* escriban las cualidades y funciones de otros profesionales del turismo: recepcionista de un hotel, agente de ventas, director / directora del hotel y camarero / camarera.

Para la puesta en común, el/la docente, en cartulinas de colores escribe los diferentes oficios y hace dos columnas: *ser* / *estar*. Los alumnos tendrán que escribir las frases en el lugar correspondiente.

Construcciones con ser:

- **Son** profesionales debidamente habilitados.
- En la mayoría de los casos **son** trabajadores por cuenta propia.
- Hoy en día, **son** las Comunidades Autónomas quienes tienen todas las competencias en este sector y, por lo tanto, **son** las que habilitan, controlan y vigilan la figura del guía de turismo.
- El mayor problema de la actividad **es** el intrusismo.

Construcciones con estar:

- En España, los Guías suelen **estar** agrupados en asociaciones privadas.
- La actividad de guía de turismo **está** regulada en España...

1 son 2 está 3 son 4 son 5 están

C Ampliar el vocabulario.

Destrezas: Expresión escrita.

Recomendamos que si el grupo es de la misma nacionalidad, se lleve a cabo la actividad en grupos de cuatro.

Si se considera oportuno, se pueden añadir las siguientes expresiones:

- Actividad profesional.
- Diferentes normativas.
- Habilitar, controlar y vigilar.
- Habilitación correspondiente.
- Fuera de la Ley.
- Ámbito de actuación.

Realización libre.

3 La opinión de los profesionales

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

En esta actividad se proponen dos textos con los testimonios de dos guías turísticos para familiarizar a los alumnos con la profesión de guía de turismo.

Después de la lectura y la realización del ejercicio propuesto se puede animar a los alumnos a que cuenten anécdotas y curiosidades que hayan tenido como guías turísticos.

Ampliación

Si el grupo es de la misma nacionalidad, el/la docente les anima a que digan las características de los turistas de su país.

Si, por el contrario, el grupo es de distintas nacionalidades, se distribuye a los alumnos por nacionalidad y se les pide que escriban una lista de

La profesión de guía de turismo 3

características atribuibles a los turistas nacionales. A continuación se nombra un portavoz y se expone al resto de la clase.

Sugerimos que este tipo de propuesta se realice sin caer en los estereotipos. Estos pueden surgir, pero siempre hay que tratar de que no molesten a nadie.

Cualidades principales de un/a guía de turismo: tener mano izquierda. Saber contar anécdotas que interesen a los diferentes grupos.

Inconvenientes de trabajar como guía: que el grupo te haga caso. Que todo el mundo quede igualmente contento.

Curiosidades y tipología de clientes: el comportamiento de los turistas varía mucho según su procedencia: los franceses no se van de Málaga sin visitar una bodega, los italianos lo primero que preguntan es dónde hay un teléfono y los japoneses dónde hay un aseo. Los turistas españoles son los más charlatanes e incontrolables. Los japoneses, a veces, sorprenden, como en el caso de un grupo musical cuyos miembros iban vestidos de manera llamativa y seguidos por algunas fans. En general, se caracterizan por la velocidad con la que hacen las visitas.

Grado de satisfacción: mucho, pues normalmente no tiene problemas para lograr que los clientes atiendan a sus explicaciones.

B Afianzar la forma.

Destrezas: Comprensión lectora.

Para la lectura del texto, se pueden pedir voluntarios para que lean un párrafo cada uno. A continuación se deja unos minutos para que observen los conectores subrayados y sin mirar el apéndice gramatical, anoten y posteriormente digan el sentido que tienen.

1 En cuanto a: se usa para - añadir información. Se puede sustituir por *en lo que se refiere a*.

2 Si hubiese que: expresa condición de realización imposible. Se puede sustituir por *en caso de + infinitivo; de que + -subjuntivo*.

3 Para empezar: se usa para introducir, para presentar los hechos. Se puede sustituir por *en primer lugar; ante todo; primero*.

4 Pese a la corrección: se usa para oponer o contrastar ideas. Se puede sustituir por *a pesar de*.

5 Además: expresa ideas o más información. Se puede sustituir por *así como; asimismo; también*.

6 Un ritmo tan acelerado a las visitas que son capaces: expresa consecuencia. No es posible sustituirlo.

7 Sin embargo: se usa para - oponer o contrastar ideas. Se puede sustituir por *en cambio; no obstante*.

Llamamos la atención sobre el empleo del estilo directo e indirecto en este texto. Para recordarlo, se pide a los estudiantes que señalen aquellos casos de uno y otro estilo y resalten el verbo que los introduce.

Verbos de lengua: asegura, relata, recuerda, nos cuenta, afirma.

Se puede pedir que el texto lo reescriban en casa y en clase lo intercambien con un compañero para la corrección.

C Ampliar y reforzar el vocabulario.

Destrezas: Expresión escrita.

Antes de realizar la actividad se pide a los alumnos que cierren el libro y el/la docente escribe en la pizarra las expresiones propuestas y se anima a los

alumnos a que den una definición de las mismas ajustándose al significado del texto. Luego se realiza la actividad.

Ampliación

Sugerimos las siguientes actividades:

A Traducir a su lengua las expresiones subrayadas.

B Teniendo como modelo el testimonio del guía, inventar una anécdota utilizando el máximo de expresiones.

1 a 2 b 3 b 4 a 5 a 6 a

La reescritura de los párrafos en los que aparecen las expresiones debe hacerse en clase con la ayuda de la del docente.

Sugerimos que el testimonio de la guía de Zaragoza se lea en casa y se anoten en el glosario todas aquellas palabras y expresiones que los alumnos no conozcan.

Ampliación

A Proponemos la siguiente actividad en grupos de cuatro: uno de los integrantes del grupo es un guía de turismo y el resto son periodistas que van a hacer un reportaje sobre la profesión de guía turístico. Los periodistas preparan las preguntas sobre dicha profesión que deberá responder el guía de turismo.

B Los alumnos reescriben el texto transformándolo en estilo indirecto.

Cualidades principales de un/a guía de turismo: tener vocación, gustarte la gente y la ciudad donde trabajas, ser resolutivos, amables, extrovertidos y con sentido del humor. Aprender de la experiencia a reconocer enseguida el tipo de grupo que tienes

Inconvenientes de trabajar como guía: M^a Jesús no menciona ningún inconveniente.

Curiosidades y tipología de clientes: tipos de clientes: los que quieren una explicación más histórica, quienes prefieren ver muchas más cosas en menos tiempo o los que quieren ver detalladamente dos edificios.

Grado de satisfacción: para ella es muy gratificante pues se conoce a mucha gente.

D Afianzar la forma.

Se puede sustituir en las siguientes oraciones:

2 Cada guía realiza un discurso propio **adaptado** a los siguientes grupos.

3 Esta intuición te da la experiencia y las tablas **adquiridas** con el paso de los años.

No todos son intercambiables:

Se trata de personas licenciadas en Turismo o Historia del Arte que; Cada guía realiza un discurso propio que adapta; Esta intuición te la dan experiencia y las tablas que adquieres; Son algunas de las cualidades que deben reunir estas personas que nos guían: en estos casos, el relativo 'que' no se puede sustituir por otro.

Son intercambiables los relativos 'quienes' y 'los que'.

Muchas veces al cabo de cinco minutos ya reconoces qué tipo de grupo tienes: **quienes** quieren una explicación más histórica, **los que** prefieren ver muchas más cosas en menos tiempo o **quienes** quieren ver detalladamente solamente dos edificios.

E Afianzar la forma y contar la historia a los clientes.

Destrezas: Expresión oral.

En el texto predomina el uso de la preposición *de* en su valor para definir y especificar. Ver Apéndice gramatical, páginas 198-199.

La profesión de guía de turismo 3

Destacan, además, los valores temporales.

Sugerimos que, para realizar esta actividad, se vuelva a leer el texto del circuito en Córdoba (página 135).

Una vez leído el primero, se procede a rellenar el texto con las preposiciones adecuadas, comparando a ser posible, los casos.

A continuación, unos alumnos hablan de Córdoba y de lo que se puede ver en ella y otros presentan León y comparan las dos ciudades, señalando diferencias y similitudes.

Ampliación

Como actividad para casa, proponemos que los alumnos piensen en una ciudad que conozcan bien, un tipo de grupo (adolescentes, personas mayores, amantes del arte...), y escriban un texto en el que presenten la ciudad.

1 de 2 al 3 en 4 de 5 de 6 de 7 de 8 de 9 con 10 En 11 de 12 con 13 de 14 a 15 a 16 en 17 de 18 de 19 en 20 de 21 a 22 de 23 por 24 por 25 sobre 26 en 27 en 28 con 29 En 30 de

F Un recurso imprescindible: el sentido del humor.

Destrezas: Comprensión lectora.

Sugerimos que se lean los textos en voz alta y para ello se piden voluntarios.

Para trabajar la expresión oral se pide a los alumnos que piensen en una anécdota que les haya ocurrido en el trabajo o bien que busquen en internet alguna anécdota relacionada con el mundo del turismo. A continuación se exponen en clase y el grupo deberá decidir cuál es la más original o curiosa.

Realización libre.

4 El turismo y las relaciones interculturales

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral.

La información cultural que se viene distribuyendo a lo largo del manual encuentra en esta actividad su expresión más explícita. Con estos textos nos enfrentamos a la interculturalidad. No olvidemos lo importante que es que los alumnos practiquen la tolerancia y se acerquen a las otras culturas con respeto.

Llamamos la atención sobre:

- el presente para expresar costumbre.
- las construcciones con **se**, que sirven para generalizar
- los casos de subjuntivo:
 - *a menos que se **la ofrezca*** (conjunción condicional que se construye siempre con subjuntivo)
 - es común que un hombre **coja y la mantenga** (construcción con SER + adjetivo)
 - esperan que **se comporte** (verbo de sentimiento)
 - **digán lo que digan** (frase reduplicada con valor concesivo)
- los imperativos afirmativos y negativos.

Realización libre.

B Afianzar la forma.

Destrezas: Comprensión lectora.

Proponemos un debate sobre los puntos tratados en el texto; para ello, los alumnos exponen cómo se hace en su país y si lo expuesto en el texto es de buena o mala educación para ellos:

- Saludos.
- Distancia entre las personas.
- Aceptar o rechazar un ofrecimiento.
- Uso de *sí* y *no*.

Ampliación

Proponemos que se repartan cartulinas de colores a los alumnos. Cada uno deberá escribir dos costumbres de su país una que represente buena educación y otra mala educación. Luego se pegarán por las paredes del aula.

1 se la ofrezca 2 aceptan 3 da 4 deben 5 suelen 6 es 7 agarre 8 la mantenga 9 ofrecen 10 lo hacen 11 lo rechace 12 se producirá 13 apunte 14 es 15 se siente 16 se sitúa 17 apunta 18 está 19 come 20 permanezca 21 quedarán 22 viaja 23 debe 24 son 25 esperan 26 se comporte 27 se usan 28 se evita 29 significa 30 Diga 31 diga 32 dé 33 Es 34 quiere 35 se olvide rechace

Imperativos afirmativos: no hay ninguno. se la ofrezca, viaja, dé, quiere.

Imperativos negativos: no lo rechace, no apunte, no se siente, no permanezca, nunca les dé; no se olvide.

Otras formas de recomendar: deben.

Construcciones con se para generalizar: se producirá, se usan, se evita.

C Dar buenos consejos.

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral.

Llamamos la atención sobre el texto de los gestos. A partir de la lectura del texto, los alumnos lo completan bien con otros gestos y su significado, bien con el significado en sus países de los signos presentados.

Realización libre.

Para terminar

1. Un representante de cada pareja expone al grupo su decálogo y el resto de parejas van completando aquellos puntos que no hubieran recogido en sus descripciones.
2. Para realizar esta propuesta, podemos usar cualquiera de los circuitos vistos hasta ahora.
3. También pueden presentar una ruta o un monumento de su país. Es importante que en la exposición expliquen las características del grupo al que va dirigida la presentación.
4. Es importante que se recuerde a sus alumnos que no olviden el glosario y escriban en él todas las palabras y expresiones nuevas aparecidas en la unidad.

Unidad 4**En esta unidad vas a:**

- Reflexionar sobre y practicar con:
 - o Las reclamaciones ante la agencia de viajes, el hotel, el servicio de guías.
 - o Las cartas de reclamación y las respuestas a las mismas.
 - o Los consejos para reclamar que dan los expertos.
- Practicar la gramática:
 - o Usando los conectores.
 - o Usando los recursos propios de las cartas de reclamación y sus respuestas.
 - o Recordando las oraciones condicionales.
- Ampliar y reforzar el vocabulario:
 - o Buscando sinónimos y equivalentes.
 - o Seleccionando la palabra adecuada al contexto.
-

Cuando no ha ido bien

1 Actuar ante la reclamación

A *Leer el contenido.*

Destrezas: Comprensión lectora, expresión escrita e interacción oral.

La unidad empieza con un texto en el que se advierte a los alumnos de lo que deben tener en cuenta a la hora de recibir reclamaciones, aceptarlas o rechazarlas. Se les dan consejos y explicaciones sobre la mejor forma de actuar.

Como última actividad se podría establecer una conversación en la que se expusieran casos vividos por ellos y la forma en que se resolvieron.

Ampliación

A Proponemos que antes de la lectura se escriba en la pizarra el título del texto: Reclamaciones, y el de los epígrafes: Reclamaciones, Reflexión antes de la actuación, El tono de la respuesta. Algunos consejos, La compensación. La indemnización y el gesto comercial, y se haga una lluvia de ideas con los alumnos: en ella tendrán cabida palabras, expresiones y frases.

B Se pueden plantear los siguientes casos de reclamación para que los alumnos expongan soluciones:

- Una pareja contrata con una agencia de viajes un hotel de cuatro estrellas y cuando llegan al destino los alojan en un hotel de dos estrellas.
- Debido a inclemencias metereológicas se suspenden todas las excursiones que un grupo había contratado. Los organizadores no quieren devolver el dinero.

Realización libre.

B Analizar la forma.**Destrezas:** Comprensión lectora.**Ampliación**

A Para trabajar y reforzar el léxico se pide a los alumnos que definan las siguientes palabras. Las pueden definir con un sinónimo, una explicación o con un ejemplo. Damos unas soluciones posibles:

- Empeño: interés, esfuerzo
- Fallo: error
- Omisión: olvido
- Cortés: amable
- Paliar: suavizar, compensar
- Indemnización: compensación por el prejuicio recibido
- Consenso: acuerdo

B Si se considera oportuno, seleccionamos las siguientes frases del texto para que los alumnos sustituyan el conector subrayado por otro con significado equivalente.

- Por eso, hay que mostrar esa diferencia en la perspectiva. → Por esa razón.
- Contestar por escrito a una reclamación debe hacerse de forma respetuosa y razonada, pero sin caer en el servilismo. → aunque.
- Si efectivamente el error ha sido tuyo o de tu empresa, debes admitirlo. En caso de que el error haya sido...

1 concesivo 2 causal 3 adversativo 4 restrictivo 5 concesivo

Sustituciones

1 pese a 2 puesto que 3 pero 4 por lo menos 5 pese a

2 Reclamación a la agencia, al hotel, a los servicios de guías locales

2.1. La agencia

A Leer el contenido.**Destrezas:** Comprensión lectora y expresión escrita.

Esta actividad exige una lectura significativa de las dos cartas. Ambas son un modelo para que los alumnos sepan reclamar y contestar a una reclamación.

Llamamos la atención sobre:

- subjuntivo en frase de relativo: *habitaciones contiguas y **que se comunicaran...***
- el uso de los pasados y el estilo indirecto.
- verbos + preposición: *quejarse de; informar de; tratarse de; el acceso a; dar salida a.*
- construcciones pasivas: *ser solucionadas; fue hecha y confirmada; no fueron registrados; fue tomada.*

Cuando no ha ido bien 4

- Construcciones con **se**: *la reserva se había hecho (pasiva refleja); se hablaba (pasiva impersonal); las pinturas no se terminaron (pasiva refleja); se decidió (pasiva impersonal).*

Ampliación

Como trabajo para casa se pide a los alumnos que elaboren una carta de contestación a la reclamación presentada a la directora de Viajes ClubTierra. A continuación, se leen y corrigen en grupos de cuatro.

- 1 Los clientes habían reservado dos habitaciones contiguas y que se comunicaran entre sí, el hotel les propuso una habitación doble en la segunda planta y la otra en la tercera. También en el hotel había un persistente olor a pintura; y por último, la puerta de acceso directo al paseo marítimo estaba siempre cerrada.
- 2 Los detalles que se aportan para justificarla: la reserva se hizo con suficiente tiempo de antelación; Hasta pasado una semana el hotel no solucionó el asunto de las habitaciones contiguas; el persistente olor a pintura produjo a la señora Frémont una crisis de alergia y al estar cerrada la puerta de la playa.
- 3 En lo referido a las habitaciones, la reserva estaba confirmada, pero los datos no se registraron correctamente; las obras de restauración terminaron a principios del mes de junio, pero la pintura de la tercera planta no se acabó hasta mediados de ese mes. La puerta de acceso directo al paseo marítimo estaba cerrada por decisión del hotel al comprobar que personas ajenas a la clientela la utilizaban para tener acceso a las instalaciones del hotel.
- 4 La agencia propone una indemnización del 10% de la factura además de disculpas en nombre del hotel.

B Afianzar la forma.

Destrezas: Expresión escrita.

Sugerimos que esta actividad se mande para casa y que después se comente en común.

Ejemplos:

- *Esperamos que se tomen un interés especial por esos clientes, ya que, **al tratarse** de un grupo de directores de agencias, pueden ser el punto de partida de una buena colaboración en el futuro.*
- *Nuestros clientes quedaron muy satisfechos del servicio; **por otra parte**, nos piden que felicitemos especialmente al personal de recepción que siempre los atendió muy amablemente.*
- *Nos vemos en la necesidad de presentarles esta reclamación en nombre de nuestros clientes ya que, **al parecer**, nadie fue a esperarlos al aeropuerto el día de su llegada.*
- *La serie de informalidades resulta larguísima; nadie fue a esperarnos al aeropuerto, habíamos solicitado vista al mar y tuvimos vista a un patio interior y, **además**, no nos arreglaron el aire acondicionado a pesar de haberlo pedido varias veces.*
- *Esperamos una respuesta de su parte **lo antes posible**.*
- *Por la presente **acusamos recibo** de su carta del 9 de marzo pasado.*
- ***Después de haber consultado** su página web, nos ponemos en contacto con ustedes para explicarles que en un hotel de su cadena no se cumplen las normas que ustedes establecen para todos.*
- *Sus clientes se quejan de que la azafata no estaba en el aeropuerto; **sin embargo**, ella asegura que esperó a los señores Schneider durante hora y media.*

- **Si bien** los hechos que ustedes presentan son ciertos, podemos darles una explicación que demostrará que en ningún momento hubo negligencia por parte del hotel.
- **Por lo que se refiere a** los desayunos, también tenemos que manifestarles nuestra protesta; se anunciaba un amplio surtido de frutas y, en realidad, sólo había naranjas y manzanas.
- Quedamos totalmente asombrados **al comprobar** que nos habían colocado en una habitación doble, aunque habíamos solicitado dos habitaciones contiguas.
- Tenemos facturas de todos los taxis que tuvimos que coger al no esperarnos el autobús en el lugar anunciado. **Por lo tanto**, esperamos que no habrá problemas para que esa cantidad nos sea reembolsada.
- No dudando que nuestra solicitud será atendida, **aprovechamos** la ocasión **para** saludarles atentamente.

Realización libre.

C Ampliar el vocabulario.

Destrezas: Expresión escrita

El objetivo de esta actividad es ampliar y reforzar el vocabulario que suele aparecer en este tipo de correspondencia.

Si se considera oportuno, se pide a los alumnos que escriban frases con una de las palabras y expresiones que se proponen y una de las expresiones de la actividad anterior.

Damos soluciones.

1. Mostrar decepción / desilusión.
2. Habitaciones una al lado de la otra.
3. Dar / suministrar información.
4. Detallar / explicar de modo preciso.
5. Resular una gran molestia / un gran problema.
6. Olor que no se disipa / que no desaparece.
7. Llegar a la playa.
8. Personas que no eran ni clientes ni empleados del hotel.
9. Resolver.
10. Factura .

2.2. El hotel

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral

Sugerimos que se observe el tono de gran delicadeza en que está escrita la carta. Los alumnos deben señalar cómo se ha conseguido ese tono buscando los elementos lingüísticos o extralingüísticos del texto.

Llamamos la atención sobre la expresión *tee time* que significa hora exacta reservada en un campo de golf para empezar el circuito.

Cuando no ha ido bien 4

Elogios:

- Permítame ante todo agradecer los detalles que tuvieron conmigo y con mi esposa al reservarnos la misma habitación de siempre y decorarla con ese gusto perfecto que les caracteriza.
- Hemos disfrutado de unos días de descanso estupendos y esperamos poder volver a visitarles lo antes posible.
- Como asiduos clientes del hotel Bahía, hemos apreciado siempre la buena organización de sus distintos departamentos.

Fallos:

- Los cursos de submarinismo no tuvieron lugar, sin más explicación.
- Cuando mi secretario hizo la reserva, pedí personalmente que se me reservara *tee-time* en el campo de golf todos los días a las ocho de la mañana. No se me informó de que existiera un torneo de profesionales en estas fechas, ni que la hora que me sería atribuida sería las doce y media.

B *Afianzar la forma.*

Destrezas: Expresión escrita.

Para hacer esta actividad hay que haber leído atentamente la carta anterior. Sugerimos que esta actividad se haga en clase sin demasiada preparación previa, para agilizar la rapidez de reacción de los alumnos. Comentar en común los aciertos y los fallos.

Ampliación

Una vez realizado el ejercicio, se puede pedir a los alumnos que incluyan el mayor número de frases en una conversación para después escenificarla en clase.

1 A pesar del 2 Me refiero a 3 torneo 4 detalles 5 se tienen / se tendrán en cuenta 6 trato excelente 7 fallos 8 han afectado 9 llamar su atención 10 si cabe 11 *tee-time* 12 Aunque 13 Si bien

C *Afianzar la forma.*

Destrezas: Expresión escrita.

Una vez que estén elaboradas las cartas para su corrección se intercambian con otra pareja.

Si se considera oportuno, se facilitan las siguientes expresiones que pueden ser útiles a los alumnos: *lamentar, contratiempo, error informático, desgracia, obras, pedir disculpas, ofrecer compensación, indemnizar...*

Realización libre.

D *Ampliar el vocabulario.*

Destrezas: Comprensión lectora, expresión escrita.

Antes de completar la carta, el/la docente se asegura de que los alumnos conocen el matiz de todas las palabras y expresiones presentadas.

Sugerimos que esta actividad se mande para casa y se corrija después con todo el grupo. También sería conveniente comentar el contenido y el tema de la carta, ya que puede ser un ejemplo de carta de reclamación.

Llamamos la atención sobre:

- conectores: *ya que; así que; al parecer; sin embargo*
- el uso de los pasados

- la frase condicional con *si* + subjuntivo para expresar un hecho irreal en el pasado.

1 echamos de menos 2 faltaba 3 se equivocó 4 falló 5 hizo falta 6 cometemos errores

Para repasar las expresiones de tiempo, se remite a los alumnos al Apéndice Gramatical (páginas 206 y 207).

- Roma, 20 de septiembre de 2010.
- De vuelta de nuestro viaje.
- A la llegada al aeropuerto.
- A los dos días.

Para trabajar y reforzar la construcción: *si* pretérito imperfecto de subjuntivo + condicional, se anima a los alumnos a que hagan frases con esa estructura.

Quejas:

- Echamos de menos la presencia de la azafata de su compañía.
- En el folleto que ustedes nos entregaron faltaba el teléfono de la agencia local.
- En el hotel no tenían nuestra reserva.
- A los dos días falló el sistema de aire acondicionado.

E Ampliar el vocabulario. La habitación del hotel.

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Para recordar el vocabulario, los alumnos traducen a su idioma todas las palabras.

Después de la comprensión del vocabulario se pregunta a los alumnos si creen necesario añadir otras «deficiencias».

Sugerimos que se haga la actividad individualmente y se ponga en común en grupos de cuatro.

Para trabajar la expresión oral proponemos que los alumnos cuenten experiencias de «deficiencias» observadas en algún hotel bien como clientes o como trabajadores del mismo.

Realización libre.

2.3. El servicio de guías

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora e interacción oral.

Ampliación

Los estudiantes, en parejas, escenifican oralmente el contenido de la carta. Un estudiante será el agente de viaje y el otro el profesor. Para ello, se da tiempo para que preparen sus intervenciones.

Lo referente a los guías locales se recoge claramente en las quejas.

Elogios:

- El alojamiento nos sorprendió gratamente.
- También nos resultó especialmente agradable la selección de restaurantes típicos...
- Mención especial se merece también el conductor del autocar que nos acompañó a las excursiones, por su gran profesionalidad, su amabilidad y su exquisita profesionalidad

Cuando no ha ido bien 4

-Gracias a las explicaciones de nuestra guía acompañante.

Quejas:

-...Nuestro descontento del servicio de guías locales.

- El joven que nos acompañó en la visita a la Alhambra estaba poco preparado y su acento inglés era francamente incomprensible.

-En Córdoba no tuvimos mejor suerte. La visita prevista a las 12.30 se retrasó media hora y la guía acortó el recorrido dejando al grupo sin poder visitar los baños árabes.

B Afianzar la forma.

Destrezas: Expresión escrita.

Para repasar las construcciones condicionales se remite a los alumnos al Apéndice Gramatical (páginas 209 y 210).

Ampliación

Como tarea para casa, se pide a los alumnos que vuelvan a leer las cartas que aparecen en las páginas 154, 155, 157 y 159 y escriban frases incluyendo todas las oraciones condicionales posibles.

Hipótesis:

- La estancia habría sido perfecta si no hubiera sido por los guías locales.

- De haberlos visitado, habríamos llegado tarde al almuerzo.

-Si el guía de La Alhambra hubiera estado mejor preparado y su acento hubiera sido más comprensible, nuestros chicos y chicas habrían aprendido más.

-Si no hubiera sido por las explicaciones de Virginia, nos habríamos perdido buena parte de la interesante información sobre estas dos ciudades.

C Ampliar el vocabulario.

Ampliación

Una variante de la actividad es borrar las palabras propuestas en la actividad, fotocopiar la carta, repartir una a cada alumno para que la completen.

Damos soluciones que encajan en la carta

1. Insatisfacción
2. Agradablemente
3. Poder elegir
4. Un recuerdo especial
5. Extraordinaria puntualidad
6. Sinceramente
7. Nuestra intención / nuestro objetivo

D Responder adecuadamente.

Destrezas: Expresión escrita.

Proponemos una puesta en común de todas las cartas elaboradas.

Es importante que se insista en que deben usarse los recursos expresivos y comerciales vistos hasta ahora.

Realización libre.

3 Consejos prácticos

A *Leer el contenido.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Para iniciar la actividad, llamamos la atención sobre el cartel. Se hace una lluvia de ideas con los alumnos sobre los derechos de los pasajeros en un aeropuerto; en ella, pueden incluir todo lo que les sugiera: palabras, expresiones o frases.

Si algún alumno ha trabajado o trabaja en el aeropuerto o compañía aérea puede contar al resto de sus experiencias alguna experiencia o anécdota al respecto. Sugerimos que se haga ver al grupo la relación entre el cartel, que se puede encontrar en cualquier aeropuerto español, con lo que dice el experto en el texto siguiente.

Sugerimos que, después de leer el texto, se formulen las siguientes preguntas a los alumnos para comprobar la comprensión del mismo. Conviene aclarar que tienen que responder verdadero o falso:

- El agente de viajes ha viajado mucho. (Falso)
- Hay compañías aéreas que funcionan mejor que otras. (Falso)
- Las compañías aéreas, ante cualquier contratiempo, tienen que proporcionar todo lo necesario al viajero. (Verdadero)
- El experto recomienda acudir a la comisaría o a una asociación de consumidores ante cualquier problema. (Verdadero).

- Lo que dice sobre los viajeros y su actitud:

Los usuarios no exigen sus derechos.

- Lo que dice sobre las autoridades:

Las autoridades hacen la vista gorda.

- ¿Qué obligaciones tienen las compañías aéreas?

Además de informar, dar alternativas (nuevo vuelo, nueva ruta, alojamiento, comida y bebidas si son necesarios) y ofrecer una compensación económica que varía en función de la duración del vuelo contratado.

- ¿Qué consejos nos da este agente de viajes?

Poner denuncia en la comisaría de policía y en cualquier asociación de consumidores.

B *Seguir los consejos del agente de viajes.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita

Sugerimos que, después de leer atentamente el texto se formulen las siguientes preguntas de comprensión:

- ¿Qué diferencia hay entre un libro de reclamación y una hoja de reclamación?
- ¿Cómo son las hojas de reclamaciones?
- ¿Quién proporciona las hojas de reclamaciones?
- ¿Hay que aportar algún documento junto a las hojas de reclamaciones? En caso afirmativo, ¿cuáles?

Ampliación

Sugerimos que se establezca un debate entre los alumnos para saber cómo funciona en sus respectivos países las reclamaciones y si alguna vez han puesto

Cuando no ha ido bien 4

alguna reclamación en algún establecimiento relacionado con el turismo y los viajes y cuál fue el resultado.

Realización libre.

Para terminar

- 1 Con toda la información recopilada se puede hacer un dossier para consultar. En él, deben aparecer diferentes tipos de carta de quejas y reclamaciones con sus respuestas y un listado de fórmulas necesarias en este tipo de reclamaciones.
- 2 Recomendamos añadir todas las cartas al dossier de clase: «cartas de reclamación».
- 3 Junto al listado, convendría que los alumnos escribieran un ejemplo de los distintos puntos gramaticales.
- 4 Conviene recordar a los alumnos que actualicen el glosario con todas aquellas palabras y expresiones nuevas aparecidas en la unidad.

Unidad 5

En esta unidad vas a:

- Reflexionar sobre y practicar con:
 - o La diferencia entre clientes turistas y clientes viajeros.
 - o El turismo diferente: turismo responsable; turismo solidario; turismo idiomático; turismo espiritual o religioso.
 - o Algunos viajes especiales.
- Profundizar en el análisis de textos y en la escritura.
- Elaborar programas siguiendo los modelos dados.
- Repasar la gramática: casos de subjuntivo.
- Afianzar el vocabulario propio de los textos presentados.
- Terminar eligiendo entre dos tareas finales.

Textos turísticos

1 ¿Cómo son tus clientes? ¿Viajeros o turistas?

A Leer el contenido.

Destrezas: Comprensión lectora, expresión escrita e interacción oral.

Después de la lectura del texto proponemos las siguientes tareas:

A Poner otro título a cada párrafo.

B Completar con palabras o expresiones las diferencias entre un 'turista' y un 'viajero':

| | Turista | Viajero |
|--------------------|------------------|---------------------|
| Diferencias | Ruta establecida | Ruta sin establecer |

C Definir 'turista' y 'viajero'.

-¿Qué tienen en común viajeros y turistas?

El viaje.

- Elige una palabra del texto que defina al turista y al viajero

(Realización libre). Algunas ideas: **viajeros** → aventureros. **Turistas** → viaje organizado

- ¿Cuándo nace el concepto de turismo actual?

Se sitúa el comienzo del turismo en el siglo XVI, cuando los hijos de las familias inglesas de la alta sociedad completaban sus estudios con un viaje alrededor de Europa –especialmente por Francia e Italia- que duraba varios años, durante los cuales adquirían experiencia personal y todo tipo de conocimientos.

-¿Cuáles son los desafíos de los que se habla?

No quedarse detrás de la cámara y disfrutar de cada momento sin esperar a apreciar la belleza de los lugares visitados al enseñar las fotos a los amigos.

Otro desafío es no darle más importancia a las compras que a los lugares visitados o a las personas de esos lugares.

Textos turísticos 5

Tanto para turistas como para viajeros el gran desafío es viajar libremente descubriendo paisajes y personas, respetando costumbres, tradiciones y el medio y, sobre todo, aprendiendo de la vida durante el viaje.

B Más allá de la lectura.

Destrezas: Interacción oral y expresión escrita

Cuando los párrafos finales estén listos, se pueden pegar en las paredes del aula para que todo el grupo vote cuál es el más adecuado.

Cuando los grupos elaboren las preguntas sugerimos que se tenga en cuenta si los viajeros pueden reconvertirse en turistas.

Se puede preguntar a los alumnos qué creen que es más fácil un viajero reconvertible en turista o viceversa o bien la reconversión es imposible.

Realización libre.

C Lo que nos llevamos de los lugares. ¿Estereotipos?

Destrezas: Interacción oral

Llamamos la atención sobre el uso del futuro perfecto para preguntar o contestar algo mostrando suposición o duda respecto a algo recientemente pasado. Para repasar los usos del futuro se remite a los alumnos al Apéndice Gramatical, página 187.

En consecuencia en las respuestas a la primera pregunta se utilizará el futuro: *habrá sido, lo habrá hecho...*

Para la segunda pregunta es importante que entre todos se establezca la diferencia entre *souvenir* y *recuerdo*.

Realización libre.

Clases de turismo

1 Turismo responsable

A Leer el texto.

Destrezas: Comprensión lectora, expresión escrita e interacción oral.

Ampliación

A Se distribuye a los alumnos en cinco grupos que eligen uno de los viajes propuestos. Se les pide que planteen un viaje para el tipo de turismo asignado. Puesta en común en grupos.

B Sugerimos que en grupo se debata si están de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones del texto:

- El turismo puede convertirse en una pequeña tabla de salvación para determinadas comunidades que se encuentran con dificultades para competir en otros ámbitos.
- A partir de ahí podemos hablar de viajes más responsables y de turistas que se convierten en viajeros.
- Sinónimos según el texto.

Proponemos las siguientes soluciones:

- **Tabla de salvación:** último recurso / solución para una situación extrema, desesperada.
- **Dejar huella:** dejar un recuerdo de la presencia de algo o alguien; puede ser positivo o negativo.
- **Impulsar:** promover; hacer que algo empiece a funcionar o funcione mejor.
- **Encaminar(se):** dirigir(se) hacia una meta.
- **Dar la espalda:** ignorar no tener en cuenta.

Realización libre.

B Repasar la gramática.

Se remite a los alumnos a las páginas 188 y 189 del Apéndice Gramatical para repasar los usos del modo subjuntivo.

A. 1 A condición de que el modelo sea responsable. **2** Que nos referimos a un modelo que todavía no conocemos. **B 1** exige que las administraciones y las empresas adopten unas prácticas... **2** Que nos referimos a prácticas que habría que adoptar. **C 1** Que nos referimos a un desarrollo que en el futuro puede beneficiar a la comunidad.

C Un ejemplo.

Destrezas: Comprensión lectora, expresión escrita e interacción oral.

El objetivo de esta actividad es presentar un circuito en Nicaragua que ejemplifica el «turismo comunitario».

Ampliación

Después de la lectura del texto se proponen las siguientes actividades:

- A** Actividad en pareja. Los alumnos son agentes de viaje y tienen que presentar el circuito a un grupo de personas interesadas en él. Para ello, pueden aportar información de los lugares citados en el texto. El resto de alumnos son los clientes que podrán hacer todas las preguntas que consideren necesarias.
- B** Los alumnos en grupos de tres buscan información de otros circuitos de «turismo comunitario» y lo exponen en clase. Debe darse un tiempo determinado para la intervención de cada grupo. A continuación entre todos, tienen que elegir uno de los viajes aportando las razones.

Realización libre.

2 ¿Turismo solidario o exotismo?

A Antes de empezar.

Destrezas: Interacción oral.

Se da un tiempo para que los alumnos, individualmente, piensen y preparen las preguntas propuestas, y a continuación se hace la puesta en común.

Sugerimos que se empiece la actividad recordando el concepto y las características del «turismo solidario» por medio de una lluvia de ideas.

En la sesión previa a la actividad, el/la docente anima a los alumnos a que traigan fotos que para ellos signifique «turismo solidario» para pegarlas en las paredes del aula.

Textos turísticos 5

También se puede llevar a clase un mapa ampliado de África para que se señalen los países que elijan los alumnos.

Realización libre.

B Leer el texto.

Destrezas: Comprensión lectora, expresión escrita e interacción oral.

Llamamos la atención sobre FITUR, sigla que significa Feria Internacional de Turismo. Esta feria se celebra anualmente en Madrid y es la Feria de Turismo más importante de España y una de las más importantes del mundo.

Los objetivos de Neré

- Dar a conocer su proyecto de turismo solidario.
- Dar a conocer una nueva de hacer turismo que ayude al desarrollo de los lugares visitados.
- Conseguir crear infraestructuras turísticas en los países visitados.

Realización libre.

C Más allá de la lectura.

Destrezas: Interacción oral, expresión escrita.

Llamamos la atención sobre la sigla PIB, se aclara que significa producto interior bruto.

Ampliación

Proponemos las siguientes actividades una vez que los alumnos han leído el texto.

A Hacer un resumen de 10 líneas del contenido del texto.

B En el último párrafo del texto se dice: «Sus responsables estarán en la Feria a disposición de todos los interesados en un proyecto alternativo que trata de combatir... y, por otro, las tradicionales reticencias de los turoperadores a publicitar estos circuitos». Se pregunta a los alumnos por qué piensan que los turoperadores no están muy interesados en este tipo de viajes y circuitos.

C Los alumnos son representantes de la agencia NERÉ VIAJES, están en FITUR y tienen que hacer una presentación a un grupo de agentes de viajes y turoperadores de sus propuestas de turismo solidario en Burkina Faso. Para ello, tendrán diez minutos.

Realización libre.

3 Turismo idiomático

A Leer el texto.

Destrezas: Comprensión lectora.

Ampliación

Después de la lectura del texto proponemos las siguientes actividades:

A Poner un título al texto.

B Definir «turismo idiomático».

C Hacer una presentación oral del texto. Para ello, los estudiantes pueden presentar los datos ofrecidos en gráficos.

D Para repasar las cifras en español, sugerimos que los alumnos cierren el libro y se escriben las cifras en la pizarra para que los estudiantes digan a

qué datos corresponden. Por ejemplo, 5500, número de personas que trabajan en la enseñanza del español.

E Buscar datos y hacer un informe del «turismo idiomático» en el país de los alumnos.

- Datos económicos mencionados.

El español tiene un precio: 150 000 millones de euros, el 15% del PIB español.

La enseñanza del español es una actividad que genera al año en España un volumen de negocios de 462 millones de euros y da empleo estable a 55000 personas .

El auge del español es un negocio que mueve 176 millones de euros.

Cada estudiante gasta una media de 1950 euros.

Además, se gastan al año 66 millones de alojamiento, 82 millones en manutención, 68 millones en ocio y 69 millones en otros capítulos menores.

- Del tipo de alojamiento del que se habla.

Compartir casa con otros estudiantes. / Alojarse en pisos alquilados.

- De los países y continentes citados y por qué se citan.

Francia e Italia: dos semanas de estancia en España.

Rusia: treinta semanas de estancia en España.

Suecia: 13 semanas de estancia en España.

EE. UU.: cuatro semanas de estancia en España.

Se estima que el número de estudiantes irá en aumento en los próximos años y calcula que la demanda potencial alcanzará en diez años las 745 000 personas, de las que 240 000 serán europeas, 486 000 americanas, 11 000 asiáticas y 8000 africanas.

- Del número de centros que imparten español.

627.

B Afianzar el vocabulario.

Ampliación

Se pide que en el glosario anoten las siguientes palabras y expresiones y escriban una definición para ellas:

- Turismo idiomático.
- Volumen de negocios.
- Empleo estable.
- Pagar la matrícula.
- Manutención.
- Conexiones.
- Visados.

1 representa 2 genera 3 ofrecen, prorrogables 4 auge, reciben / acogen 5 la cantidad / la importancia, alcanza

C Más allá de la lectura.

Destrezas: Expresión escrita e interacción oral.

Proponemos ampliar las preguntas para la práctica de interacción oral preguntando a los alumnos la importancia para la economía de sus países el «turismo idiomático».

Realización libre.

4 El turismo espiritual o religioso

A *Leer el texto.*

Destrezas: Comprensión lectora y expresión oral.

Sugerimos otras preguntas:

- En el texto se hablan de diferentes tipos de turismo. ¿Cuáles se mencionan? ¿En qué se diferencian? (Turismo verde, de sol y playa, cultural, deportivo)
- ¿Qué acontecimiento tiene lugar en el año 900? (Se descubre el sepulcro del apóstol Santiago)
- ¿Por qué se inventó el «Juego de la oca»? Lo inventaron los «Maestros Constructores» para orientar a los peregrinos en la época en la que no existían ni guías ni mapas.

- **¿Qué lugares de peregrinación se mencionan?** La Meca, Jerusalén, zonas determinadas de la India.

- **¿Qué es actualmente el Camino de Santiago? ¿Dónde está situado Santiago de Compostela? ¿Y qué fue anteriormente?** Hoy en día el «Camino de Santiago» es una representación simbólica del camino interior de cada persona. Anteriormente fue la ruta de peregrinación más importante de la España medieval. Santiago de Compostela está situado en La Coruña, provincia de la Comunidad Autónoma de Galicia.

- **¿Qué leyendas se cuentan?** Leer el segundo párrafo.

- **Se habla de símbolos. ¿Cuáles?** Los antiguos símbolos celtas: la estrella, la concha, la pata de oca, el cuervo, el lobo, el perro.

B *Más allá de la lectura.*

Destrezas: Interacción oral.

Ampliación

Como variante, se distribuye a los alumnos en grupos de tres y se les pide que elijan un destino turístico «espiritual o religioso», se documenten y hagan una presentación al resto de la clase, que es un grupo de clientes. Una vez hecha la presentación del destino turístico, el resto de alumnos-clientes pueden hacer preguntas.

Realización libre.

Viajes especiales

1 Una maleta llena de sueños

A *En equipos, fijaos en esta maleta y contestad.*

Destrezas: Interacción oral.

Se divide la clase en grupos; cada uno hará una lluvia de ideas para saber qué sugieren estos lugares. Lo harán de forma que se pueda colocar en la pared y todos puedan leer lo que los demás han escrito. Después se establecerá un debate sobre las distintas opiniones. Se puede escribir una especie de resumen con el resultado.

Realización libre.

B Buscad información equivalente en vuestro país o región y presentádsela a un grupo de habla hispana.

Destrezas: Expresión oral.

Se recuerda a los alumnos que la exposición oral pueden ilustrarla con fotografías o cualquier material gráfico o sonoro que consideren oportuno.

Realización libre.

2 Viajes de bodas

Creemos que esta es una de las actividades que ponen a prueba todo lo que los alumnos han asimilado a lo largo del manual. Pueden consultar todas las unidades en las que se presentan hoteles y circuitos y entresacar lo que más les convenga.

Como elemento nuevo deben tener en cuenta que se trata de un lugar cerrado y rodeado de agua las veinticuatro horas, salvo en las escalas, claro. Esto hay que transformarlo en algo positivo.

Una vez realizado el folleto, se puede presentar a la clase para que se elija el mejor, el más atractivo.

Realización libre.

3 El paraíso soñado

Destrezas: Comprensión lectora y expresión escrita.

Para trabajar con la anticipación en la lectura. Sugerimos que:

- Antes de leer: se coloque lo que se crea que se va a encontrar en el folleto.
- Durante la lectura: se compare con lo que está escrito.
- Después de la lectura: se comente el contenido del folleto y se mejore o se proponga otro con lo escrito por los alumnos. Como repaso, se vuelve a leer las diferentes descripciones de hoteles que aparecen a lo largo del manual y se compara con este último.

Sinónimos

Exuberante vegetación: vegetación abundante, recuerda el trópico.

Se integra suavemente en la naturaleza: la construcción llega a formar parte del entorno natural.

Han sido diseñadas: han sido concebidas / creadas

Con maravillosas vistas: con estupendas vistas / con increíbles vistas

No podrá resistirse: tendrá que admitir la calidad de la gastronomía / caerá conquistado por la gastronomía

Degustando: saboreando

Una zona personalizada: una zona adecuada a cada cliente

Dan lugar a acogedoras estancias: favorecen placenteras / gratas estancias.

Disfrutar: gozar

Música y animaciones en vivo: diversiones en directo.

4 Carnavales del mundo

A *Antes de empezar.*

Destrezas: Interacción oral.

Llamamos la atención sobre el título del epígrafe: «Carnavales del mundo» y sugerimos que los alumnos digan qué carnavales conocen y den toda la información que recuerden o sepan de ellos.

Ampliación

A Sugerimos que se elabore un recorrido por los lugares dignos de ser visitados fuera de la época de Carnaval. Para ello pueden buscar información en internet e ilustrar la presentación con imágenes y música adecuada.

B Siguiendo el espíritu festivo que transmite el texto, ¿alguien de la clase sabe bailar alguno de los ritmos presentados? ¿Se atreve todo el grupo a bailar a ritmo de *frevo* o *maracatú*? Que disfrutéis 😊

Realización libre.

B *Leer el texto.*

Destrezas: Comprensión lectora.

Ampliación

Se pide que en el glosario anoten las siguientes palabras y expresiones y escriban una definición para ellas:

- Samba.
- *Frevo*.
- Plena ebullición.
- *Maracatu*.
- Los pelos de punta.
- Poner rumbo.

Realización libre.

C *Después de leer.*

Destrezas: Expresión escrita.

Sugerimos que para la corrección de los textos, los alumnos lo intercambien con un compañero.

Realización libre.

D *Más allá de la lectura.*

Destrezas: Expresión escrita e interacción oral.

Realización libre.

Para terminar

Después de haber leído y escrito tanto, esperamos que nuestros alumnos se hayan convertido en unos futuros buenos profesionales.