

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



INSTITUTO DE POSTGRADO



**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
EDUCACIÓN**

“Guía didáctica para la disciplina de Inglés Técnico, con enfoque interdisciplinario: Caso práctico tercero de bachillerato, en Servicios Hoteleros de la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre año lectivo 2017-2018”

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en
Gestión de la Calidad en Educación**

DIRECTOR:

MSc. Lilian Jaramillo Naranjo

AUTOR:

Mayra Noemi Tocagón De La Cruz

IBARRA-ECUADOR

2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004048490		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TOCAGON DE LA CRUZ MAYRA NOEMI		
DIRECCIÓN:	OTAVALO PARROQUIA GONZALEZ SUARES		
EMAIL:	mayritadela-cruz@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062919055	TELÉFONO MÓVIL:	0980560223

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Guía didáctica para la disciplina de Inglés Técnico, con enfoque interdisciplinario: Caso práctico tercero de bachillerato, en Servicios Hoteleros de la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre año lectivo 2017-2018"
AUTOR (ES):	TOCAGON DE LA CRUZ MAYRA NOEMI
FECHA: DD/MM/AAAA	07/12/2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Magister en Gestión de la Calidad en Educación
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Lilian Jaramillo Naranjo

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días del mes de Enero de 2019

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: TOCAGON DE LA CRUZ MAYRA NOEMI

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado se lo dedico a Dios y mi madre que desde el cielo me han iluminado fortaleciéndome de paciencia y sabiduría necesaria en esta etapa de mi vida.

De manera especial a mis hijos por ser mi fortaleza y razón de seguir superándome.

A mi esposo Edison por ser mi compañero de lucha y mi soporte en los momentos más difíciles.

A mi padre y hermanos por el apoyo incondicional que me han dado durante todas las etapas de mi vida, siempre gratificaré que pude obtener una profesión gracias a ellos.

Mayra Noemí Tocagón De La Cruz

AGRADECIMIENTO

Una vez más agradezco a la Universidad Técnica del Norte por darme la oportunidad de superarme profesionalmente y adquirir nuevos conocimientos gracias a profesionales de alto nivel.

A todos quienes conforman el Instituto de Posgrado y de manera especial a mi tutora MSc. Lilian Jaramillo por su paciencia, ayuda y motivación brindada en este largo proceso, su experiencia y profesionalismo han sido de gran importancia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	15
1. EL PROBLEMA	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación de la investigación	17
1.4 Objetivos de la investigación.....	19
1.5 Preguntas de investigación.....	20
CAPÍTULO II	21
2. MARCO REFERENCIAL.....	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Análisis teórico	23
2.3 Análisis de enfoque interdisciplinar	31
2.3.2 Bachillerato Técnico en el Ecuador y relación con el mundo productivo-laboral	39
Estrategia de aprendizaje activo. - se aplica cuando es necesario la.....	41
2.4 Evaluación de aprendizajes.....	42
Evaluación de aprendizajes durante el año escolar.....	43
La evaluación formativa, procesual o continua	43
Evaluación inicial y final	43
2.5 Relación Educación-Trabajo.....	43

2.6	Guía didáctica (conceptualización y elementos que integran la guía didáctica).....	44
2.7	Marco Legal	47
CAPÍTULO III.....		49
3.	MARCO METODOLÓGICO	49
3.1	Lugar o entorno de desarrollo de la investigación.....	49
3.2	Tipo de investigación.....	50
3.3	Métodos de investigación	50
3.4	Población y Muestra	53
3.5	Técnicas e instrumentos de investigación.....	53
CAPÍTULO IV.....		54
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	54
4.2	Resultados de la prueba diagnóstico.....	56
4.3	Análisis de las encuestas a los docentes	61
4.4	Resultados de la implementación de la primera unidad de la Guía Didáctica en el tercer y cuarto parcial	63
	Indicador: Guía didáctica para inglés técnico en Servicios Hoteleros	65
CAPÍTULO V		67
5.	PROPUESTA.....	67
5.1	Presentación	67
5.2	Objetivos.....	67
5.3	Enfoque.....	68
5.4	English Applied to Hotel Service	69
CAPÍTULO VI.....		70
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
6.1	CONCLUSIONES	70
6.2	RECOMENDACIONES.....	71
ANEXOS.....		72

Anexo 1. Evaluación diagnóstica	72
Anexo 2. Prueba de Nivel de Inglés (no se puede incorporar toda la prueba por seguridad de la corporación.)	74
Anexo 3. Encuesta a docentes de inglés	75
Aprendizaje activo.....	75
Anexo 4. Verificador de socialización del enfoque interdisciplinar y reunión de trabajo con el área técnica y área de Lengua Extranjera.	77
Anexo 5. Certificado de la Unidad educativa PCEI 31 de Octubre	78
Anexo 6. Fotografías de Aplicación de la Guía Didáctica	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Módulos formativos de la Figura Profesional en Servicios Hoteleros....	24
Tabla 2 Tronco común de tercero de bachillerato en Servicios Hoteleros.....	29
Tabla 3 Resultados de la socialización a docentes	32
Tabla 4 Contenidos del área e inglés técnicos.....	34
Tabla 5 Contenidos de inglés técnico parcializado	35
Tabla 6 Ejemplo de Plan de Clase de Inglés Técnico	37
Tabla 7: Valoración de estrategias de aprendizaje y rendimiento en inglés	40
Tabla 8: Evaluación de aprendizajes durante el año escolar.....	43
Tabla 9: Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	53
Tabla 10 Tabla de puntaje para estudiantes de bachillerato.....	54
Tabla 11: Destreza de hablar-Speaking	56
Tabla 12: Destreza de escuchar- Listening	57
Tabla 13: Destreza de leer- Reading	58
Tabla 14: Destreza de Escribir-Writing	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Niveles de dominio del inglés de acuerdo al Currículo de los niveles de educación obligatorio emitidos por el Ministerio de Educación (2016).	26
Ilustración 2: Nivel de inglés de acuerdo al MCER.....	29
Ilustración 3: Estructura de una guía didáctica.	46
Ilustración 4: Contenidos de inglés técnico de acuerdo al Desarrollo Curricular	47
Ilustración 5: Ubicación U.E. 31 de Octubre.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Etapas para establecer Estrategia Metodológica.....	31
Gráfico 2 Desempeño académico de los estudiantes de acuerdo con el MINEDUC y al MCER	55
Gráfico 3 Estrategia interdisciplinar	61
Gráfico 4: Implementacion de destrezas de comunicación.....	62
Gráfico 5: Rendimiento Académico de Inglés Técnico parcializado	65

RESUMEN

Autor: Lcda. Mayra Noemi Tocagón De La cruz

Tutor: MSc. Lilian Jaramillo

Año: 2018

En la actualidad tomar en cuenta las prácticas pedagógicas que se aplican en Latinoamérica sobre todo en Ecuador es de gran importancia, porque existe carencia en el mejoramiento de la enseñanza del idioma inglés, por lo tanto, imposibilita que los estudiantes tengan fluidez al hablar un lenguaje extranjero. El Ministerio de Educación ha incluido la disciplina de inglés desde los primeros años de educación básica, pero es una realidad latente que aun en las universidades los estudiantes no han desarrollado las destrezas de hablar, escribir, leer y escuchar de una manera adecuada. En los últimos años se han desarrollado investigaciones y textos para fortalecer el inglés en relación con la hotelería y turismo, pero muy pocas investigaciones entre el inglés aplicado al sector hotelero. Con lo antes mencionado, la presente investigación tiene como objetivo elaborar una guía didáctica para la disciplina de inglés técnico, con enfoque interdisciplinario porque se unificaron las disciplinas de inglés y Servicios Hoteleros, siendo la guía aplicada como caso práctico para el tercero de bachillerato en servicios hoteleros de la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre, en el año lectivo 2017-2018. La presente investigación previa a la obtención del título de MSc. en Gestión de la Calidad en Educación, se vuelve una herramienta para el trabajo docente del bachillerato técnico. Igualmente, esta investigación es un referente para que los estudiantes de bachillerato en Servicios Hoteleros de la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre de Otavalo mejoren su rendimiento académico en la disciplina de inglés técnico y pongan en práctica todos los conocimientos adquiridos en clase, en el campo laboral del sector Hotelero.

Palabras claves: Servicios Hoteleros, Inglés Técnico, Guía Didáctica

ABSTRACT

Currently taking into account the pedagogical practices that are applied in Latin America especially in Ecuador is of great importance, because there is a lack of improvement in the teaching of the English language, therefore it makes impossible for students to be fluent when speaking a foreign language. The Ministry of Education has included the discipline of English since the early years of basic education, but it is a latent reality that even in universities students have not developed speaking, writing, reading and listening skills in a correct way. In recent years, research and texts have been developed to strengthen English in relation to hotel and tourism, but very little research has been done in the English applied to the hotel sector. With the aforementioned, the present investigation has as objective to elaborate a didactic guide for the discipline of technical English, with interdisciplinary focus between English and Hotel Services, being the guide applied as a practical case for the third bachillerato in Hotel Services in the “Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre”, in the school year 2017-2018. The present research prior to obtaining the title of MSc. in Management of the Quality in Education, it becomes a tool for the teaching work of the technical bachillerato. Alike, this research is a reference for high school students in Hotel Services of Otavalo improve their academic performance in the discipline of technical English and put into practice all the knowledge acquired in class, in the field labor of the hotel sector.

Key words: Hotel Service, Technical English, Didactic Guide

INTRODUCCIÓN

Una guía didáctica sirve de orientación a los docentes y estudiantes porque facilita el proceso de enseñanza aprendizaje, siendo indispensable en el aprendizaje de un nuevo idioma.

Considerando lo antes mencionado y al currículo de bachillerato técnico es importante incorporar una guía con enfoque interdisciplinario, con la finalidad de estimular el trabajo cooperativo, contribuir con el diseño de estrategias y técnicas didácticas para establecer la interrelación entre las disciplinas del currículum de educación y el aprendizaje del idioma inglés con mención en Servicios Hoteleros.

El presente trabajo de grado se construyó tomando en cuenta cinco capítulos, descritos de la siguiente manera:

Capítulo I. En el primer capítulo de este proyecto, se realizó un diagnóstico situacional de la Unidad Educativa 31 de Octubre ubicada en la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura, enfocando la problemática sobre el aprendizaje del idioma inglés en el bachillerato técnico con mención en Servicios Hoteleros para identificar las razones por las cuales es necesario implementar una guía pedagógica.

Capítulo II. En el segundo capítulo, se desarrolló el marco referencial, una recopilación de conceptos y fundamentos científicos, que ayudaron a la elaboración del presente documento. Para la estructuración del contenido de este capítulo, se realizó una investigación exhaustiva a distintas fuentes de información como: libros, revistas, folletos, prensa, páginas web.

Capítulo III. En el capítulo tres, se elaboró el marco metodológico, como hoja de ruta para avanzar en la investigación y garantizar la calidad en el diseño de las herramientas de recolección de datos. Estos instrumentos fueron cotejados con documentos técnicos que permiten retroalimentar los esquemas y cuestionarios aplicados en el estudio.

Capítulo IV. En el cuarto capítulo, se realiza un esquema de análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las herramientas de investigación, en este caso una encuesta dirigida a los docentes del idioma inglés en el bachillerato técnico, una evaluación diagnóstica aplicada a los estudiantes del bachillerato técnico, mención Servicios Hoteleros y la aplicación de una unidad didáctica en el transcurso del año lectivo para poder verificar la efectividad de la guía didáctica y sus beneficios en el desarrollo de destrezas.

Capítulo V. Finalmente se concluye este trabajo con el capítulo quinto, que es la presentación de la propuesta para estructurar una guía metodológica y verificar su impacto en el desarrollo de destrezas con criterio de desempeño mediante la guía didáctica.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Problema de investigación

Dada la importancia y necesidad que tiene la presente investigación, Katsos N. (2011), quien manifiesta que existe una baja calidad de la educación pública en América Latina referente al idioma inglés; asimismo de acuerdo a estándares mundiales el Ecuador tienen un índice de Inglés de 44.5/100 nivel bajo de acuerdo a los resultados obtenidos de las pruebas estandarizadas aplicadas por el Instituto “Education First”, por lo que surge la importancia de aplicar nuevas formas de enseñanza en los programas de inglés.

Por otro lado, la Red de Mejoramiento de la Enseñanza de Inglés en la Región Centroamericana (2012), identificó carencias importantes que imposibilitan la mejora de la enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera las cuales están relacionadas al contexto de la población investigada y son: a) la falta de capacitación de los docentes de educación básica y secundaria en la enseñanza y aprendizaje de la lengua inglesa. b) la necesidad de oportunidades de capacitación del profesorado, de acuerdo al currículo del Ministerio de Educación. c) la escasez de material didáctico y equipo adecuado para la enseñanza de la lengua inglesa (pág. 6).

Al mismo tiempo, en Ecuador luego de los informes internacionales que se ha obtenido, el Ministerio de Educación (2016) ha impulsado el Proyecto de Fortalecimiento de la Enseñanza de Inglés como Lengua Extranjera que está dirigido a la actualización y aplicación del currículo nacional.

Según la secretaria de Fundamentos Educativos expide en el año 2016, la malla curricular y documentos Actualizados de las Figuras Profesionales de Bachillerato Técnico para las Instituciones educativas que cumplen con los respectivos requisitos, el cual está estructurado de disciplinas del tronco común y de

formación en áreas técnicas para asociar al sujeto que aprende al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimiento social o económico. Para los cuales se facilitan tres documentos generales que ayudan a mejorar la propuesta curricular las cuales son: el enunciado general del currículo, el desarrollo curricular y la figura profesional pero los conocimientos deben ser adquiridos de acuerdo al entorno donde se encuentra la institución.

En el año lectivo 2015- 2016 se incorpora en la Unidad Educativa PCEI “31 de Octubre” el bachillerato en Servicios Hoteleros para lo que los docentes de inglés han venido trabajando con el método gramática y traducción los contenidos de inglés técnico aplicado, de acuerdo al PCA y PCD que se encuentra en vicerrectorado, además de ello en las pruebas diagnósticas realizadas al inicio del año escolar se encontró debilidad en cuanto a las cuatro destrezas: escuchar el 44.4% de estudiantes necesitan reforzar la destreza porque alcanza los aprendizajes requeridos, en cuanto a la destrezas de hablar el 88.9%, escribir 94.4% y leer un 50% de estudiantes necesitan perseverar porque no alcanza los aprendizajes requeridos.

En los resultados de la evaluación diagnóstica también se identificó que los conocimientos y destrezas previos necesarios que deben tener los estudiantes de tercero de bachillerato es deficiente porque los estudiantes tienen dificultad para entablar conversaciones que brinden información en entornos turísticos por desconocimiento o por no dominar el vocabulario que requiere la disciplina de inglés técnico. Por otra parte, el docente y los estudiantes necesitan un recurso didáctico que contribuya al proceso de enseñanza de manera positiva en la adquisición de lengua extranjera y evitar que los docentes manejen información reducida sobre los conocimientos frente a la disciplina de inglés técnico aplicado. Y por último la falta de seguridad del estudiante al momento de hablar en inglés frente a público ha ocasionado que no tenga confianza en sí mismo y no ponga en práctica el idioma en situaciones reales.

En definitiva, en la presente problemática se ha identificado que no se cuenta con una guía didáctica para fortalecer las destrezas con criterio de desempeño e incorporar los conocimientos de las tres unidades determinadas por el currículo: información turística, atención al cliente en inglés y venta de servicios hoteleros; con enfoque interdisciplinar para el área de Inglés Técnico Aplicado, que establece el currículo de acuerdo con el perfil profesional del Tercer año de Bachillerato Técnico en Servicios Hoteleros.

1.2 Formulación del problema

Con la presente investigación se pretende que exista una nueva forma de enseñanza aprendizaje para el inglés técnico a ser aplicados en los terceros de bachillerato, y será una oportunidad para impartir la enseñanza a través de enfoques interdisciplinarios con el fin de integrar y optimizar de mejor manera el aprendizaje de inglés técnico en los estudiantes motivo de la investigación, en este sentido, se formula el problema de la siguiente manera:

¿Cómo fortalecer los saberes y destrezas sociolingüísticos con enfoque interdisciplinar incorporando los contenidos del Inglés Técnico Aplicado que establece el currículo de acuerdo al perfil profesional de tercero de Bachillerato Servicios Hoteleros de la Unidad Educativa 31 de Octubre, del cantón Otavalo parroquia el Batán en el año lectivo 2017-2018?

1.3 Justificación de la investigación

El aprendizaje de la lengua extranjera inglés ha servido como un instrumento de mejora en los países en vías de desarrollo según De Mauro (2001) “el aprendizaje de un segundo idioma viene a convertirse en un proceso largo y natural tanto los docentes y estudiantes deben pasar obligatoriamente por fases del conocimiento antes de poder dominar el idioma extranjero inglés” (pág. 111).

Además, según Pérez J. (2007) la enseñanza de lengua extranjera fuera de contexto o realidad educativa imposibilita en gran medida la comunicación y aprendizaje (pág. 8). Por lo que, se justifica la importancia de implementar el proyecto con enfoque interdisciplinar como estrategia para que se cumpla con los lineamientos y el funcionamiento del nuevo currículo flexible y abierto, realizando las respectivas adaptaciones curriculares las cuales están dirigidas para la enseñanza de personas con escolaridad inconclusa emitida en el año 2017 por el Ministerio de Educación para su respectiva ejecución.

Por otro lado, en la investigación realizada por el departamento de Psicología de la Universidad Católica de Colombia manifiesta que es necesario apropiarse de la fonética, la entonación de palabras y el desarrollo de competencias. (Ministerio de Educación Nacional, 1999, pág. 5) . Por lo que es importante fomentar el auto aprendizaje en los estudiantes considerando que en tres horas clase el estudiante tiene dificultad en adquirir el conocimiento requerido e indispensable para dar cumplimiento al proceso de enseñanza aprendizaje.

Este proyecto es importante porque contribuirá en el desarrollo de destrezas y capacidad cognitiva de acuerdo con las experiencias de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2012) este tipo de proyectos superan la capacidad de memorización, promueven la responsabilidad personal y de equipo al establecer metas propias. Además, con el enfoque interdisciplinar se pretende unificar los módulos de servicios hoteleros e inglés técnico parcializando los contenidos, alineando al currículo y al perfil de salida del bachiller en Servicios Hoteleros el cual indica que los estudiantes deben conocer al menos un segundo idioma para fortalecer la competitividad.

La Figura profesional de Servicios Hoteleros se basa en competencias laborales, agrupando dos grandes áreas productivas que posee todo establecimiento hotelero de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo internacional en el año 2013, alcanzó un nivel de ingresos de 1.4 billones de dólares por la creciente demanda existente, se ve la necesidad de insertar el inglés técnico el cual va acorde a la puesta en práctica en escenarios de trabajo de manera directa e indirecta en la cual el

alumnado ponga en emplea lo aprendido en las aulas de clase hacia la realidad laboral. (MINEDUC, 2015).

Finalmente, la guía didáctica será elaborada de acuerdo al perfil de bachillerato técnico usando actividades de los sectores turísticos y hoteleros que involucren al estudiante en distintos lugares de trabajo aprovechando las prácticas de formación laboral, que los estudiantes deben realizar como requisito previo a la graduación con entidades hoteleras y turísticas que la institución tiene convenio, es así como el estudiante podrá poner en práctica los conocimientos adquiridos sobre servicios hoteleros haciendo uso del idioma inglés.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Elaborar una Guía Didáctica para la asignatura de inglés técnico con enfoque interdisciplinario a fin de contribuir al fortalecimiento de saberes y destrezas sociolingüísticos de lengua extranjera.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el desempeño académico en los estudiantes de terceros de Bachillerato en Servicios Hoteleros de acuerdo con el currículo Nacional 2016 en la asignatura de inglés.
- Determinar las estrategias metodológicas que utilizan los maestros para ayudar a desarrollar aprendizajes interdisciplinarios en el área de idioma inglés.
- Establecer las unidades académicas para la guía didáctica sobre inglés técnico con enfoque interdisciplinario para el tercero de bachillerato en la especialidad de servicios hoteleros.

- Aplicación de la primera unidad académica para observar los alcances en el desempeño académicos de los estudiantes motivo de la investigación, a fin de realizar un análisis comparativo sobre el enfoque investigado de acuerdo a la política educativa de la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre.

1.5 Preguntas de investigación

- ¿El diagnóstico del desempeño académico en los estudiantes de terceros de Bachillerato en Servicios Hoteleros de acuerdo con el currículo Nacional 2016 en la asignatura de inglés contribuye a especificar el nivel de inglés que poseen los estudiantes?
- ¿Conocer las estrategias metodológicas que utilizan los maestros para desarrollar aprendizajes interdisciplinarios en el área de idioma inglés contribuye al desarrollo de las destrezas de comunicación: hablar, leer, escribir y escuchar?
- ¿Establecer las unidades académicas para la guía didáctica sobre inglés técnico con enfoque interdisciplinario para el tercero de bachillerato en la especialidad de servicios hoteleros contribuye en el diseño de la guía didáctica?
- ¿Aplicar la primera unidad académica para observar los alcances en el desempeño académicos de los estudiantes motivo de la investigación ayuda a realizar un análisis comparativo sobre el enfoque investigado?

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

Según confirma la UNESCO, citado por la Revista Iberoamericana de Educación (2008), indica lo siguiente:

La calidad de la educación constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social. La existencia de varios idiomas, el desarrollo del lenguaje oral y la necesidad de comunicación ha conllevado al ser humano a la posibilidad de volver a aprender hasta encontrar la claridad y comprensión de un nuevo dialecto. De acuerdo a los paradigmas lingüísticos la enseñanza de idiomas a medida del pasar los tiempos ha ido evolucionando, por lo tanto, para comprender las distintas metodologías es imprescindible contextualizar en el paradigma lingüístico adecuado en que surgieron (Varo, 1990, pág. 14) .

“La enseñanza de lenguas extranjeras en Ecuador era vista como algo casi reservado porque se enseñaba otro idioma en las escuelas particulares” (EcuadorUniversitario.com, 2012). Desde 1996 hasta el 2006, en Ecuador el bachillerato nacional no contó con indicadores de logro, lineamientos curriculares ni estándares educativos. Lo que es más grave, no se elaboró una política de mejoramiento sobre el perfil de salida del bachiller, por lo que cobra un mayor sentido y urgencia el diseño del sistema nacional de estándares educativos para este nivel, en 1999 el grupo de trabajo sobre Estándares y Evaluación del Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (PREAL, 2006), produjo el primer documento de análisis sobre la situación de los sistemas nacionales de evaluación de aprendizajes sobre los “estándares” dando a conocer sobre los resultados de evaluación, avance sobre la evaluación del aprendizaje y análisis del currículum.

En base a estas consideraciones estos instrumentos elaborados por el PREAL a partir del 2012, el Ministerio de Educación del Ecuador incorpora en el sistema educativo los estándares de calidad y pone en marcha el proyecto de

Fortalecimiento de la Enseñanza de inglés como Lengua Extranjera, el cual tiene como objetivo principal que los estudiantes ecuatorianos alcancen un nivel funcional de uso de la lengua inglesa. En el 2015 el Ministerio de Educación emite el currículo para el bachillerato Técnico en Servicios cumpliendo con los requerimientos la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre ubicada en la ciudad de Otavalo incorpora y oferta el bachillerato Técnico en Servicios Hoteleros a partir del año lectivo 2015-2016 hasta la actualidad.

La malla curricular de tercero de bachillerato técnico contiene Lengua Extranjera en el tronco común (inglés) e inglés Técnico Aplicado en la formación técnica para lo que el Ministerio de Educación entrega textos y herramientas para la enseñanza del idioma inglés, pero para el Inglés Técnico proporciona instrumentos curriculares escasos y con visiones generales y no de acuerdo al contexto, por lo que, el docente debe adaptarlo de acuerdo a la necesidad de los estudiantes. En el año lectivo 2017-2018 se identificó que los docentes de la disciplina de Inglés Técnico en años anteriores han desempeñado la enseñanza tradicional y el uso de estructuras gramaticales, por lo que es importante considerar que cuando se habla del aprendizaje de un idioma extranjero es necesario tomar en cuenta que el sujeto que aprende necesita tener una representación mental para la relación entre el conocimiento previo y el conocimiento que esta por aprender pero cuando se refiere a inglés técnico el conocimiento a desarrollarse es de carácter práctico y comunicativo de acuerdo al bachillerato técnico y debe alinearse al perfil profesional.

En base a ello se debe tomar en consideración que el docente necesita una guía que ayude a diseñar de mejor manera las clases de inglés técnico cumpliendo con los lineamientos para el bachillerato en Servicios Hoteleros, además es el sujeto que aprende que adquiera el conocimiento, las clases deben ser más prácticas que teóricas como manifiesta el investigador Cody Blair (1981) con la “Pirámide de Aprendizaje”.

El ser humano adquiere el conocimiento, relacionando con el ámbito educativo se puede manifestar que los estudiantes aprenden un 5% por

medio de lecciones, un 10% mediante lecturas, un 20% por medio de objetos o herramientas audiovisuales, un 30% mediante demostraciones, un 50 % cuando el estudiante forma parte de un grupo de discusión, un 75% cuando lleva el conocimiento a la práctica y un 90% enseñando, por lo que es importante que el estudiante utilice el idioma inglés técnico aplicando al ámbito de operación brindando una formación al estudiante de forma positiva.

Ante este análisis Vilca (2017) en su investigación manifiesta que la metodología tradicional ocasiona desinterés para aprender por parte del estudiante. En esta circunstancia la investigación conlleva a plantear nuevas alternativas metodológicas que potencien aprendizaje verdadero y más aún al bachillerato motivo de investigación. Asimismo, se fortalecerá el inglés técnico aplicado experimentando distintos contextos de la ciudad de Otavalo.

2.2 Análisis teórico

2.2.1 Currículo de Lengua Extranjera e inglés Técnico Aplicado para Servicios Hoteleros

El currículo Nacional tiene dos funciones: por un lado, permite a los docentes tener en cuenta los objetivos a alcanzar por cada subnivel y por otro lado es un referente para evaluar la calidad del sistema educativo. Para la aplicación del currículo es importante tomar en cuenta los siguientes elementos: perfil de salida del bachiller ecuatoriano, objetivos generales de cada área, destrezas con criterios de desempeño por bloques curriculares y finalmente orientaciones metodológicas, criterios e indicadores de evaluación.

Las ofertas académicas que propone el Ministerio de Educación en los contenidos actualizados del 2017 constituye la oferta formativa de Bachillerato Técnico por Figuras Profesionales (FIP), en la cual está incluida las figuras profesionales del área técnica de Servicios que están destinados a satisfacer las necesidades de mercado, adquirir habilidades para realizar el almacenamiento, la expedición y la venta de productos o servicios optimizando los resultados de las gestiones asignadas a su ámbito de responsabilidad.

Dentro del área de servicios se encuentra el Bachillerato Técnico en Servicios Hoteleros, en el cual se debe cumplir con el siguiente perfil de salida “Realizar las operaciones de recepción, alojamiento, alimentos y bebidas en establecimientos de los sectores hoteleros y extra-hoteleros. Cumplir con la reglamentación establecida. Asegurar que la clientela obtenga una atención satisfactoria y eficiente” y como figura profesional el campo Ocupacional “se encuentra en establecimientos hoteleros y no hoteleros. Organismos e instituciones públicas o privadas. Asociaciones afines, agencias turísticas y aerolíneas. Empresas proveedoras de productos hoteleros. Departamentos de empresas hoteleras. Restaurantes y bares. Turistas nacionales e internacionales. Comunidad.” Para el presente bachillerato se plantea los módulos formativos.

Tabla 1 Módulos formativos de la Figura Profesional en Servicios Hoteleros

Módulos formativos	N° de horas semanales/año de Bachillerato		
	Técnico		
	1er AÑO	2do AÑO	3er Año
Servicios hoteleros de alojamiento		2	4
Adquisición y almacenamiento de materia prima	2		
Preparación culinaria básica	3		
Producción culinaria		3	9
Servicios de alimentos y bebidas		2	4
Panadería y Pastelería	3	3	3
Limpieza y sanitización	2		
Inglés técnico aplicado			3
Formación y Orientación Laboral			2
Formación de centros de trabajo			160
TOTAL, DE HORAS PEDAGÓGICAS SEMANALES	10	10	25

Fuente: (MINEDUC, 2017)

Elaborado por: Mayra Tocagón

Como se puede observar en la tabla de la malla curricular, la enseñanza de las asignaturas de Bachillerato técnico es por módulos. Además, se puede observar que para el módulo de inglés técnico aplicado se asignan tres horas clase en tercero de bachillerato. Finalmente se puede apreciar que en el mismo año de

bachillerato el estudiante debe realizar 160 horas de formación en centros de trabajo.

El Ministerio de Educación facilita al docente cuatro documentos curriculares para que sean adaptados de acuerdo a las necesidades del entorno y las condiciones del establecimiento siendo estos:

Enunciado General del Currículo. - El cual contiene el objetivo general y específico del módulo dando a conocer contenidos generales que tienen como objetivo la realización de un correcto uso y aplicación del inglés en las relaciones profesionales con personas e instituciones internacionales.

Desarrollo Curricular del Módulo. - En las cuales se identifica y ordenan las Unidades del módulo y tiene como Objetivo: Utilizar el idioma extranjero para comunicarse con clientes y huéspedes mientras permanezca en el establecimiento.

Guía para el Docente. - Contiene los temas de las unidades de trabajo, para el módulo de carácter transversal inglés técnico Aplicado se establece una duración de 93 horas pedagógicas y comprende las siguientes unidades de trabajo: información turística, atención al cliente y venta de servicios hoteleros en inglés.

Figura Profesional. - Contiene las capacidades y conocimientos fundamentales para este módulo.

Por otro lado, de acuerdo al perfil de salida del bachiller en cuanto a la disciplina del idioma inglés manifiesta que el estudiante debe tener un nivel de inglés B1.1 al terminar el segundo año de bachillerato según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación (MCER). Por lo que el conocimiento adquirido en este nivel es esencial para que complemente el aprendizaje del Inglés Técnico Aplicado de acuerdo al currículo general de bachillerato técnico de Servicios Hoteleros en la cual señala que en idioma extranjero debe ser aplicado en el ámbito de la figura profesional en

ámbitos de recepción, alojamiento, alimentos y bebidas asegurando la satisfacción del cliente mediante una atención eficiente.

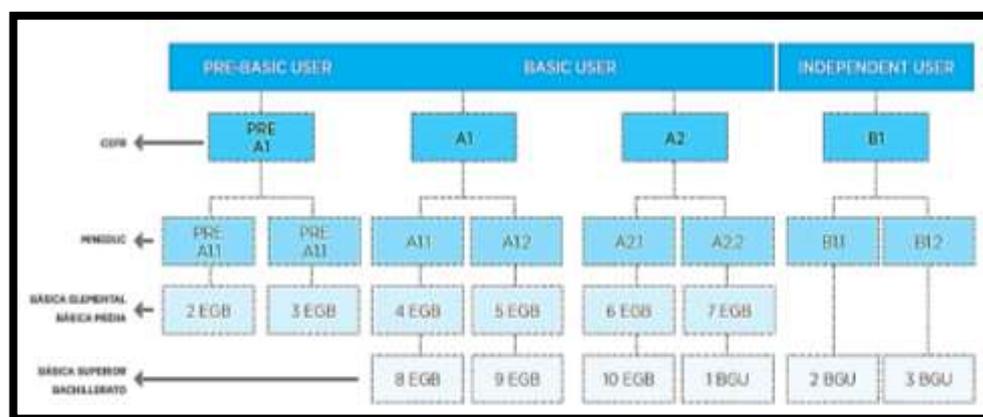


Ilustración 1: Niveles de dominio del inglés de acuerdo al Currículo de los niveles de educación obligatoria emitidos por el Ministerio de Educación (2016).

Luego de este análisis se puede determinar que los docentes tienen los instrumentos curriculares necesarios con orientación general para poder elaborar los módulos de clase, de acuerdo con la realidad de la institución, pero el estudiante no posee un material didáctico que facilite el aprendizaje y este adaptado a las necesidades del entorno en el cual se encuentra la institución.

2.2.2 Destrezas de lengua extranjera: escuchar, hablar, leer y escribir

La enseñanza del idioma inglés se basa en el conocimiento elemental de lingüística y pedagogía, se destacan una serie de nociones teóricas que sitúan la metodología de enseñanza, currículo, evaluaciones y mediciones del lenguaje de un segundo idioma. Entre los estudios lingüísticos del estructuralismo se destacan el suizo Ferdinand de Saussure representando la variante europea y en la variante americana tenemos a Bloomfield, por otro lado, el lingüista *Noam Chomsky* destaca la teoría *gramática generativa* este campo ha sido el más investigado por la lingüística moderna y finalmente en el método de codificación cognoscitiva se destaca Carroll. A partir del siglo XX la metodología se produce alrededor de las nociones teóricas de Saussure quien manifiesta que el idioma se establece por ciertas combinaciones fonéticas.

La capacidad de demostrar el uso correcto de lengua extranjera consiste en dos dimensiones: “1) destrezas del idioma: escuchar, hablar, leer y escribir y 2) fonología/morfología, gramática, vocabulario y fluidez”, fundamentados en el modelo de Harris (1969) y exámenes estandarizados de acuerdo al marco común europeo CELT y TOEFL (Lilliam Malavé, 1996).

No siendo indiferente a ello en las disciplinas de inglés e inglés técnico de acuerdo al currículo de bachillerato y bachillerato técnico, se requiere que en la enseñanza de lengua extranjera se desarrolle las siguientes destrezas:

- a) **Hablar y escuchar:** Para comunicarse oralmente en inglés sobre distintos temas relacionadas al interés personal, profesional y rutinas del contexto; expresando opiniones, sentimientos y describiendo experiencias, eventos y lugares en distintos escenarios.

- b) **Leer y escribir:** Redactar o interpretar información entendiendo ideas principales concernientes a tópicos relacionados con información fáctica situando coherencia acorde a las relaciones profesionales.

2.2.3 Criterios de Evaluación de inglés técnico

El Ministerio de Educación mediante el documento de Desarrollo Curricular para bachillerato Técnico Servicios Hoteleros menciona ocho criterios de evaluación, esta herramienta describe el criterio con el cual los docentes deberán trabajar en el año escolar y mediante la evaluación será juzgada, los criterios de evaluación ayudan en la guía para establecer indicaciones o instrucciones para completar una tarea es sustancial seguir un criterio de evaluación para conseguir un aprendizaje significativo, ente los criterios de evaluación para el inglés técnico de tercero de bachillerato se encuentran distribuidas en tres unidades.

En la primera unidad sobre Información Turística señala que el estudiante:

- a) Realiza una comunicación efectiva brindando información turística al cliente o huésped.
- b) Interpreta la información escrita.
- c) Utiliza términos técnicos en la comunicación verbal y escrita.
- d) Proporciona explicación simple y clara de los temas de interés turístico (MINIEDUC , 2015, pág. 78).

Para la segunda unidad sobre atención al cliente se establecen los siguientes criterios de evaluación:

- a) Redacta comunicaciones o documentos del área de trabajo, cliente o huésped.
- b) Realiza un listado de posibles escenarios que se pueden presentar en un establecimiento hotelero.
- c) Finalmente, para la tercera unidad sobre ventas de servicios hoteleros se establecen los siguientes criterios de evaluación:
 - Realiza una simulación de venta de servicios hoteleros, b) Presenta un producto turístico para la venta (MINIEDUC, 2015, pág. 79-80).

Los estudiantes emplearan el idioma inglés como medio de comunicación con el cliente o huésped al momento de dar información turística y para la venta de servicios turísticos, de esta manera se lograra el cumplimiento de los criterios antes mencionados, además se incorporara los lineamientos de la Figura profesional del bachiller en Servicios Hoteleros el cual considera al inglés técnico como ámbito de competencias que se desarrollan por un lado como capacidades fundamentales las cuales constan de comunicación oralmente con los interlocutores obteniendo información global, específica y profesional; y por otro lado como conocimientos fundamentales que consta de conceptos relacionados con aspectos socio-profesionales y el uso oral y escrito de lengua extranjera.

El tercero Bachillerato Técnico a parte de la formación en áreas técnicas, debe implementar las asignaturas del tronco común para bachillerato:

Tabla 2 Tronco común de tercero de bachillerato en Servicios Hoteleros

	Áreas	Asignaturas	Cursos		
			1.º	2.º	3.º
TRONCO COMÚN	Matemática	Matemática	5	4	3
		Física	3	3	2
	Ciencias Naturales	Química	2	3	2
		Biología	2	2	2
	Ciencias Sociales	Historia	3	3	2
		Educación para la ciudadanía	2	2	-
		Filosofía	2	2	-
	Lengua y Literatura	Lengua y Literatura	5	5	2
	Lengua Extranjera	Inglés	5	5	3
	Educación Cultural y Artística	Educación Cultural y Artística	2	2	-
	Educación Física	Educación Física	2	2	2
	Módulo interdisciplinar	Emprendimiento y Gestión	2	2	2
	Horas pedagógicas del tronco común			35	35

Fuente: MINEDUC, 2017

Como se puede ver en la tabla en el tronco común se implementa el inglés como lengua extranjera, por lo tanto, los estudiantes recibirán el inglés como asignatura del tronco común y el inglés técnico aplicado como módulo del área técnica. Por ende, según la propuesta del Ministerio de Educación los estudiantes al culminar segundo de bachillerato deben tener un nivel de inglés de B1.1 de acuerdo con el marco común europeo. Siendo el nivel de inglés la disciplina que complementa el aprendizaje del inglés técnico es importante determinar en qué nivel de inglés se encuentran los estudiantes de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).



Ilustración 2: Nivel de inglés de acuerdo al MCER

Fuente: INTERLINGUAL academias de inglés (2017)

2.2.4 Enseñanza con enfoque interdisciplinar

La UNESCO y UNICEF (2015) en su proyecto “Educación Para Todos” expone que los docentes son “prioridad de prioridades” para obtener logros significativos, asegurar la calidad, el clima escolar y de esta manera transformar la educación, midiendo los resultados de logros alcanzados teniendo como una obligatoriedad de los docentes avanzar en metodologías que pueden acompañar el aprendizaje de los estudiantes en “forma multidimensional”.

En los últimos tiempos se ha está trabajando con el Curriculum transversal o Diseño Curricular Base, al cual actualmente se lo conoce como Currículo Integrado refiriéndose a una respuesta organizada desde los sistemas educativos, con la finalidad de poner al estudiante en contacto con su realidad, según Santomé, J. T. (2006), a este currículo se han incorporado términos como “interdisciplinariedad, educación global, centros de interés, metodología de proyectos, globalización” (pág. 15) y ciencia integrada.

Cuando se habla del enfoque interdisciplinar se refiere a dar un paso significativo a favor de la integración de contenidos, no se refiere a eliminar contenidos, materias o disciplinas según Fourez (1994) “el enfoque interdisciplinar permite salir de los márgenes de la disciplina tomando una nueva dimensión sobre el objeto de estudio”; para Muñoz y Jeris (2005) por otro lado manifiestan que se está haciendo frente a un razonamiento diverso; en la opinión de Estrada y otros (2012) en la interdisciplinaridad necesita de acuerdo al estudio realizado, de unos propósitos y procedimientos compartidos, estrategias basadas en la participación y la actividad. Haciendo una aproximación interdisciplinar frente a resultados según Gómez (2013) manifiesta que permite que los estudiantes tengan “un aprendizaje y una autoevaluación continua, con un enfoque metodológico y didáctico útiles para reforzar el aprendizaje teórico y práctico de la disciplina” (p.1).

Según las consideraciones vertidas se puede manifestar que en la presente investigación se puede mejorar la enseñanza del inglés técnico en la Unidad Educativa 31 de Octubre integrando los contenidos de las tres unidades con enfoque interdisciplinar llevando a la práctica los conocimientos adquiridos en el aula de clase porque el docente puede planificar en torno al contexto y al contenido. Además, el enfoque interdisciplinar puede contribuir a la implementación de nuevas metodologías de enseñanza que contribuyan a desarrollar la comunicación en distintos escenarios determinados mediante la respectiva planificación.

2.3 Análisis de enfoque interdisciplinar

2.3.1 Indicador: Estrategias metodológicas

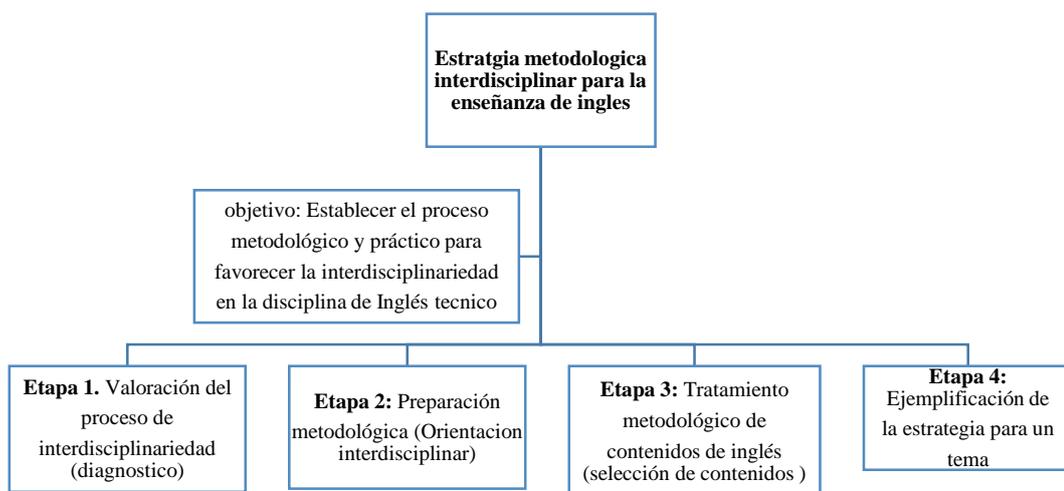


Gráfico 1 Etapas para establecer Estrategia Metodológica

Fuente: MENDOZA, Henry modificado por TOCAGON, Mayra.

Mendoza y sus colaboradores en su investigación titulada “Estrategia metodológica para favorecer la interdisciplinariedad entre las asignaturas de Inglés y Marketing”, proponen que para determinar las estrategias metodológicas que beneficia a la interdisciplinariedad se debe seguir un proceso el cual consta de cuatro etapas las cuales se aplicaran para determinar la metodología en la guía didáctica para inglés técnico.

La Primera etapa “consiste en determinar el estado del proceso interdisciplinar, con un análisis diagnóstico mediante un instrumento (encuesta o entrevista) a fin de establecer un punto de partida para los futuros cambios” (Mendoza-Ponce, 2015). Considerando las estrategias metodológicas que determinan a la interdisciplinariedad para la enseñanza del idioma inglés propuestas por García Ros y sus colaboradores (1998), Bolaños Tegue, Mosquera Domínguez (2014) y Mendoza (2015) se aplicó una encuesta a los docentes para conocer que estrategias metodológicas utilizadas

Lo preocupante de este resultado es que ningún docente utiliza la estrategia del aprendizaje basado en el desarrollo del pensamiento interdisciplinario, esta estrategia junta conocimientos de dos o más disciplinas para originar un avance cognitivo. Finalmente, este análisis contribuyó para la elaboración de la guía didáctica pues se incorporará las estrategias que caracterizan a la enseñanza del idioma inglés (lectura, escritura, hablar y escuchar) pero para que la guía tenga un enfoque interdisciplinar se utilizara la estrategia del aprendizaje visual, activo, reflexivo, aprendizaje basado en la resolución de problemas y el aprendizaje basado en el desarrollo del pensamiento interdisciplinario.

Segunda etapa la preparación metodológica tiene como objetivo sensibilizar con los docentes sobre el enfoque interdisciplinar y el vínculo que debe existir con los contenidos respectivos del inglés y servicios hoteleros mediante una socialización. La sensibilización se realizó con docentes de inglés y docentes del área técnica (servicios hoteleros).

Tabla 3 Resultados de la socialización a docentes

Desarrollo la socialización planificada	
Actividades	Resultados obtenidos
1. Socialización del método interdisciplinar aplicado a la disciplina del inglés técnico.	Se identificó que el método interdisciplinar permite vincular dos o más disciplinas por lo que se concluyó

	que inglés técnico se puede vincular con otras áreas del conocimiento como ciencias sociales, ciencias naturales, lengua y literatura, historia, geografía, entre otras.
2. Análisis de la fundamentación teórica de los contenidos.	Una vez analizado el desarrollo curricular de tercero de bachillerato técnico en servicios hoteleros se propuso que la guía sea elaborada en tres módulos para el año escolar por el factor tiempo. Además de ello se determinó que los temas de cada unidad se mantengan como propone el MINEDUC: modulo uno información turística, modulo dos Atención al cliente y modulo tres ventas de servicios hoteleros. A partir de estos módulos se amplíen actividades con diferentes temáticas que se pueden encontrar en textos de turismo y cocina.
3. Debate y socialización de las estrategias	De acuerdo a las estrategias a utilizarse se determinó que sean los propuestos en la primera etapa porque son novedosos por lo tanto se tendrán mejores resultados para aplicar el método interdisciplinar.

Tercera etapa se refiere al tratamiento metodológico de los contenidos del inglés técnico con un enfoque interdisciplinario vinculando a los contenidos de servicios hoteleros. En esta etapa para la selección de contenidos del módulo se hizo un análisis mediante una reunión de trabajo con el área técnica y el área de lengua extranjera.

Tabla 4 Contenidos del área e inglés técnicos

Módulo: inglés técnico	Módulo: servicios hoteleros de alojamiento	Guía de servicios y hospedaje
Información turística	Organización del Departamento de Alojamiento.	División de cuartos y departamento De reservas
Atención al cliente	Reserva de habitaciones.	Introducción básica a la industria hotelera.
venta de servicios hoteleros	Ingreso del huésped (check in).	Normas para el personal
	Atención del huésped.	Departamento de recepción
	Salida del huésped (check out).	Estructura organizacional del departamento de recepción
	Arreglo y limpieza de habitaciones.	Departamento de teléfonos y Otros
	Presentar la habitación al huésped y manejo de correspondencia	Departamento de ama de llaves y Lavandería

Fuente: Autora

Luego del análisis de contenidos el área técnica se considera importante profundizar conocimientos en el área de Servicios Hoteleros y alojamiento por lo que proponen ciertos temas a elección. El área de inglés técnico considera tres contenidos esenciales pero sugiere se adapten de acuerdo a los tiempos establecidos para cada parcial, se tome en cuenta la ausencia de los estudiantes por las prácticas al finalizar el primer quimestre y las capacitaciones de las pruebas ser bachiller en el sexto parcial. Tomando en cuenta las sugerencias se unió los contenidos creando seis unidades parcializadas para favorecer el enfoque interdisciplinario entre Servicios Hoteleros y Hospedaje con la disciplina de inglés teniendo los siguientes resultados:

Tabla 5 Contenidos de inglés técnico parcializado

	PARCIAL/UNIT	Contents	Objective	Pedagogic hours
PRIMER QUIMESTRE	1 ST PARTIAL	Basic introduction to the industry	Provide the student with a perspective of the	6
		Hotel	Industry applying the English language.	
	Lodging hotel services.	Organizational structure of Division	Provide the student with	6
		Rooms	knowledge about the departments of a hotel.	
		Room reservation	Make the reservation reservations according to the requirements requested by the client	
	2 ND PARTIAL	Guest entry (check in).	Apply the procedures in the entry of a guest according to the policies of each establishment	6
		Guest attention.	Provide efficient and effective customer service during their stay in the establishment.	
		Entry and exit of the guest	Guest departure (check out). Apply the procedures to be carried out at the departure of a guest, taking into account the rules and regulations of each establishment	
	3 RD PARTIAL	Ecuador	Use the English language to communicate with the client	6
		Otavaló	or guest providing information about the country and the canton	
Tourist information	Prácticas en formación en centros de trabajo (160 horas)			
S E	1 ST PARTIAL	Reception department	Deepen the knowledge of the reception department of a	6

		hotel	
Reception department	Sale of hotel services	Recognize the services you can sell in a hotel (room, food, drinks, tourist places)	6
	Sale of food in a hotel	Know how to sale services in a hotel.	6
2 ND PARTIAL	Business Center Area	Provide the student with the knowledge of the operation	3
	Concierge area.	and functions of the different areas of a hotel designed to	3
	Buttons area.	provide high satisfaction to the guests.	3
Other departments	Room Controller		3
3 RD PARTIAL	Arrangement and cleaning of rooms.	Learn vocabulary about utensils, equipment and cleaning furniture.	6
Bedrooms	Introduce the room to the guest and mail handling	Provide information to the guest about the rooms.	6

Elaborado por: La autora

Cuarta etapa ejemplificación de la estrategia a partir de la demostración de una clase para dar tratamiento a la interdisciplinariedad.

Tabla 6 Ejemplo de Plan de Clase de Inglés Técnico

		UNIDAD EDUCATIVA PCEI “31 DE OCTUBRE”		ACADEMIC YEAR 2017-2018	
CLASS PLANNING					
1. DATOS INFORMATIVOS					
Teacher		Area: Foreign Language		Class: 3rd hotel service. Student N°: 36	
Subject: Inglés técnico			Periods: 3 periods from 40 minutes		
Unit name:		LODGING HOTEL SERVICES		Unit objective: You will be able to have a clear picture of the accommodation department in order to obtain a satisfied customer.	
Class name:		Basic introduction to the industryHotel customer service		Class objective: Provide the student with a perspective of the Industry applying the English language.	
2. CONTENT PLAN					
Methodological strategy			Resources		Process
1. WARM UP (motivation) Introduction to the topic review vocabulary using the game Ball Toss. Interdisciplinary strategy: development listening and speaking skill.			Guide Copies Notebooks		1. The teacher encourages the class so that gives a ball and tells students to give the kinds of lodging that they know. 2. Students listen to the teacher the information about hotel categories related with the pictures and write the correct category to each picture. 3. Students read the information according hotels category and classification. Underline the new vocabulary and search in
2. PRESENTATION (gives information) Present the information or characteristics about hotel category. Interdisciplinary strategy: listening, pronunciation and			Board Markers		

<p>writing</p> <p>3. PRACTICE (controlled) Help students understand the meaning of the new vocabulary. Using the information of the reading hotel classification. Interdisciplinary strategy: reading, writing and new vocabulary skills.</p> <p>4. PRACTICE (free) Write a description about Cabins in Ecuador. Make a list of Imbabura's cabins. Interdisciplinary strategy: writing, listening and speaking skills.</p> <p>5. APPLICATION/EVALUATION The student has the opportunity to apply the knowledge in the class. Discuss the question with a partner. Interdisciplinary strategy: listening, speaking.</p>	<p>Dictionary</p> <p>Ball</p>	<p>dictionary. Understand the reading and answer the questions.</p> <p>4. Students are allowed to put into practice the acquired knowledge. Use English language in relation to hotel services to describe cabins. The teacher and the students analyze the cabins that exist in Imbabura and make a list.</p> <p>5. Work in pairs and discuss the questions. Pay attention in emphasis. Students find the correct support for their ideas to answer the questions.</p>
<p>EVALUATION: writing and oral test.</p>		
<p>3. CURRICULAR ADAPTATION</p>		
<p>STUDENTS WITH SPECIAL NEEDS</p>	<p>SPECIFICATIONS OF THE MATERIAL TO BE APPLIED</p>	
<p>Transversal axes: Intercultural awareness, tolerance, respect, multiculturalism, responsibility, solidarity, etc.</p>		
<p>PRODUCED BY:</p>	<p>REVIEWED BY:</p>	<p>APPROVED BY:</p>
<p>Teacher:</p>	<p>Coordinator:</p>	<p>Vice principal:</p>
<p>Signature:</p>	<p>Signature:</p>	<p>Signature:</p>
<p>Date:</p>	<p>Date:</p>	<p>Date:</p>

Elaborado por: autora

La docente de inglés técnico valoró la guía propuesta como muy adecuado porque permitió orientar y guiar la clase estableciendo un proceso metodológico y a la vez práctico en la cual la interdisciplinariedad entre las asignaturas de: inglés y servicios Hoteleros. Además, la docente manifestó que la temática y vocabulario es básico, por lo tanto está acorde al nivel de inglés que poseen los estudiantes de bachillerato en la que mediante la práctica existió predisposición, conocimiento previo del contenido en español, dominio de la expresión oral y escrita.

Con los resultados obtenidos se evidencian que una guía de inglés para Servicios hoteleros es necesario ya que facilita el proceso enseñanza aprendizaje, además un manejo adecuado de las temáticas a través de un plan de clase, a criterio de la docente es muy adecuado porque muestra la interdisciplinariedad entre el idioma inglés y otras disciplinas en especial con servicios hoteleros, la mezcla de contenidos, ha potenciado el desarrollo de habilidades comunicativas de los estudiantes.

Como sugerencia de docentes encuestados señalan que se debe considerar la enseñanza de estructuras gramaticales en la disciplina de inglés e inglés técnico porque ayudan a desarrollar de mejor manera las destrezas de hablar, escribir, leer y escuchar fundamentalmente con temas relacionados con la especialidad.

2.3.2 Bachillerato Técnico en el Ecuador y relación con el mundo productivo-laboral

La propuesta metodológica del enunciado General del Currículo y del Desarrollo Curricular del bachillerato Técnico en Servicios Hoteleros ha sido elaborada de acuerdo a tres grandes necesidades por una parte el socio económico y la cultural del Ecuador y por otra parte la incidencia que resulta en el mercado laboral, considerando que los actores de este proceso educativo según el MINEDUC “deben buscar la excelencia académica” siendo participes directos y pertinentes frente a actividades reales en el sector productivo.

El bachillerato de Servicios Hoteleros se justifica porque el Ecuador es un país biodiverso, con variedad de climas por sus cuatro regiones, cultural, tradiciones, turístico y legendario por las Islas Galápagos, expertos en turismo lo han catalogado como “Ecuador Potencia Turística Mundial” a consecuencia de esto en la industria del turismo existe una gran demanda de servicios y la oferta de estos, el cual ha ido creciendo en los últimos años. De acuerdo con esta necesidad el Ministerio de educación oferta el bachillerato técnico y mediante el ACUERDO Nro. MINEDUC-ME-2016-00081-A el literal b manifiesta que el currículo de bachillerato técnico “permitirá a los estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimiento social o económico”.

2.3.3 Diseño de Estrategias Metodológicas para el aprendizaje de una segunda lengua y del idioma inglés en especial para el carácter técnico del Bachillerato en estudio

Para García Ros y sus colaboradores (1998) en su estudio sobre “Estrategias de aprendizaje y enseñanza del inglés como segunda lengua en contextos formales” las estrategias que predominan en el aula de clases son de carácter metacognitivo, social y de elaboración de la información las cuales tienen una correlación significativa con el logro académico y las menos aplicadas son estrategias de repetición y de elaboración. Por lo que se analiza y se determina que existe una estrecha relación entre percepción de utilidad de las estrategias de aprendizaje y el logro académico, teniendo una gran incidencia la selección y utilización habitual de estas estrategias en las actividades escolares. Esta investigación se concluye con resultados coherentes porque las estrategias proporcionan al estudiante las ayudas necesarias en relación con el aprendizaje cognitivo, metacognitivo y social los cuales permiten afrontar con éxito el aprendizaje de la segunda lengua.

Tabla 7: Valoración de estrategias de aprendizaje y rendimiento en inglés

ESTRATEGIAS	GRUPOS
Rehacer o modificar los objetivos o incluso señalar otros nuevos	Metacognitivas

Aprendizaje basado en el desarrollo del pensamiento interdisciplinario	Cognitivo
Aprendizaje basado en la resolución de problemas de investigación o desarrollo de proyectos.	Cognitivo y Analítico
Establecer prioridades sobre lo que se tiene que estudiar	Metacognitivas
Representar gráficamente los contenidos	Elaboración
Luchar contra las distracciones	Metacognitivas
Observar a un experto que sirva como modelo	Sociales
Trabajar juntamente con otros compañeros para conformar su forma de trabajo o sus puntos de vista.	Afectivas

Fuente: GARCIA, Ro (1998) y MENDOZA y sus colaboradores, (2015)

Elaborado por: La Autora

Por otro lado Bolaños Tegue y Mosquera Domínguez (2014) en su proyecto sobre “Estrategias Metodológicas para la Enseñanza y Aprendizaje del Inglés” señalan que las estrategias de aprendizaje se relacionan con las habilidades, considerando que no todos los estudiantes aprenden igual por lo que se debe considerar las inteligencias múltiples en el proceso de enseñanza aprendizaje por lo que se debe considerar las siguientes estrategias:

Estrategia de aprendizaje reflexivo. - es recomendable utilizarla cuando el estudiante tiene dificultades para llegar a una conclusión o elaborar un resumen; esta estrategia implica factores como “el razonamiento, la disponibilidad emocional, apoyos cognitivos y emociones”.

Estrategia de aprendizaje activo. - se aplica cuando es necesario la explicación de los conocimientos y fortalecimiento del trabajo en equipo el cual facilita que el estudiante pueda retener y comprender cualquier contenido realizando actividades.

Estrategia de aprendizaje sensitivo. - es aplicada para la incorporación de la percepción de hechos de la realidad y detalles y refiere a un tipo de pensamiento completo, práctico y procedimental.

Estrategia de aprendizaje visual. - Se utiliza para ayudar al estudiante al trabajo con ideas y conceptos, contribuyendo a pensar y a aprender más efectivamente mediante organizadores, películas, demostraciones, imágenes y otros.

Estrategia de aprendizaje verbal. - Apunta a las preferencias por las explicaciones orales o escritas en la cual es docente debe promover una comprensión precisa de los nuevos conocimientos.

Estrategias de enseñanza más comunes para inglés. - En la enseñanza de una segunda lengua se considera las siguientes estrategias: Lectura para obtener información específica, para captar la idea y comprender datos. Escuchar para comprender, para obtener información específica, para escuchar detalles, para conocer la actitud. Hablar o discutir sobre ciertas temáticas por medio de diálogos grupales y ejercicio corporal. Escribir para completar textos sencillos y escribir composiciones y ensayos.

El tiempo de clase, el acceso y uso de los recursos y el desarrollo profesional son factores más relevantes para el desempeño de la labor pedagógica. Adicionalmente, el entorno familiar, la cultura y el sistema educativo son señalados como factores que inciden de manera especial en el aprendizaje (Abad y Maturana, 2010,p. 78).

En este sentido, es indispensable la actualización del profesorado, y actualización curricular en cuanto al bachillerato técnico para emplear las estrategias adecuadas en el periodo determinado a través de guías didácticas que aporten al mejoramiento de la calidad de la enseñanza del inglés técnico como lengua extranjera.

2.4 Evaluación de aprendizajes

Según Madrid (1997) “la evaluación es el instrumento clave que nos ofrece las bases para la toma de decisiones curriculares” a partir de esta definición se pueden extraer las implicaciones fundamentales del proceso:

- La evaluación es un proceso al servicio de la toma de decisiones.
- Es un proceso cíclico y continuo y se ha de aplicar de forma sistemática.
- Desde el punto de vista metodológico implica: diseñar, obtener y suministrar datos.

Una vez conocidas las aportaciones de los principales paradigmas de la evaluación educativa, conviene precisar la delimitación conceptual de algunos términos que se emplean con mucha frecuencia al hablar de evaluación.

Tabla 8: Evaluación de aprendizajes durante el año escolar

Evaluación de aprendizajes durante el año escolar
La evaluación formativa, procesual o continua
Tiene lugar durante el transcurso de los programas de enseñanza y aprendizaje. Se realiza con el propósito de usar la información obtenida para tomar decisiones que contribuyan a la mejora de dichos procesos.
La evaluación sumativa
Se lleva a cabo al final de un periodo de instrucción determinado que puede ser una unidad o varias y se puede aplicar cada semana, mes, trimestre o año, para comprobar el grado de éxito obtenido al final de cada periodo, constatar los resultados del mismo. Una vez conocidos los resultados se pueden cambiar los procesos.
Evaluación inicial y final
Cuando la evaluación sumativa incluye los contenidos estudiados en cursos anteriores y se aplica a principios de curso con función diagnóstica, para comprobar el nivel de los alumnos, se suele llamar también. Si se aplica al final de curso para comprobar los niveles finales tras el estudio del programa, se denomina evaluación final.

Elaborado por: La autora

2.5 Relación Educación-Trabajo

En el acuerdo Nro. MINEDUC-ME-2016-00047-A (2017) consta ciertos fundamentos los cuales se justifican la oferta de Bachillerato Técnico entre ellas

se resalta que de acuerdo al gran número de bachilleres técnicos graduados en Ecuador, es una señal para “satisfacer la demanda laboral, orientarse hacia el emprendimiento, la generación de autoempleo y puestos de trabajo”. Por esta realidad se “plantea la necesidad de contar con un ámbito de integración entre la educación y el trabajo”, donde el bachillerato Técnico de Servicios Hoteleros, refleja la existencia de una demanda laboral a satisfacer en la industria turística, en un país que se propone tomar un nuevo rumbo, donde su desarrollo depende cada vez más de la eficiencia y calidad del talento humano.

Para que ello ocurra, la educación debe fortalecer procesos de aprendizaje de calidad, herramienta que poseerá el estudiante para evidenciar su desempeño eficiente y eficaz en cualquier escenario del mundo del trabajo. Para justificar lo antes mencionado se considera el literal x), del artículo 6, de la LOEI, determina que el Estado debe garantizar que los planes y programas de educación inicial, básica y bachillerato, expresados en el currículo, fomenten el desarrollo de competencias y capacidades para crear conocimientos y promuevan la incorporación de los ciudadanos al mundo del trabajo.

El impacto económico y social de las nuevas formas de organizar el trabajo, de la globalización de las economías, de la revolución tecnológica y de la integración de los mercados de bienes-servicios, ha concentrado en la última década un creciente interés de los gobiernos nacionales y seccionales; de organismos nacionales e internacionales y, particularmente de los sectores empresariales, por mejorar la calidad de los factores de la producción. Esto exige contar con talento humano idóneo, competente, con una formación integral, capaz de adaptarse rápidamente en contextos técnico - profesionales diversos. (MINEDUC, 2015).

2.6 Guía didáctica (conceptualización y elementos que integran la guía didáctica)

Según la Secretaría de Educación de Honduras (2012) entre las conceptualizaciones pedagógicas sobre la guía manifiesta que la guía tiene un enfoque constructivista que recoge la construcción colectiva del conocimiento, además cuenta con la construcción de saberes previos, fomenta el diálogo, la participación activa y la evaluación formativa, una Guía Didáctica tiene

importancia, cuando se convierte en pieza clave en el proceso de enseñanza aprendizaje.

2.6.1 Tipos de guía didáctica

Las guías didácticas son herramientas muy útiles tanto para profesores como para estudiantes, también proporcionan recomendaciones didácticas que se aplican en el aula de clases, además están encaminadas a que el proceso de enseñanza sea más efectivo. Una guía didáctica es planteada por una necesidad en la presente investigación existe la necesidad de aprender el idioma inglés aplicando a la figura profesional de Servicios Hoteleros, según Carvajal (2016) en la realidad que se encuentra el docente se debe plantear estrategias, materiales y recursos necesarios que motiven al estudiantado a expresarse en el idioma.

Considerando que la Guía Didáctica complementa y dinamiza los contenidos básicos mediante la estructura de estrategias didácticas, lo que motiva al autoaprendizaje del estudiante se puede manifestar que puede remplazar la presencia del profesor y generar un ambiente de diálogo o debates bajo distintos criterios mejorando la comprensión.

Tirua (2001) manifiesta que existen distintos tipos de guías que responden a objetivo distintos entre ellos menciona: “Guías de Motivación, Guías de Aprendizaje, Guías de Comprobación, Guías de Síntesis, Guías de Aplicación Guías de Estudio, Guías de Lectura, Guías de Observación: de visita, del espectador, etc, Guías de Refuerzo, Guías de Nivelación, Guías de Anticipación, Guías de Remplazo, entre otros”. Por lo que es recomendable tomar en cuenta los siguientes requisitos al confeccionar una guía: primero identificar el objetivo, luego es importante considerar una estructura tomando en cuenta el nivel del alumnado y su contextualización, además se debe establecer la duración de la guía terminando con una evaluación.

2.6.2 Estructura de una guía didáctica

Una guía didáctica integra los siguientes elementos según Feijó (2004):

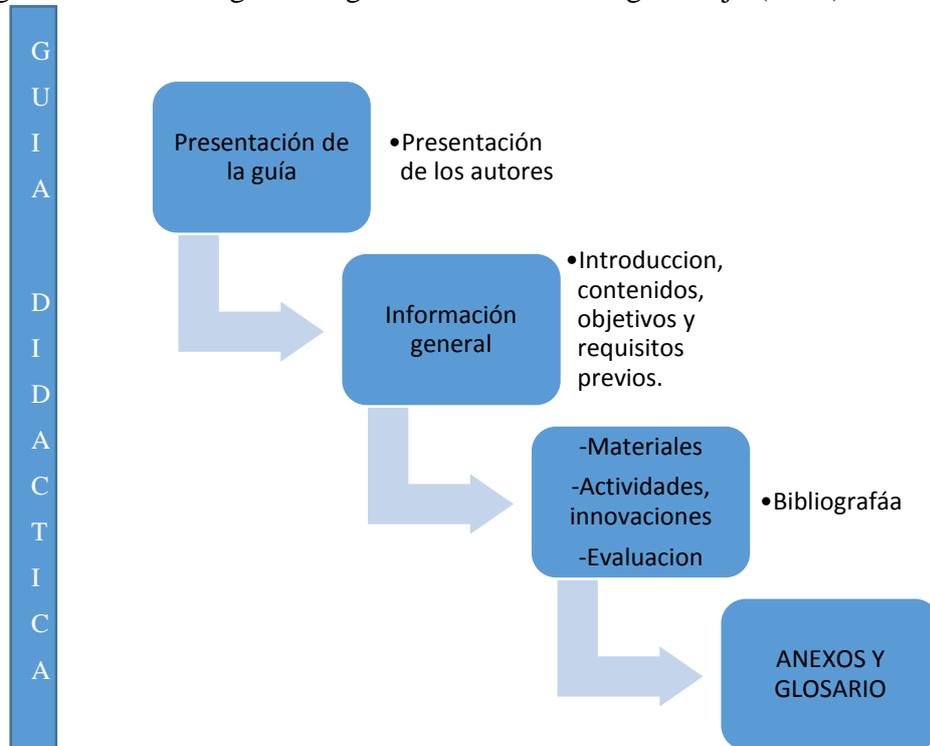


Ilustración 3: Estructura de una guía didáctica.

Fuente: Feijó (2004)

Elaborado por: La autora

2.6.3 Guía didáctica para el área de inglés técnico

La guía de inglés técnico es relevante construir independientemente de cualquier estructura que se adopte, pero debe tener como objetivos motivar, orientar y promover la interacción conduciendo al estudiante de bachillerato técnico a adquirir el conocimiento a través de diversos recursos y estrategias que fomente el aprendizaje autónomo de acuerdo con la siguiente selección de unidades de conocimiento trabajándolo interdisciplinariamente.



Ilustración 4: Contenidos de inglés técnico de acuerdo al Desarrollo Curricular
Fuente: MINEDUC

2.7 Marco Legal

En vista de que el idioma inglés como lengua extranjera es importante el Ministerio de Educación ha tomado acción emitiendo el acuerdo 20-16-A (2016), en el cual menciona la disposición transitoria segunda establece que el currículo de lengua extranjera inglés se implemente desde segundo a séptimo de educación general básica.

La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), publicada en el segundo Suplemento del Registro Oficial No. 417 de 31 de marzo de 2011, en el artículo 6 literal m determina que entre las obligaciones del Estado se encuentran propiciar la investigación científica, tecnológica y la innovación y en el literal x manifiesta que se debe garantizar que los planes y programas expresados en el currículo deben fomentar el desarrollo de competencias y capacidades para crear conocimientos y fomentar la incorporación de los ciudadanos al mundo del trabajo (MINEDUC, 2016). En el mismo acuerdo disposición segunda manifiesta que el currículo de Lengua Extranjera Inglés se implemente progresivamente.

La implementación del currículo del idioma inglés será desde el segundo hasta el séptimo grado de Educación General Básica en todas las instituciones educativas a partir del año lectivo 2016-2017 para el Régimen Sierra y 2017-2018 para el Régimen Costa.

“Los niveles de Lengua Extranjera detallados en este acuerdo son los mínimos para cumplirse para todas las instituciones educativas a nivel nacional” (MINEDUC, 2016). Los Estándares de Aprendizaje del Idioma Inglés se desarrollan teniendo en cuenta los componentes del lenguaje comunicativo y las habilidades del lenguaje como parte central del programa: (a) escuchar, (b) hablar, (c) leer y (d) escribir (Ministerio de Educación, 2016) En el artículo 343 de la Constitución de la República señala que la finalidad del sistema de educación en el país es desarrollar las capacidades y potencialidades de la población, sumando a ello el uso de “conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura” en el proceso de enseñanza, considerando que la educación flexible y abierta, incluyente, eficaz y eficiente integrando una visión intercultural de acuerdo al contexto y respeto de derechos.

En el acuerdo Nro. MINEDUC-2017-00072- “A art. 1 se aprueba que los colegios que ofertan bachillerato técnico apliquen obligatoriamente los lineamientos del catálogo de las figuras profesionales de la oferta formativa de bachillerato técnico, establecidas en el presente catálogo” (Ministerio de Educación, 2017).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se define el tipo y diseño de la investigación, la descripción del área de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos a utilizar en el trabajo y las consideraciones bioéticas que le orientan.

3.1 Lugar o entorno de desarrollo de la investigación

La Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre está ubicada en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, parroquia el Batán entre la avenida 31 de Octubre y Abdón Calderón pertenece a la Zona 1 y al Distrito 10D02 Antonio Ante-Otavalo. La Unidad educativa oferta la modalidad presencial (matutina, nocturna, Intensiva) y semipresencial, cuenta con las especialidades de BGU, Bachillerato técnico en informática y Bachillerato técnico en Servicios Hoteleros hasta la presente cuenta con 1300 estudiantes. Es la única institución en el cantón que oferta escolaridad extraordinaria es decir para personas mayores de 15 años. Actualmente la especialidad de Servicios Hoteleros cuenta con dos cursos en primero de bachillerato, dos en segundo de bachillerato y uno en tercero de bachillerato.

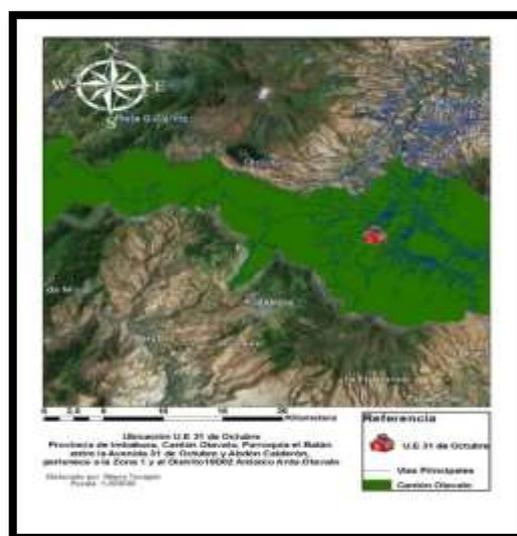


Ilustración 5: Ubicación U.E. 31 de Octubre

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación se abordaron desde los paradigmas o alternativa metodológica cualitativa y cuantitativa para poder atender mejor los requerimientos de la investigación. Según CH. S. Reichardt y T. D. Cook (1986) existen tres razones de respaldo cuando se abordan los problemas de evaluación mediante la combinación de los dos métodos cualitativos y cuantitativos. En primer lugar, la investigación evaluativa tiene por lo común propósitos múltiples, por lo tanto, son atendidos bajo las condiciones más exigentes. En segundo lugar, los dos tipos de métodos pueden vigorizarse mutuamente para brindar percepciones que ninguno de los dos podría conseguir si se aplican por separado. Y en tercer lugar, como ningún método está libre de prejuicios, sólo cabe llegar a la verdad subyacente mediante el empleo de múltiples técnicas. Los métodos cuantitativos y cualitativos tienen con frecuencia sesgos diferentes, será posible emplear a cada uno para someter al otro a comprobación y aprender de él (pág. 11).

El método “cualitativo pueden ser definido como técnicas de comprensión personal, de sentido común y de introspección mientras que los métodos cuantitativos podrían ser definidos coma técnicas de contar” (Reichardt, 1986, pág. 12), lo que conlleva a la aplicación de los dos enfoques tomando en cuenta que es necesario elaborar la guía didáctica y medir el impacto de enseñanza del inglés técnico en los estudiantes de tercer años de bachillerato en la Unidad educativa PCEI 31 de Octubre. Se partió de los instrumentos curriculares implementados por el Ministerio de Educación para el Bachillerato técnico y la aplicación de la primera unidad de la guía en la Unidad Educativa 31 de Octubre.

3.3 Métodos de investigación

Este trabajo de investigación corresponde a un proyecto factible porque se utilizó interrogantes y no hipótesis, tiene un enfoque metodológico mixto porque se aplicó una guía didáctica de inglés técnico el cual sirvió para resolver el

problema diagnosticado en la U. E. 31 de Octubre. Esta investigación está fundamentada en los siguientes métodos:

3.3.1 Método Analítico – Sintético

Considerando el psicoanálisis de Freud para comparar su forma de proceder con el análisis químico por la descomposición, se puede manifestar que el análisis de la presente investigación requiere el estudio por separado de las variables las cuales requiere un esfuerzo sostenido para comprender la realidad. “Por otro lado, la síntesis no se da automáticamente, es decir, requiere de la intervención del sujeto que ha llevado a cabo el análisis previo” (Lopera, pág. 4).

Con este método se logrará analizar claramente, cuál es la metodología utilizada por el docente, el desempeño académico del estudiante y los requerimientos necesarios para la elaboración de la guía didáctica. Además, mediante la intuición reflexiva y el sentido común, se podrá llegar a una síntesis clara de sentido común, a la solución de este problema.

3.3.2 Método Descriptivo

Partiendo de los estudios de Danke quien menciona que el método descriptivo se encarga de buscar características importantes de grupos sometido a un análisis y por otra parte, Babbie quien plantea que la descripción de situaciones y acontecimientos suelen ser más fieles y precisas que las casuales.

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo el cual ayudo a evaluar ciertas características de la población, se obtuvo datos puntuales como promedios y cálculos estadísticos y orientó en la búsqueda de las respuestas a los objetivos planteados durante toda la investigación (Pérez, 2011).

Además, este método contribuyo en la descripción de observaciones importantes y sistemáticas desde el inicio de la investigación siguiendo las siguientes etapas: Identificación y delimitación del problema, elaboración y

construcción de los instrumentos, observación y registro de datos (detalles), decodificación y categorización de la información (organización), Análisis de datos y finalmente la elaboración de la Guía Didáctica (propuesta).

3.3.3 Investigación documental

Al inicio de la investigación se emprenderá un amplio análisis de la bibliografía referente al tema de estudio. Parte de la investigación obtenida se fundamenta en el análisis de los documentos elaborados por el Ministerio de Educación del Ecuador para la enseñanza del inglés Técnico Aplicado tales como: currículo, lineamientos, acuerdos ministeriales, trabajos de grado de distintos autores referentes a enseñanza interdisciplinar y otros. La revisión bibliográfica y documental establece uno de los pilares en los que se sustenta la investigación y consta de los siguientes pasos: Plan o diseño de la investigación, recopilación de la información, organización y análisis de la información, redacción de un borrador, presentación final (Sierra, 2012, pág. 5). “En la investigación documental se realizará el análisis de la información escrita con el propósito de establecer relaciones y posturas sobre la investigación” (Bernal, 2006).

3.3.4 Investigación de Campo

Este tipo de investigación sirvió para obtener información sobre las estrategias didácticas que aplicaron los docentes de inglés técnico en años anteriores, estableciendo una interacción entre los objetivos de estudio y la realidad. Mediante la investigación de campo se seguirá los siguientes pasos: Plan o diseño de la investigación, selección de muestra, recolección y análisis de datos, codificación y edición de la información, presentación de resultados, utiliza las técnicas de observación y encuesta (Sierra, 2012, pág. 6).

Por otro lado, con esta investigación servirá de apoyo para la elaboración de la guía didáctica para bachillerato técnico.

3.4 Población y Muestra

La Unidad Educativa cuenta con un curso de tercero de bachillerato Servicios Hoteleros teniendo un total de 36 estudiantes, por lo tanto, se trabajó con toda la población en todo el proceso de la investigación, es necesario enfatizar que en vista de que la población de profesores (4 docentes), es pequeña no se realizó ningún calculo muestral y se analizó los instrumentos pedagógicos entregados años anteriores porque la investigación es de caso práctico.

3.5 Técnicas e instrumentos de investigación

Tabla 9: Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

UNIDADES DE ANÁLISIS	TÉCNICA	INSTRUMENTO	FORMA DE APLICACIÓN
Programa de estudios de bachillerato	Análisis de contenido.	Matriz de contenidos.	Revisión de contenidos.
Conocimientos previos en inglés técnico.	Evaluación diagnóstica	Cuestionario	Evaluación a estudiantes
Rendimiento académico	Test de conocimientos	Cuestionario	Evaluación del nivel de inglés a estudiantes.
Estrategias metodológicas	Encuesta Observación	Cuestionario	Preguntas de cotejo
Elementos que integran la guía didáctica	Análisis de contenido.	Documento de información	Elaboración de guía didáctica
Análisis comparativo por parciales	Test Portafolio	Pruebas estructuradas y semiestructuradas Ficha de observación	Logros de aprendizaje Registro anecdótico

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Con la finalidad de dar respuesta a las preguntas directrices para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente investigación, se procede a aplicar los instrumentos de investigación en la Unidad Educativa PCEI “31 de Octubre” de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

4.1.1 Desempeño académico de acuerdo al MINEDUC y al MCER

Se evaluó el desempeño académico de los estudiantes de tercero de Bachillerato en Servicios Hoteleros utilizando una muestra de treinta y seis estudiantes (total de la población), a través del test de ubicación del instituto AP Corporation, la evaluación fue sobre las siguientes destrezas: grammar, vocabulary, reading, function, dictation y listening. La nota máxima del test es de ochenta para ubicar el nivel de inglés en el que se encuentran los estudiantes se tomó en cuenta la siguiente tabla de ubicación:

PUNTAJE	NIVEL AP CORPORAION	NIVEL DE INGLES MINEDUC Y MCER
0-5	Uncover 1A	A1.1
6-16	Uncover 1B	A1.2
17-27	Uncover 2A	A2.1
28-38	Uncover 2B	A2.2
39-49	Uncover 3A	B1.1
50-60	Uncover 3B	B1.2
61-71	Uncover 4A	B2.1
72-80	Uncover 4B	B2.2

Tabla 10 Tabla de puntaje para estudiantes de bachillerato

Fuente: AP Corporation y MINEDUC (2017)

Luego de aplicar el test que tuvo una duración de una hora y treinta minutos se obtuvo los siguientes resultados:

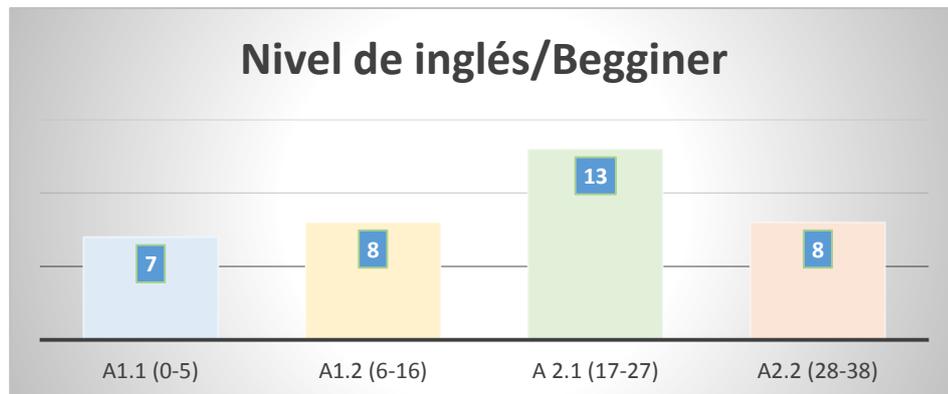


Gráfico 2 Desempeño académico de los estudiantes de acuerdo con el MINEDUC y al MCER

Fuente: Resultados de Test (AP Corporation, 2017)

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar el test de ubicación del nivel de inglés para estudiantes de bachillerato se identificó que siete estudiantes obtuvieron notas entre uno y cinco el cual les ubica en un nivel de inglés de A1.1, por otro lado ocho estudiantes obtuvieron notas entre seis y catorce ubicándoles en el nivel de inglés de A1.2, además trece estudiantes obtuvieron notas entre diecisiete y veintisiete ubicándoles en el nivel de inglés de A2.1 y finalmente ocho estudiantes obtuvieron notas entre veinte y ocho y treinta ubicándoles en el nivel de inglés de A2.2.

Con lo antes mencionado los estudiantes de tercero de acuerdo con el Currículo, al terminar segundo de bachillerato deberían tener un nivel de inglés B1.1 y al finalizar tercero de bachillerato un nivel B1.2, pero por ciertos aspectos que caracterizan a la institución no se cumple con estos resultados. Considerando el de inglés de los estudiantes se debe utilizar un vocabulario y actividades para principiantes, siendo necesario que en la guía didáctica se añada temas de revisión que los estudiantes conocen, pero necesitan recordar y practicar para poder mejorar la comunicación del inglés en el área técnica.

4.2 Resultados de la prueba diagnóstica

La prueba diagnóstica tuvo como objetivo detectar los conocimientos previos en cuanto a las destrezas del idioma speaking, reading, writing and listening. Los resultados obtenidos en esta prueba al inicio del año escolar sobre los prerrequisitos que el estudiante debe poseer en cuanto al manejo del idioma de inglés técnico aplicado refleja que el 28% de los estudiantes no alcanzan los aprendizajes requeridos y el 34% están próximos a alcanzar los aprendizajes, obteniendo calificaciones entre 4 y 6 sobre 10. Los estudiantes manifiestan que las bajas notas son porque la disciplina es nueva, no tienen un texto de referencia para tener noción del contenido, existen nervios e inseguridad para comunicarse. Además, suponen que el inglés técnico es el estudio de estructuras gramaticales.

Evaluación por destrezas de aprendizaje

Tabla 11: Destreza de hablar-Speaking

Nº	ESCALA CUALITATIVA	Nº DE ESTUDIANTES	%
1	Domina los Aprendizajes Requeridos	7	19,44
2	Alcanza los Aprendizajes requeridos	0	0,00
3	Está próximo a Alcanzar los Aprendizajes requeridos	29	80,56
4	No Alcanza los Aprendizajes requeridos	0	0,00
	TOTAL	36	100,00

Elaborado por: La Autora

El hablante es tan importante como el oyente en la comunicación oral, y, por tanto, es evidente la enorme trascendencia que esta destreza tiene en la enseñanza de una lengua. En este caso se puede visualizar en la tabla que la mayoría de los alumnos evaluados obtuvieron un puntaje que muestra el aprendizaje no adquirido. Esto sin duda porque en los últimos años se enfocó a la enseñanza del idioma inglés en aspectos de gramática y vocabulario dejando a un lado a las destrezas de comunicación.

En cuanto al momento de empezar a ejercitar esta destreza, parece evidente que la práctica oral en las clases de inglés ha sido escasos durante todo el proceso de aprendizaje. El alumno repite mecánicamente ciertos ejercicios de speaking para facilitar la pronunciación de las palabras de una lengua que no es la propia en varias ocasiones sin entender lo que habla. Por lo tanto es necesario que en la enseñanza del inglés técnico aplicado a servicios hoteleros los estudiantes tengan practicas constantes de hablar (speaking) para que el estudiante tenga fluidez y deje a un lado la timidez o vergüenza por hablar en público.

Tabla 12: Destreza de escuchar- Listening

Nº	ESCALA CUALITATIVA	Nº DE ESTUDIANTES	%
1	Domina los Aprendizajes Requeridos	2	5,56
2	Alcanza los Aprendizajes requeridos	17	47,22
3	Está próximo a Alcanzar los Aprendizajes requeridos	11	30,56
4	No Alcanza los Aprendizajes requeridos	6	16,67
	TOTAL	36	100,00

Elaborado por: la autora

Todo acto de comunicación exige, cuando menos, la participación de dos personas, una que habla y otra que escucha, es necesario que los alumnos se acostumbren cuanto antes a los sonidos, entonación, acento y ritmo de la lengua inglesa. En el caso de los estudiantes del bachillerato técnico, un 47,22% muestran un avance medio en relación a esta destreza, es decir gran parte de ellos están adaptados a un aprendizaje del idioma a través del oído. Sin embargo, el 47,23% necesitan desarrollar esta destreza para que pueda alcanzar o dominar el aprendizaje.

Para conseguir esto, el profesor puede valerse de su propia voz, o bien de los diferentes medios técnicos que puedan estar a su alcance, como grabaciones de audio y videos. El material seleccionado para practicar esta destreza debe ser fácil de comprender y tiene que poseer una determinada calidad en cuanto a ritmo,

entonación y acentuación. Conviene que el alumno desde el principio asocie conjuntamente la representación fónica y el significado global de cada expresión.

Además, el docente debe, enseñar al estudiante a distinguir unos sonidos de otros; gran parte de este trabajo puede hacerse mediante la explicación aislada de aquellos sonidos que ofrezcan una especial dificultad.

Tabla 13: Destreza de leer- Reading

Nº	ESCALA CUALITATIVA	Nº DE ESTUDIANTES	%
1	Domina los Aprendizajes Requeridos	9	25,00
2	Alcanza los Aprendizajes requeridos	2	5,56
3	Está próximo a Alcanzar los Aprendizajes requeridos	18	50,00
4	No Alcanza los Aprendizajes requeridos	7	19,44
TOTAL		36	100,00

Elaborado por: la autora

De acuerdo a los resultados de la evaluación diagnóstica, las destrezas de escuchar y hablar parecen estar más desarrolladas, de algún modo a las de leer y escribir. Lo cual ha hecho que la práctica de la lectura se haya postergado en las clases de inglés. Actualmente, no parece existir motivo válido para que la destreza de leer se ejercite porque más de la mitad del total de la población evaluada evidencia gran cantidad de faltas ortográficas.

En lo que respecta a esta destreza los alumnos en estudio no logran superar este aspecto, aun su nivel es inferior y por tanto se puede afirmar que existe poca participación pedagógica en la lectura. En cuanto a la práctica de esta destreza, es importante que el docente lea primero en voz alta cualquier texto que se vaya a hacer leer posteriormente a los alumnos, sobre todo al tratarse del inglés, en el que la diferencia entre la lengua hablada y la escrita es amplia.

El fin es conseguir que los alumnos no aprendan pronunciaciones incorrectas que luego costaría mucho enmendar, y para que ellos vayan asociando lo que oyen con lo que ven, cuando sigan la lectura por el texto.

Tabla 14: Destreza de Escribir-Writing

N°	ESCALA CUALITATIVA	N° DE ESTUDIANTES	%
1	Domina los Aprendizajes Requeridos	4	11,11
2	Alcanza los Aprendizajes requeridos	9	25,00
3	Está próximo a Alcanzar los Aprendizajes requeridos	17	47,22
4	No Alcanza los Aprendizajes requeridos	6	16,67
	TOTAL	36	100,00

Elaborado por: la autora

En la metodología actual de aprendizaje del inglés no se da tanta importancia como en el pasado al efecto negativo de que los alumnos cometan algunos errores al escribir y es necesario reforzar antes que comience a practicar las otras destrezas.

Es por eso que de igual manera como en la lectura los estudiantes no logran superar o manejar esta destreza en un 63,89%. Por lo que es importante empezar algunas prácticas de escritura como la recopilación de información mediante entrevistas, creación de diálogos, o cualquier texto que se haya leído, o bien completando frases y oraciones que se hayan practicado previamente en clase.

Posteriormente, se pueden rellenar párrafos que hayan sido adecuadamente preparados, e incluso resúmenes de historias cortas, sin olvidar hacer algún dictado de vez en cuando, en este aspecto las falencias observadas son muy alarmantes.

La composición dirigida es una de las mejores maneras de aprender a escribir, pero no hay que olvidar que el escribir es esencialmente comunicación, y que ésta

supone una cierta intencionalidad, y que por tanto hay que procurar que el alumno use su poder creativo, en cuanto sea posible, dentro de un contexto de comunicación real en el sector hotelero.

Discusión sobre el aprendizaje en relación con los puntajes obtenidos

Las destrezas de leer y escribir han sido poco llamativas y utilizadas al momento de impartir la clase, los métodos de enseñanza de los idiomas actualmente han dado como resultado un estricto y exclusivo uso de la destreza de hablar.

Parece evidente que, en algún sentido, hablar la lengua que se está aprendiendo es el factor más importante e influyente en dicho proceso de aprendizaje, pero existen ocasiones o circunstancias en que su importancia disminuye y se debe resaltar este aspecto para evitar graves falencias.

En términos generales, el desarrollo de las cuatro destrezas en las clases de lenguas favorece no sólo a cada una de aquéllas en particular, sino a todas las demás. Aunque el desarrollo de cada una de las cuatro destrezas ha sido tratado por separado en virtud de una mayor claridad de exposición, ha quedado suficientemente probado que la práctica de cada una de ellas refuerza el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En consecuencia, es necesario que los alumnos practiquen con frecuencia las cuatro destrezas en las clases de inglés de un modo creativo y significativo, prestando la mayor atención posible a la comunicación real, para lo cual se plantea la guía pedagógica como solución a esta desarticulación de la enseñanza.

4.3 Análisis de las encuestas a los docentes

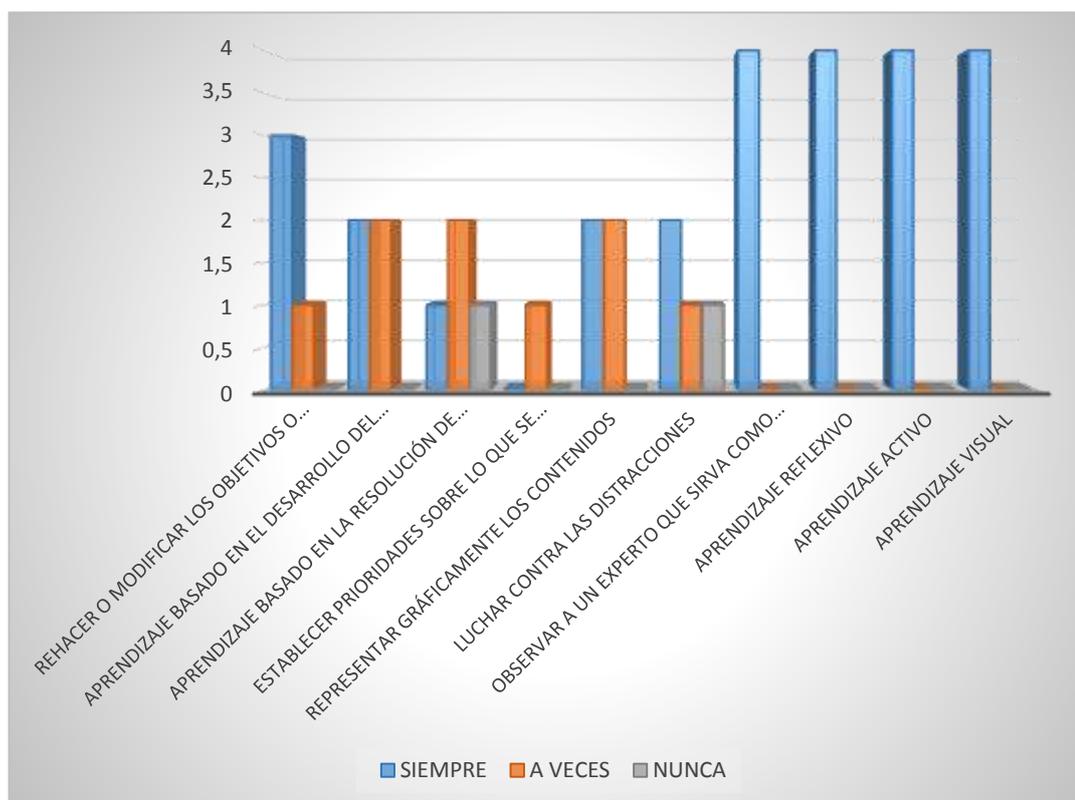


Gráfico 3 Estrategia interdisciplinar
Elaborado por: La Autora

Para analizar la estrategia interdisciplinar se han marcado tres rangos importantes en los siguientes aspectos: en relación a rehacer o modificar los objetivos o incluso señalar otros nuevos, tres docentes han mencionado que lo realizan siempre, mientras que uno dice que sólo lo hace a veces. En cuanto al aprendizaje basado en el desarrollo del pensamiento interdisciplinario, dos docentes mencionan que lo realizan siempre y dos a veces.

En el aspecto, en relación a la aprendizaje basado en la resolución de problemas de investigación o desarrollo de proyectos, un docente menciona que lo realiza siempre, dos los realizan a veces y solamente uno dice que nunca lo realiza. Además, al momento de establecer prioridades sobre lo que se tiene que estudiar, un docente menciona que lo hace a veces mientras que tres docentes dicen que siempre lo realizan.

Al momento de representar gráficamente los contenidos dos docentes mencionan que lo realizan siempre y dos a veces.

En relación a luchar contra las contradicciones, dos docentes mencionan que lo realizan siempre uno a veces y uno no lo realiza. En el aspecto de observar a un experto que sirva como modelo los cuatro docentes mencionan que siempre lo realizan.

En lo que respecta a los aprendizajes, se ha tomado en cuenta tres categorías: el aprendizaje reflexivo, el aprendizaje activo, y el aprendizaje visual. En relación al aprendizaje reflexivo los cuatro mencionan que siempre lo realizan, de igual manera sucede con el aprendizaje activo y el aprendizaje visual.

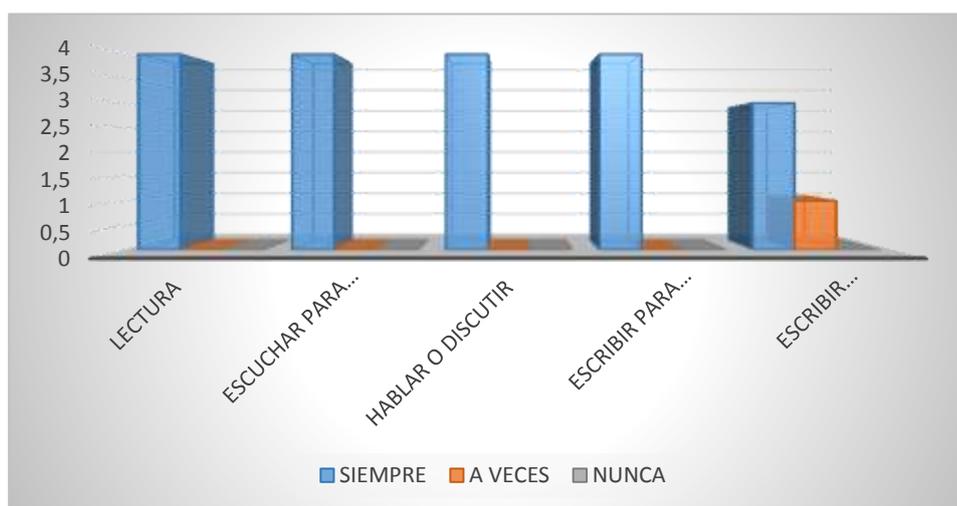


Gráfico 4: Implementación de destrezas de comunicación

Elaborado por: La autora

En relación a la enseñanza de una segunda lengua se ha consultado sobre las siguientes estrategias: La lectura, escuchar para comprender, hablar o discutir, escribir para completar textos sencillos y escribir composiciones y ensayos.

Sobre las destrezas los cuatro docentes mencionan que la lectura, escuchar para comprender, hablar o discutir y escribir para completar textos sencillos siempre son tomadas en cuenta, mientras que en la última destreza referente a escribir

composiciones y ensayos, tres docentes menciona que siempre lo realizan y solamente un docente dice que de vez en cuando lo hace.

Análisis de percepción de los docentes

Al momento de establecer prioridades de enseñanza en estructuras gramaticales, mas no el tema que se enseña, tres docentes han contestado que si se establecen y uno manifiesta que no se establecen. Considerando que se realizo la enseñanza de la estructura gramatical en el inglés técnico aplicado, dos docentes dicen que si es necesario y se aplico, mientras que otros dos docentes dicen que no se realizó.

En la manera en que se debe planificar la enseñanza de la disciplina de inglés para el bachillerato técnico todos los docentes han manifestado que debe ser de una forma modular. Los docentes afirman que los estudiantes del bachillerato técnico necesitan de una guía pedagogica en inglés técnico.

En relación al cual fue el rendimiento académico de los estudiantes de tercero de bachillerato técnico en el año lectivo 2017-2018, un docente dice que alcanzaron los aprendizajes requeridos con un puntaje entre 8-9 puntos mientras que tres docentes manifiestan que están próximos a alcanzar los aprendizajes requeridos con un puntaje entre 6-7 puntos.

4.4 Resultados de la implementación de la primera unidad de la Guía Didáctica en el tercer y cuarto parcial

Para contextualizar el inglés técnico adaptándolo a la realidad de la institución se diseñó seis unidades parcializadas de acuerdo con los objetivos que plantea el Ministerio de Educación, de los cuales se aplicó la primera unidad sobre “Lodging Hotel Services” las seis unidades fueron diseñados con trabajos prácticos tomando en consideración situaciones reales en el ámbito hotelero. La guía fue aplicada y planificada por la docente de inglés técnico de acuerdo con el horario de clases.

La Guía didáctica consto de una evaluación final y una evaluación de desempeño docente. En la cual se obtuvo los siguientes resultados:

Los docentes evaluaron el proceso, entre ellos se destaca la creatividad de los estudiantes al momento de elaborar diálogos y presentar a la clase de acuerdo a posibles problemas que se pueden suscitar con el cliente o huésped. En relación con el idioma se destaca el vocabulario, la escritura y la comunicación oral los cuales se mantienen en un rango excelente. Por otro lado, en cuanto al tiempo, es necesario se realice un reajuste porque las prácticas de los estudiantes intervinieron en el transcurso del módulo. Y finalmente entablar conversaciones en el ámbito hotelero se podría mejorar con práctica en el aula para que los estudiantes puedan dar soluciones y respuestas rápidas en el área de trabajo.

Finalmente, al terminar la unidad los estudiantes evaluaron el desempeño de la docente con el fin de entregar retroalimentación de su práctica docente, la unidad permitió tener una cercanía con los estudiantes conociendo la realidad del estudiante de bachillerato técnico en servicios hoteleros, contribuyo a poner en práctica las cuatro destrezas del idioma inglés, los estudiantes pudieron comprender los contenidos porque va acorde con su realidad, la didáctica que la docente empleo en sus clases fue satisfactorio y el contenido fue interdisciplinar porque se unifico la asignatura de inglés y servicios hoteleros.

También, en los resultados de la investigación se reflejaron que la evaluación es favorable porque la docente manifestó que la guía ha facilitado avanzar exitosamente con lo planificado porque existieron ciertas horas pedagógicas que fueron interrumpidas por actividades extracurriculares de la institución, pero los estudiantes pudieron desarrollar las cuatro destrezas y mediante la guía existió el auto educarse y adelanto del contenido.

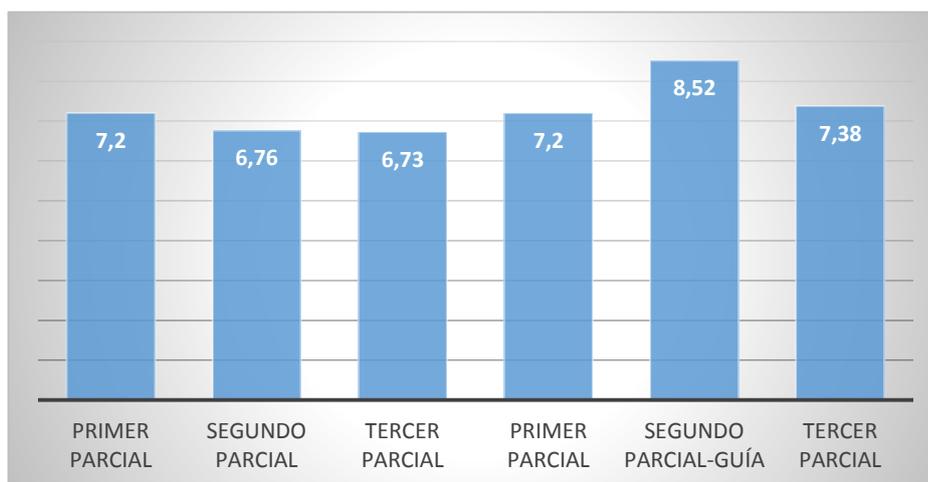


Gráfico 5: Rendimiento Académico de Inglés Técnico parcializado

Fuente: Informes de quimestre y parciales

De acuerdo con el cuadro comparativo el rendimiento académico del tercer año de bachillerato técnico en Servicios Hoteleros se puede notar que en el primer quimestre los estudiantes están próximos a Alcanzar los Aprendizajes requeridos una vez aplicado la primera unidad de la guía didáctica para inglés técnico en el segundo parcial del segundo quimestre el rendimiento académico incremento notablemente y los estudiantes Alcanzaron los Aprendizajes requeridos. Razón por la que se puede ratificar que una guía didáctica facilita el proceso de enseñanza Aprendizaje.

Indicador: Guía didáctica para inglés técnico en Servicios Hoteleros

La guía didáctica de inglés técnico en Servicios Hoteleros tiene como objeto ser un soporte didáctico para los docentes en el desarrollo modular de la figura profesional de Servicios Hoteleros. La Guía Didáctica servirá como un apoyo efectivo para aplicar la propuesta del Enunciado General del Currículo y del Desarrollo Curricular emitidos por el Ministerio de Educación, los mismos que fueron elaborados considerando las necesidades socio económico y cultural del país y su incidencia en el mercado laboral. Es importante considerar que los actores que interviene en este proceso sean entes con compromiso de buscar la excelencia académica y que sean pertinentes con la realidad de la actividad y del sector productivo.

La guía didáctica tendrá un enfoque interdisciplinar considerando que el Inglés aplicado a la Hotelería se desarrollara en distintos ámbitos de trabajo en el cual la comunicación oral y escrita es importante para brindar un servicio de calidad al cliente. Finalmente, la guía tendrá vocabulario técnico que se utiliza en los diferentes escenarios donde se desarrolla las actividades hoteleras.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1 Presentación

Considerando que la industria del turismo en Ecuador ha demostrado un marcado interés en el desarrollo productivo y en este mundo globalizado, aprender a hablar por lo menos un idioma extranjero es una obligación, especialmente para personas que laboran en el sector hotelero, en vista de esta necesidad se ha elaborado la guía didáctica “English Applied to Hotel Service”.

Esta guía es un apoyo didáctico para los docentes en la formación de estudiantes de acuerdo a la figura profesional de tercero de bachillerato mención Servicios Hoteleros. La Guía Didáctica será utilizada como un apoyo efectivo para aplicar la propuesta del Currículum General y el enunciado de Desarrollo Curricular emitida por el Ministerio de Educación, que fueron preparados considerando las necesidades socioeconómicas, culturales y su impacto en el mercado laboral. Es importante considerar que los actores involucrados en este proceso son docentes y estudiantes con compromiso de buscar la excelencia académica y que son relevantes para la realidad de la actividad y el sector productivo.

La presente guía didáctica tiene un enfoque interdisciplinar que permite al estudiante desarrollar competencias como la capacidad de análisis, participación, resolución de problemas, entre otros.

5.2 Objetivos

Objetivo general

Realizar un correcto uso y aplicación del inglés en las relaciones profesionales del sector hotelero con personas e instituciones internacionales.

Objetivos específicos

- ✓ Contribuir al fortalecimiento de saberes y destrezas sociolingüísticos del idioma inglés en los estudiantes de tercero de bachillerato en Servicios Hoteleros.
- ✓ Mejorar las destrezas de producción del inglés técnico.
- ✓ Contribuir al apoyo didáctico para docentes en el desarrollo modular de la figura profesional de Servicios Hoteleros.
- ✓ Aportar con técnicas pedagógicas mediante el enfoque interdisciplinar.

5.3 Enfoque

Según Milagros Sagó y Adonis Guibo la interdisciplinariedad es una vía para desarrollar la calidad de la Educación en el campo metodológico. (2003) La presente guía tiene un enfoque interdisciplinario con la finalidad de estimular el trabajo cooperativo, además contribuyó con el diseño de estrategias y técnicas didácticas que ha permitido establecer la interrelación entre disciplinas del currículum de educación y el aprendizaje del idioma inglés con mención en servicios hoteleros, ya que ambos tienen objetivos comunes. Mediante este enfoque se ha incorporado cualidades integrativas a fin fortalecer los saberes y destrezas sociolingüísticos del idioma inglés para el futuro bachiller.

Por otro lado, de acuerdo, a indicaciones Metodológicas que contiene la guía del docente del Ministerio de Educación, la disciplina de Inglés aplicado a la Hotelería implica el conocimiento de vocabulario técnico de diferentes escenarios en los que se desarrolla las actividades hoteleras. Además, implica la pronunciación correcta de términos, para lograr una adecuada comunicación oral y escrita con los clientes y huéspedes. Las unidades brindaran conocimientos teóricos y prácticos que contribuyan a mejorar y alcanzar una comunicación eficiente. (MINEDUC, 2015)

Introducción

En el año escolar en la asignatura de inglés técnico los estudiantes afianzaran los contenidos de servicios hoteleros con el idioma inglés haciendo el uso del enfoque interdisciplinar, el estudiante adquirirá los conocimientos técnicos que contribuirá a poner en práctica en el sector laboral. Cabe recalcar que la presente guía puede ser complementada con material que el docente considere importante para obtener mejores resultados de los temas de estudio. Luego de terminar con esta guía el estudiante será capaz de emplear el idioma inglés para comunicarse con el cliente o huésped en situaciones del sector hotelero.

La presente guía fue elaborada mediante seis unidades que buscan proporcionar al estudiante una base sólida sobre el alojamiento, reservación de habitaciones, ingreso y salida del huésped, atención al huésped, brindar información turística y venta de servicios hoteleros al huésped haciendo uso del idioma inglés.

5.4 English Applied to Hotel Service



3rd Technical Hotel Service

Año lectivo 2017-2019

This guide aims to become a working tool for the teacher, however those who wish to be educated in the English language and prepare for the world of work in the area of Hotel Services, can use this academic resource as their roadmap.

ENGLISH APPLIED TO HOTEL SERVICE



Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre
Imbabura– Otavalo



Autora: Mayra Tocagón

ÍNDICE

PRESENTATION	4
INTRODUCTION	5
OBJECTIVES	6
CONTENT	9
ANNUAL CURRICULUM PLAN.....	10
REQUISITOS PREVIOS.....	13
UNIT 1: LODGING HOTEL SERVICES.....	17
BASIC INTRODUCTION TO THE INDUSTRY HOTEL.....	18
ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF DIVISION ROOMS.....	20
UNIT 2: ENTRY AND EXIT OF THE GUEST	25
GUEST ENTRY (CHECK IN)	26
GUEST ATTENTION	28
GUEST DEPARTURE (CHECK OUT)	30
UNIT 3: TOURIST INFORMATION	33
ECUADOR.....	34
OTAVALO TOWN.....	36
UNIT 4: RECEPTION DEPARTMENT	39
RECEPTION DEPARTMENT	40
SALE OF HOTEL SERVICES	42
FOOD SERVICE	44
UNIT 5: OTHER DEPARTMENTS.....	46
BUSINESS CENTER AREA (BUSINESS CENTER).....	47
CONCIERGE AREA	49
ROOM CONTROLLER.....	52

UNIT 6: BEDROOMS	54
ARRANGEMENT AND CLEANING OF ROOMS	55
INTRODUCE THE ROOM TO THE GUEST AND MAIL HANDLING	57
QUIZ TIME	60
BIBLIOGRAPHY	62

PRESENTATION

Considering that the tourism industry in Ecuador has shown a marked interest in productive development but a globalized world, where it becomes a necessity to learn to speak at least one foreign language, especially for people who work in the hotel sector. This didactic guide "English Applied to Hotel Service", provides as a study tool to all those who wish to cope with the learning of the English language.

The guide becomes a didactic support for teachers in the training of students according to the professional figure of third year of baccalaureate, mention Hotel Services. The Teaching Guide will be used as an effective support to apply the proposal of the General Curriculum and the Curriculum Development statement issued by the Ministry of Education, which were prepared considering the socioeconomic and cultural needs and their impact on the labor market. It is important to consider that the actors involved in this process are teachers and students with a commitment to seek academic excellence and who are relevant to the reality of the activity and the productive sector.

In addition, the didactic guide has an interdisciplinary approach that allows the student to develop skills of speaking, listening, reading and writing in English, as well as perfecting the ability to analyze, participate, solve problems and develop behavior and appropriate attitude with the client or guest.

INTRODUCTION

In the academic year of the subject of technical English, students will consolidate the contents of hotel services with the English language, applying the interdisciplinary approach between the subject of English and hotel services. The student will acquire the technical knowledge that will contribute to implement in the labor sector.

It should be noted that this guide can be supplemented with material that the teacher considers important to obtain better results of the study topics, after completing this guide the student will be able to use the English language to communicate with the client or guest in situations of the hotel sector.

This guide was developed through six units that seek to provide the student with a solid base of content on accommodation, room reservation, guest entry and exit, guest service, provide tourist information and sale of hotel services to the guest using the language English.

OBJECTIVES

Overall objective

To make a correct use and application of the English language in the professional relations of the hotel sector, with the associated international people and institutions.

Specific objectives

- ✓ Contribute to the strengthening of sociolinguistic knowledge of the English language in third-year high school students, mentioning Hotel Services.
- ✓ Improve the skills for the production of technical English, in all areas of specialization.
- ✓ Promote teaching support for teachers in the modular development of the professional figure in Hotel Services.
- ✓ Design methods and pedagogical techniques focused on the student for optimal performance in the professional environment.

Interdisciplinary approach

According to Milagros Sagó and Adonis Guibo (2003): "Interdisciplinarity is a way to develop the quality of education in the methodological field". This guide has an interdisciplinary approach, with the purpose of stimulating cooperative work, it also contributes with the design of strategies and didactic techniques that has allowed to establish the interrelation between disciplines of the education curriculum and the learning of the English language with mention in Hotel Services, because both subjects have common objectives. Through this approach, integrative qualities have been incorporated to strengthen the knowledge and sociolinguistic skills of the English language for the future bachelor.

On the other hand, according to methodological indications that the teacher's guide of the Ministry of Education contains, the English discipline applied to the

Hospitality implies the knowledge of technical vocabulary of different scenarios in which the hotel activities are developed.

In addition, it implies the correct pronunciation of terms, to achieve an adequate oral and written communication with clients and guests. The units will provide theoretical and practical knowledge that contribute to improve and achieve efficient communication. (MINEDUC, 2015)

Guidelines for the didactic guide

The Educational Unit for people with unfinished schooling "31 de Octubre" offers the technical baccalaureate in Services, the Ministry of Education proposes that the technical subjects be modular, but to meet the hours of the subjects of the common trunk it is necessary to work in a biased manner that go according to the academic model defined in the National Baccalaureate System.

The guide consists of fifty seven pedagogical hours which are distributed for each part of the school year considering the time that students will be absent from the internship training in the third part of the first semester and high school training in the third partial of the second quarter.

The didactic guide integrates specific contents for each part, as well as ensuring student learning by directing their actions, reflections and activities, through spaces that allow the development of communication skills in English, provided in the graduation profile, in contexts and real-life situations in hotel sectors.

In the application of the guide it is necessary that the student remember vocabulary to facilitate communication in the classroom and outside of it. Having a sequence of learning that serves as orientation and implementation of the contents of the training units through the ERCA learning methodology experience, reflection, conceptualization and action.

TEACHING METHODOLOGY

ERCA-LEARNING CYCLE



Experiencia/WARM UP

Start a learning process using the experiences of the participants regarding the problems caused by the training, allowing the participants to become actively involved with the event, feel the importance of the subjects of study and identify with them.

Reflexión/PRESENTATION

It is a bridge between experience and conceptualization whose purpose is for the participants to reflect on the experience, analyze it and relate it to their own values and experiences, so that they can link it with other ideas that correspond to the conceptualization, seeking to extract learning.

Conceptualización/PRACTICE

In this phase of the cycle, in the first place, the ideas that the participants built during the reflection are systematized. The answers are initial concepts that will later be deepened.

Aplicación/ EVALUATION

It is the end of the cycle, where participants interact and perform exercises that facilitate the use of new knowledge. It is a phase of development of concrete actions or practical applications of the acquired knowledge to real situations.

CONTENT

	PARCIAL/UNIT	Contents	Objective	Pedagogic hours	
PRIMER QUIMESTRE	1 ST PARTIAL	Basic introduction to the industry Hotel	Provide the student with a perspective of the Industry applying the English language.	6	
		Lodging hotel services.	Organizational structure of Division Rooms	Provide the student with knowledge about the departments of a hotel.	6
			Room reservation	Make the reservation reservations according to the requirements requested by the client	3
	2 ND PARTIAL	Entry and exit of the guest	Guest entry (check in).	Apply the procedures in the entry of a guest according to the policies of each establishment	3
			Guest attention.	Provide efficient and effective customer service during their stay in the establishment.	3
			Guest departure (check out).	Apply the procedures to be carried out at the departure of a guest, taking into account the rules and regulations of each establishment	3
	3 RD PARTIAL	Tourist information	Ecuador	Use the English language to communicate with the client or guest providing information about the country and the canton	3
			Otavalo		3
Prácticas en formación en centros de trabajo (160 horas)					
SEGUNDO QUIMESTRE	1 ST PARTIAL	Reception department	Deepen the knowledge of the reception department of a hotel	3	
		Reception department	Sale of hotel services	Recognize the services you can sell in a hotel (room, food, drinks, tourist places)	3
			Sale of food in a hotel	Know how to sale services in a hotel.	3
	2 ND PARTIAL	Other departments	Business Center Area	Provide the student with the knowledge of the operation and functions of the different areas of a hotel designed to provide high satisfaction to the guests.	3
			Concierge area.		3
			Buttons area.		3
			Room Controller		3
	3 RD PARTIAL	Bedrooms	Arrangement and cleaning of rooms.	Learn vocabulary about utensils, equipment and cleaning furniture.	3
Introduce the room to the guest and mail handling			Provide information to the guest about the rooms.	3	



UNIDAD EDUCATIVA PCEI "31 DE OCTUBRE"

SCHOOL YEAR:
2017-2018

ANNUAL CURRICULUM PLAN

1. INFORMATIONAL DATA

Area:	Foreign Language	Subject:	Technical English
Teacher(s):			
Grade/ Course:	3 rd Bachillor	Education Level:	TECHNICAL HOTEL SERVICE

2. TIME

Weekly course load	No. of working hours	Learning evaluation and unexpected issues	Weekly course load	No. of working hours
3 HOURS	27 WEEKS	8 WEEKS	19 WEEKS	57 pedagogic hours

3. GENERAL AIMS

Objectives of the Area	METODOLOGY
Make a correct use and application of the language in professional relationships with international people and institutions. .	English applied to the Hospitality is important to communicate in the best way and serve them as they deserve. Knowing the technical vocabulary that is used in the different scenarios where hotel activities are developed, its correct pronunciation, allows students to fix in their minds the concept and its meaning providing teachers with one of the basic tools to achieve an adequate oral communication and written with clients and guests.
TRANSVERSAL AXES: values to develop during the school year, write them in general	Responsibility, Honesty, Respect, Love, Peace, Justice, etc.

4. SCOPE OF COMPETITION: INGLÉS TÉCNICO APLICADO

FUNDAMENTAL CAPACITIES	FUNDAMENTAL KNOWLEDGE.
Communicate orally with the interlocutors. Obtain global, specific and professional information. Translate simple texts related to professional activity. Prepare and complete basic documents related to the professional sector.	Concepts related to the oral use of the foreign language. Concepts related to the written use of the foreign language. Concepts related to socio-professional aspects.

Contents: Lodging hotel services, Entry and exit of the guest, Tourist information, Reception department, Other departments, Bedrooms

Procedures	Facts and concepts	Attitudes, values and norms
- Communicate orally in the foreign language, providing the appropriate information according to the usual professional relationships in the accommodation sector. - Interpret written information in the foreign language,	Specific terminology applied to the world of tourism (hotels, restaurants, bars, nightclubs, recreational sites). - Common structures in verbal communication;	Apply the professional attitudes and behaviors of the country or countries of the foreign language in communication situations. - Value communication in the foreign language, using previous experiences and knowledge in their learning and developing

concerning all topics related to the world of hospitality.
 - Drafting and filling in the documents and reports of the sector, in the foreign language, with formality, accuracy, consistency.
 - Examine the professional, social and protocol practices of the different countries whose mother tongue is the one studied.
 Traductor de Google para empresas

formal, sonorous, rhythmic and pronunciation aspects; functional aspects; adequate rules of conversation.
 - Correct correspondences in own dictionaries and specialized documents according to translation contexts; morphosyntactic elements (structure of the sentence, verb tenses, nexuses and subordination, impersonal forms, passive voice, among others.); formulas and structures made of frequent use in written communication applied to the world of hospitality.
 - Social, cultural, professional aspects and significant way of life of the countries of the foreign language.
 - Instrument of interaction and understanding in personal relationships or with entities using social, professional, protocol and private norms of the country or countries of the foreign language.
 - Resources for autonomy and professional development in the foreign language: recommended materials in various media on the professional sector, technical dictionaries, manuals, grammar summaries, among others.

autonomous learning strategies.
 - Overcome the difficulties that arise from oral communication due to lack of linguistic resources, using all the knowledge and communication strategies available.
 - Positively assess the richness and variety of cultural habits of the different countries of the foreign language, incorporating them into personal and socio-professional relationships.
 - Demonstrate rigor in the interpretation and production of texts inherent to socio-professional situations.

5. BIBLIOGRAPHY/ WEBGRAPHY (APA VI edition)		6. OBSERVATIONS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ EFL-for-Subnivel-Bachillerato-of-BGU- ✓ <i>Obtenido de currículo de bachillerato tecnico Servicios Hoteleros</i> ✓ <i>Teacher guide</i> ✓ <i>Villalba, J.& Rosero, I. (Septiembre 2012). Ministerio de Educación del Ecuador - MinEduc.</i> ✓ http://educacion.gob.ec/curriculo-fortalecimiento-del-ingles/ 		
ADAPTED BY	REVISED BY	APPROVED BY
TEACHER(S):	NAME:	NAME:
Signature:	Signature:	Signature:
Date:	Date:	Date:



UNIDAD EDUCATIVA PCEI "31 DE OCTUBRE"

**ACADEMIC YEAR
2017-2018**

CLASS PLANNING

1. DATOS INFORMATIVOS

Teacher		Area: Foreign Language	Class: 3rd hotel service. Student N°: 36
Subject: Inglés técnico		Periods: 3 periods from 40 minutes	
Unit name:	LODGING HOTEL SERVICES	Unit objective: You will be able to have a clear picture of the accommodation department in order to obtain a satisfied customer	
Class name:	Basic introduction to the industry Hotel customer service	Class objective: Provide the student with a perspective of the Industry applying the English language.	

2. CONTENT PLAN

Methodological strategy	Resources	Process
<p>1. WARM UP (motivation) Introduction to the topic review vocabulary using the game Ball Toss. Interdisciplinary strategy: development listening and speaking skill.</p> <p>2. PRESENTATION (gives information) Present the information or characteristics about hotel category. Interdisciplinary strategy: listening, pronunciation and writing</p> <p>3. PRACTICE (controlled) Help students understand the meaning of the new vocabulary. Using the information of the reading hotel classification. Interdisciplinary strategy: reading, writing and new vocabulary skills.</p> <p>4. PRACTICE (free) Write a description about Cabins in Ecuador. Make a list of Imbabura's cabins. Interdisciplinary strategy: writing, listening and speaking skills.</p> <p>5. APLICATION/EVALUATION The student has the opportunity to apply the knowledge in the class. Discuss the question with a partner. Interdisciplinary strategy: listening, speaking.</p>	<p>Guide</p> <p>Copies</p> <p>Notebooks</p> <p>Board</p> <p>Markers</p> <p>Dictionary</p> <p>Ball</p>	<p>1. The teacher encourages the class so that gives a ball and tells students to give the kinds of lodging that they know.</p> <p>2. Students listen to the teacher the information about hotel categories related with the pictures and write the correct category to each picture.</p> <p>3. Students read the information according hotels category and classification. Underline the new vocabulary and search in dictionary. Understand the reading and answer the questions.</p> <p>4. Students are allowed to put into practice the acquired knowledge. Use English language in relation to hotel services to describe cabins. The teacher and the students analyze the cabins that exist in Imbabura and make a list.</p> <p>5. Work in pairs and discuss the questions. Pay attention in emphasis. Students find the correct support for their ideas to answer the questions.</p>

EVALUATION: writing and oral test.

3. CURRICULAR ADAPTATION

STUDENTS WITH SPECIAL NEEDS

SPECIFICATIONS OF THE MATERIAL TO BE APPLIED

Transversal exes: Intercultural awareness, tolerance, respect, multiculturalism, responsibility, solidarity, etc.

PRODUCED BY:	REVIEWED BY:	APPROVED BY:
Teacher:	Coordinator:	Vice principal:
Signature:	Signature:	Signature:
Date:	Date:	Date:

PREVIOUS REVIEW

1. Write the Alphabet pronunciation.



A	B	C	D	E	F	G	H	I
(e)	(b)	()	()	()	()	()	()	()
J	K	L	M	N	O	P	Q	R
()	()	()	()	()	()	()	()	()
S	T	U	V	W	X	Y	Z	
()	()	()	()	()	()	()	()	()

2. Read and write the missing NUMBERS.

1	One
2	Two
3	Three
4	Four
5	Five
6	Six
7	Seven
8	Eight
9	Nine
10	Ten
11	Eleven
12	Twelve
13	Thirteen
14	Fourteen
15	Fifteen
16	Sixteen
17	Seventeen
18	Eighteen
19	Nineteen

20	Twenty
30	Thirty
40	Forty
50	Fifty
60	Sixty
70	Seventy
80	Eighty
90	Ninety
100	One hundred
186	
200	
844	
999	
1000	One thousand
3765	
5000	
6789	
9999	
1000000	One million

3. Classify the Greetings and Farewells using the word bank.

Word Bank	GREETINGS	FAREWELLS
<ul style="list-style-type: none"> • I wait your reply • Good-bye • Till soon • Good night • How are you? • Hello • Good evening • See you later • How are you doing? • Till tomorrow • Have a good day • Good afternoon • Cheers • What's new? • So long • It's been a pleasure • Keep me informed • What's up? 	Good morning	See you soon

4. Complete the grammar chart with PRONOUNS and POSSESSIVE ADJECTIVES

Subject pronouns	I	He					
Object Pronoun	Me	Him					
Possessive Adjective	My	His					
Possessive Pronoun	Mine	His					

OTHER PRONOUNS

Anyone	Here	No one	Nobody	Somebody
Someone	That	There	These	This
Those				

FORMAL ADDRESS

Friend	Sir	Count	Lady	Doctor
Mister	Mistress	Esteemed (Dear)	Illustrious	Engineer
Marquis	Princess	Prince	Dear	Queen

5. Write the days and months.



6. Write in order the Days of the Week.



VOCABULARY

Stages of the day

Dawn Sunrise Morning
 Afternoon Dusk Night

Seasons

Spring Summer Autumn Winter

Time expressions

Hour Minute Second Sharp
 A quarter to A quarter past

7. Find the FAMILY members in the Word Search (20 word).

n	i	e	c	e	t	u	m	o	t	h	e	r	i	n	l	a	w
s	s	d	f	g	h	j	k	u	n	c	l	e	e	r	d	t	y
o	r	f	a	t	h	e	r	i	n	l	a	w	e	t	a	a	n
n	v	f	a	t	h	e	r	a	s	d	f	g	w	z	u	s	e
i	n	n	d	f	q	w	e	r	t	y	u	i	v	g	h	p	
n	b	r	o	t	h	e	r	i	n	l	a	w	f	x	h	m	h
l	w	e	r	t	y	n	k	l	s	i	s	t	e	r	t	b	e
a	a	r	i	m		d	a	u	g	h	t	e	r	j	e	r	w
w	s	a	c	o	u	s	i	n	e	r	t	y	u	g	r	o	r
r	o	u	r	t	a	p	l	k	o	u	n	a	o	a	i	t	a
z	n	o	a	h	e	r	t	y	u	g	h	u	j	v	n	h	r
w		s	r	e	g	h	s	i	b	l	i	n	g	s	l	e	o
o		c	o	r	z	a	n	a	h	e	p	t	s	t	a	r	s
a	p	l	k	o	u	n	m	h	u	s	b	a	n	d	w	i	c



8. Match the words in the box to the pictures.

next to in on under on the left of on the right of in the

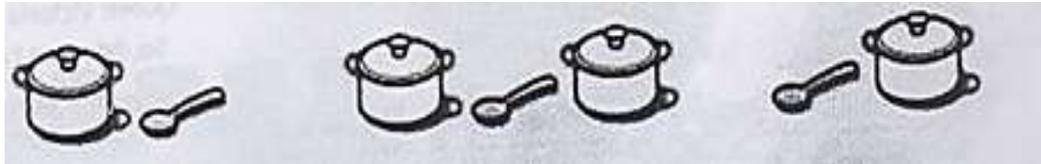


1. Next to

2. _____

3. _____

4. _____



5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

UNIT 1: LODGING HOTEL SERVICES

Unit Objective:

You will be able to have a clear picture of the accommodation department in order to obtain a satisfied customer.

Contents:

- ✓ Basic introduction to the industry Hotel
- ✓ Organizational structure of Division Rooms
- ✓ Room reservation

Specific Objectives:

- ✓ Provide the student with a perspective of the Industry applying the English language.
- ✓ Provide the student with knowledge about the departments of a hotel.
- ✓ Know the general requirements to work in a hotel in English
- ✓ Make the reservation reservations according to the requirements requested by the client

Pedagogical hours: 18 hours



BASIC INTRODUCTION TO THE INDUSTRY HOTEL

LISTENING

Task 1. Listening to your teacher about the hotel category in Ecuador description and complete each category using the word bank.

<p>WORD BANK</p> <p><i>5 star hotel</i></p> <p><i>3 star hotel</i></p> <p><i>1 star hotel</i></p> <p><i>2 star camp</i></p>	<p>1. <u>3 star hotel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reception managers speak English ➤ Room cleaning service ➤ Restaurant ➤ Telephone service ➤ Internet 	<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reception service ➤ Bar and cafeteria ➤ Telephone ➤ Internet ➤ Social room ➤ Parking area 
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Head of reception, room service and restaurant staff speak English. ➤ 24 hours room service ➤ International menu ➤ Medical service ➤ Cable TV, internet ➤ Garage, social room ➤ Laundry service, pool. 	<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reception service ➤ Restaurant with limited menu ➤ Room cleaning service ➤ Telephone service ➤ Internet ➤ Room service ➤ First aid box 	
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reception service ➤ Medical service ➤ Vigilance ➤ Safe for valuables ➤ Shop with basic food ➤ Rubbish collect service 	<p>6.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reception service ➤ Telephone or walkie-talkie ➤ First aid box ➤ Oxygen equipment ➤ Six beds per room ➤ Communal bathroom 	

Task 2. Read the information then answer the questions.

HOTEL CLASSIFICATION

A hotel is an establishment that provides paid lodging. Hotels often provide a number of additional guest services such as a restaurant, swimming pool, childcare, conference services and meeting rooms to groups to hold conventions and meetings at their location. The hotels by type of property are classified into resort, motel and convention center and by segmentation is divided into first class hotel, economic or popular hotel and luxury hotel (Lemus, 2010). The hotels by their category are classified in five according to the UNWTO which are identified by stars and depending on the number of stars they must gather a series of characteristics, for which they establish characteristics to be fulfilled for

each one of them. The one-star hotels are small, run by the owners, who have a good atmosphere and are located near places of attraction with accessible transport service. On the other hand, the two-star hotels are medium-sized and well located, which provide telephone and television service in the bedrooms. Three-star hotels offer more comfort, including large rooms with special decorations and beautiful halls. They are hotels of different sizes, with restaurants that offer a variety of foods. The four star hotels are large with comfortable receptions and excellent restaurant service. Finally the Hotels of five stars hotels that offer the highest levels of comfort and service with lobbies and sumptuous rooms and the most exquisite menus in food and drinks, fulfilling the rigorous demands of the client. (Larraiza, 2018)

1. What is the classification of the hotels by the type?
.....
2. What is the classification of the hotels by the segmentation?
.....
3. How many stars could a hotel have?
.....

WRITING

Cabins



Task 3. Write a short description about Cabañas and make a list of some of them.

SPEAKING

Task 4. Discuss the questions with your partner.

What are the differences between 5-stars hotel and 1-star hotel?

What category is the best for an adventurous person?



ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF DIVISION ROOMS

LISTENING

Task 1. Watch the video about the Room Division Operations and discuss about the responsibilities in this department.

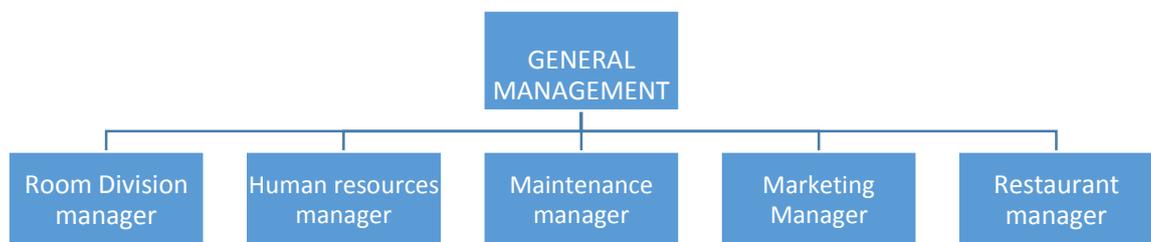
<https://www.youtube.com/watch?v=pFBuuGNURm0>



READING

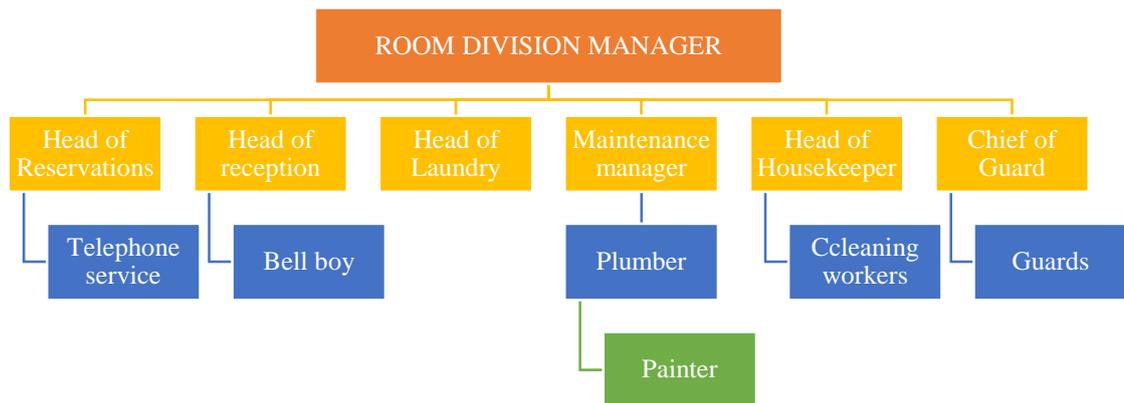
TASK 2. Read the information below and answer the questions.

The fundamental departments in the organization of a hotel depend on the size of the hotel, number of guests and number of rooms. The organization of a hotel is constituted as follows.



Source: <https://bit.ly/2OvIVMW>

The rooms Division area generally includes the departments of: Reception, Reservations, Bell Boys (buttons), Housekeeper, Telephones (pbx) and in some cases also includes the Security departments, Public areas, Valet parking, Concierge, Business Center and Animation among others.



Source: <https://bit.ly/2OvIVMW>

- a. How many managers does the General Management have in a big hotel?
.....
- b. How many room division does a big hotel have?
.....

What are the differences between General management and room division?
.....

Task 3: Read for some information from people’s occupation in a hotel. Then match the occupations with the descriptions.

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Receptionist | is responsible for helping guests with their luggage and transport. |
| 2. Barman | looks for after guest’ clothes. Collect them and organize washing, ironing and mending. |
| 3. Laundry maid | Is a charge of checking in and out all guests. |
| 4. Pool attendant | its duties include mixing and serving drinks and cocktails. |
| 5. Bellboy | is responsible for the maintenance and cleaning of swimming pool. |
| 6. Duty manager | is in charge of solving any problems that occur when he is on duty. |

WRITING

Task 4. Look at the picture and write a description about their responsibilities.



**Task 5. Show to your class what occupation do you like to have in a hotel?
What room division do you prefer?**



ROOM RESERVATION

LISTENING

Task. 1 listen the conversation (<https://bit.ly/2wsBnIX>) then answer to the questions below.

- Where is located the hotel?
- Where is the customer calling?
- What is the room that the customer select?
- When will he arrive?
- What is the cost?
- What services are included in the cost?
- What's the customer's full name?

READING

Task 2. Read the dialogue and complete it with the words in the box. Then answer the questions below.

Reservation	double	\$300
-------------	--------	-------

Receptionist: Welcome to Indio Inn Hotel. May I help you?

Customer: Yes, I'd like to check in, please.

Receptionist: Did you make a.....?

Customer: Yes, I did. My name is Almeida Maria.

Receptionist: Give me your ID card, please!

Customer: Sure.

Receptionist: Yes, Mr. and Mrs. Almeida. Aroom for 4 nights, is that correct?

Customer: No, we're in here for now, tomorrow and Saturday night.

Receptionist: Sorry for three nights, right?

Customer: Yes. How much is the total charge?

Receptionist: The cost is.....Could I have your sign here? In the room you will find a guidebook

Customer: Thanks

Receptionist: Ok, here are your roomand breakfast coupons. Have a nice day.

Customer: Thanks, you too



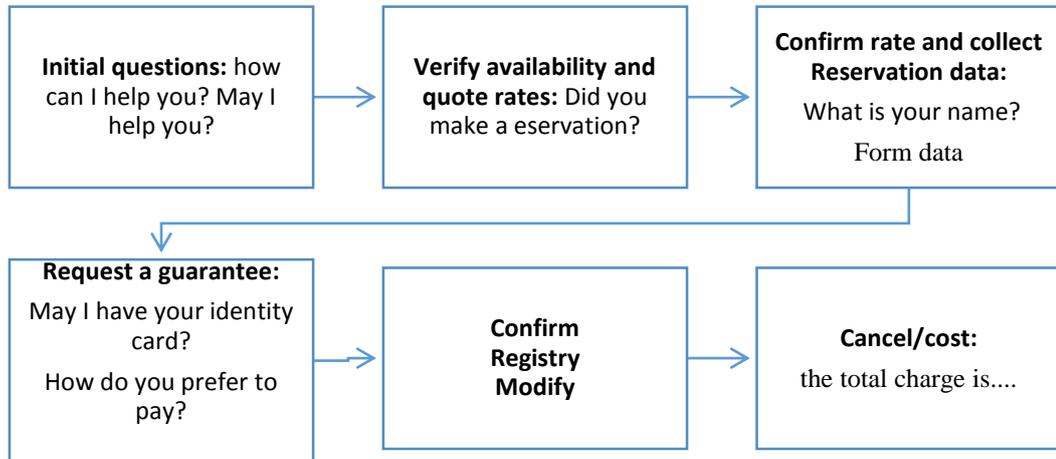
- What is the customer's last name?
- How long are they staying?
- What's the procedure to make a reservation?

.....
.....

WRITING

Task 3. Write a dialogue booking a suit. Take the reservation according to the conditions requested by the client (price, type and availability). Use the anatomy of reservation.

ANATOMY OF RESERVATION



Student A:

Student B:

SPEAKING

Task 4. Show your dialogue to the class



UNIT 2: ENTRY AND EXIT OF THE GUEST

Unit Objective:

You will be able to make reservations, entry and exit of the client according to the requirements.

Contents:

- ✓ Guest entry (check in)
- ✓ Guest attention.
- ✓ Guest departure (check out).

Specific Objectives:

- ✓ Book and review guest data in hotel software.
- ✓ Apply the procedures in the entry of a guest according to the policies of each establishment.
- ✓ Provide efficient and effective customer service during their stay in the establishment.
- ✓ Apply the procedures to be carried out at the departure of a guest, taking into account the rules and regulations of each establishment

Pedagogical hours: 18 hours



GUEST ENTRY (CHECK IN)

LISTENING AND SPEAKING

Task 1. Listen and watch the video <https://bit.ly/2NguU4F>. Then discuss what's the difference between reservations and check in.



READING AND WRITING

Task 2. Review the questions and vocabulary that you need to know when the costumer arrive. Then write a short dialogue using them.



Receptionist:

Costumer:

Task 3. Read the information to make a check in into a hotel.

The check in is the process by which a receptionist assents the arrival of a client to a hotel, high-speed station, airport or port.

PROCESS	- Check the availability of rooms.
	- Assign the rooms according to the type of reservations.
FOR	- Perform check-in procedures for clients.
	- Verify the corresponding documentation for its registration.
THE ENTRY	- Identify the guarantee according to the payment method.
	- Provide information on the services provided by the establishment.
(CHECK IN)	- Give the guest the key or entry card.
	- Accompany the guest to the assigned room.
OF A GUEST	

WRITING

Task 4. Chose a dialogue in <https://bit.ly/2NiTu4Z> and complete a registration form print in <https://bit.ly/2obZnWI>.

SPEAKING

Task 5. Look at some videos on you tube about the CHECK IN. Then make groups of four students to make dialogues for these situations:

Listen some conversation for check in:

<https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg>
<https://www.youtube.com/watch?v=zKeIMFMlae0>

- a) 200 people have reservations for today, six guests do not get to register.
- b) 5 People have reservations and four call the same day to cancel.
- c) 2 rooms committed for today including stays and new reservations. Nine guests arrive without reservation.
- d) 8 rooms committed for today and four people have reservations for another day and arrive earlier.

Could you tell me your ID card number?



Yes, it's 1004847490

GUEST ATTENTION

In order to provide good customer service, it is important to identify the different requirements or needs of the guest for the duration of their stay in the establishment. In addition, the suggestions and claims made by clients within the scope of their responsibility must be communicated to the immediate supervisor. Finally the customer's suggestions will be taken care of.

LISTENING

Task 1. Listen the 10 main rules of customer service in hotels and complete the missing verbs. Use the word bank

Establishing a large hotel is essential to increase sales, but staying up to the expectations of guests is equally important. (Anfitriones Turismo, 2009)

1. Strive to know the client and his needs, be able to put yourself in his place.
2. your personal image as part of the service.
3. Shows availability by serving and helping customers.
4. a positive attitude and be polite.
5. Do not say NO, look for a solution.
6. Listen carefully and express yourself clearly.
7. Turn complaints into opportunities for improvement.
8. your colleagues and work as a team.
9. Be interested in learning and improving skills and knowledge.
10. well the destination in which you are.

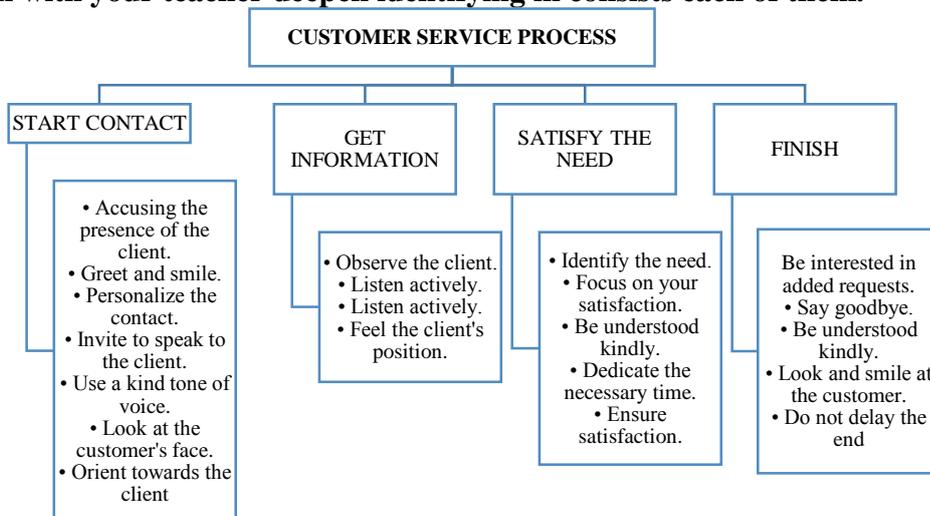
WORD BANK

Consider
Have
Respect
Know

Task 2. Listen some conversations to give an excellent room service. Surf in <https://www.eslfast.com/robot/topics/hotel/hotel06.htm> and make short dialogues like these.

READING

Task 3. Read the information below and Put in order the Rules for staff. Then with your teacher deepen identifying in consists each of them.



1. the courtesy formulas / by the company/Use / defined
.....

2. a friendly /Have/ relationship /with customers.
.....

3. image /for a /Caring /good personal
.....

Task 4. Read the dialogue and answer the questions below.
ROOM SERVICE

Room service: Good morning, room service!

Costumer: Good morning. I'm the costumer from room 102 **Room service:** Miss Toa Andrango, right?

Costumer: Yes, I'd like to order the breakfast.

Room service: Ok! What would you like for your breakfast?

Costumer: I'd like to order a salad fruit, a glass of milk and orange juice and a filet mignon.

Room service: I'm sorry. We're currently out of filet mignon. May I suggest the porterhouse instead?

Costumer: I'd prefer the filet, but the porterhouse will do.

Room service: And may I suggest chocolate-covered the salad fruit?

Costumer: No only the fruit but thanks for your suggestion.

Room service: Okay, no chocolate. Room service will be charged to your amenities account. Is that all right?

Costumer: Fine. Also I need a taxi at 10:00 a.m.

Room service: No problem I call a Taxi for you. Something else?

Costumer: Yes, I have a problem with the internet.

Room service: Don't worry I solve it soon.

Costumer: Thank you, I will wait my breakfast.

Room service: Ok! It's a pleasure to service.



a. What is a room service function?
.....

b. What consist on the costumer's breakfast?
.....

c. What are the customer needs?
.....

d. Why is important to solve the customer needs?
.....

WRITING

Task 5. Chose a situation and write a short dialogue giving the solution.

a. The costumer has problem with the internet.

b. The costumers needs some analgesic for stomachache but it isn't in the hotel.

c. The costumer has a pet but the hotel don't admit pets.

d. The customer need to smoke but the hotel don't have a smoke room.

GUEST DEPARTURE (CHECK OUT)

LISTENING

Task 1. Listen the conversation <https://bit.ly/2P31vqM> and pay attention in the information that ask the receptionist.

READING

Task 2. Read the information then put in order the procedures to make a check out.

Check out is the time when a client leaves a hotel and returns the keys to your room. The person responsible for checking out or checking out after a hotel service is the receptionist. After the customer cancels, they may leave the room later than usual. The procedure to make the check-out consist in:

- a. Check / made to/ the charges/ the guest's account.
Check the charges made to the guest's account.
- b. Collect/in the different/ the information/ areas of the slopes/ that may exist.

- c. Perform/ exit/ the guest/ procedure.

- d. Bill all the services in/ with the other/ a coordinated manner/ departments.

- e. Investigate/ during the/ the quality of service/ stay of the guest.

- f. Issue/ of departure/ the authorization/ of the guest.

Task 2. Read the conversation of CHECK OUT from a hotel and put in order.

- Cashier:** Ok.....Would you like to sign here please?10....
- Guest:** Thank you.what's this charge for?
- Cashier:** Here's your receipt. Thank you for accommodate here.
- Guest:** But that was included in the room rate, I think. ...5....
- Cashier:** Here you are then. How will you paying?8....
- Guest:** American Express please.
- Cashier:** Certainly Sir... here you are. That will be a total of \$159 please.
- Guest:** Thank you.13....

Cashier: Well, that's for the use of Spa facilities, Sir.4...

Guest: Good afternoon, I've come to pay the bill for Room 106.1...

Cashier: Let me check...oh, I'm sorry. I will change it right away.

Guest: Sure.11....

Guest: Ok, no problem!7....

WRITING

Task 3. Look for the information. Then write a dialogue using these information.

The screenshot shows a 'Check Out' window with the following data:

Room Number	203	Date Out	6 / 5 / 2008
Guest Name	Alfie Fajura	Rate/Period	1,458.00
Date In	5/29/2008	Total Charges	10,206.00
Rate Type	Double	Other Charges	0.00
No. of Days	7	Sub Total	10,206.00
No. of Adults	2	Discount	0.00%
No. of Childrens	0	Total	10,206.00
		Amount Paid	0.00
		Balance	10,206.00

Buttons at the bottom: Print, Check Out, Cancel

Receptionist:

Costumer:

Receptionist:

Costumer:

Receptionist:

Costumer:

Receptionist:

Costumer:

SPEAKING

Task 4. Write a dialogue using the parameters make a check out of a new guest and show to the class:

- ✓ Check the charges made to the guest's account.
- ✓ Collect the information in the different areas of the slopes that may exist.

- ✓ Perform the guest exit procedure (billing).
- ✓ Invoice all services in a coordinated manner with the other departments.
- ✓ Investigate the quality of service during the stay of the guest.
- ✓ Issues the exit authorization of the guest.



UNIT 3: TOURIST INFORMATION

Unit Objective:

You will be able to use the English language to communicate with the client or guest providing tourist information of the sector.

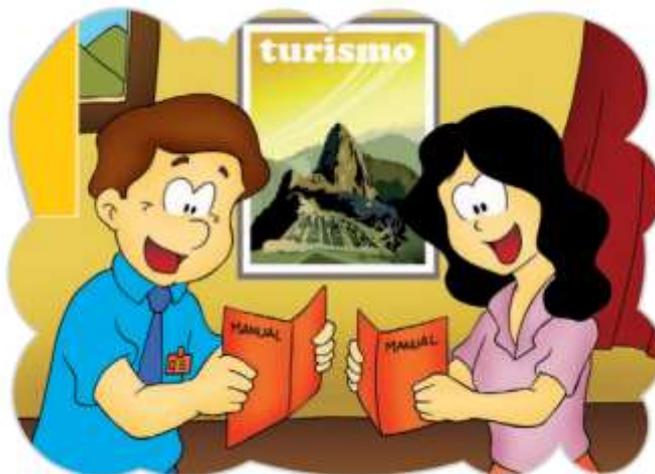
Contents:

- ✓ Ecuador
- ✓ Otavalo town

Specific Objectives:

- ✓ Use the English language to communicate with the client or guest providing information about the country and the canton

Pedagogical hours: 12 hours



ECUADOR

LISTENING AND SPEAKING

Task 1. Watch the video <https://bit.ly/2MAWb5t> . Then discuss about the characteristics that you need to have as a good tour guide.



WRITING

Task 2. Read the description then write the adjectives using word bank.

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| a. | Healthy and in a good shape |
| b. | Able to speak two language. |
| c. | Respectful to others. |
| d. | Easily able to make friends. |
| e. | Mental strong when needed. |
| f. <u>Enthusiastic</u> | Show a positive attitude |
| g. | Putting energy into things. |
| h. | Knowing a lot. |
| i. | Full of activity. |

Word bank

*bilingual
fit
polite
knowledgeable
friendly
firm
enthusiastic
energetic
lively*

READING

Task 3. Read the following description and complete with the adjectives of task 3.

A TOUR GUIDE

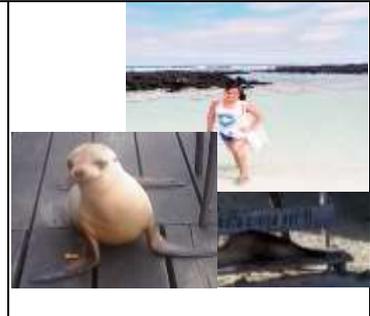
A tour guide needs to be very enthusiastic. The guide has to make that people are interested in the places that the tourists are seeing. He or she is a person about the places that is presenting, to will be able to answer any question. For this job is necessary that the guide has to be..... and..... to manage groups of tourists should also be and, while still when necessary. A tour guide have to be, special for mountain tours. And a good tour guide must be in his own language and English as an international language of communication.

Task 4. Read the information. Write the regions name and discuss the information in pairs. Then show to class a short information about touristic attractions as a guide.

This is the tourist promotion campaign that, starting on April 1, 2014, activated simultaneously in 19 cities around the world, 7 of them from Ecuador, with the aim of positioning the country as a world-class tourist destination. The 19 cities saw letters

appear 6 meters high installed in squares, parks and emblematic places. (Ministerio de Turismo, 2014)

.....It is considered a modern Garden of Eden and a true laboratory of evolution. They are formed by the peaks of huge underwater volcanoes. Having not been connected to the continent, the flora and fauna of the islands evolved in total isolation. The result of this particularity was what inspired the Theory of the Evolution of the Species to Charles Darwin. The Galapagos are a true natural wonder that you cannot miss. Nowhere else in the world is it possible to swim among hammerhead sharks, penguins, sea lions, and hundreds of reef fish ... and sleep on the top of a volcano!



.....The Amazon rainforest is, without a doubt, the highest achievement of Creation. The Ecuadorian Orient, also known as the Amazon, is a region blessed with some of the most pristine and biodiverse areas on the planet. To experience it in all its splendor, it is enough to go canoeing down one of its winding rivers, climb a canopy, walk through the open paths among its primary forests, learn the secrets of its medicinal plants, or simply visit its endless forests. This tropical region is home to thousands of Indians among the best known are the Siona, Secoya, Cofan, Shuar, Zaparo, Huaorani, and Quichua. One of its greatest advantages is its accessibility from Quito, the most frequented places are: The Cuyabeno Faunistic Production Reserve, the Huaorani Protectorate, the Alto Napo and the Yasuní National Park.



.....This region is the most visited region in all of Ecuador. You could say that it is Ecuador par excellence. It is hard not to fall in love with this region at first sight, with its moors, its snow-capped mountains, its Inca ruins, its artisanal markets, its still flourishing indigenous culture and, above all, its majestic condors. The Ecuadorian Sierra is a kind of spine that separates the lowlands of the Coast and the Amazon. Quito, the capital of the Ecuadorians, is the city to which more tourists arrive. In addition, there are the cities Otavalo and Baños, considered as travelers' mecca, not only of the Sierra but of all of Ecuador.



.....Consisting of a narrow and narrow strip along the Ecuadorian Pacific coast, this region could be defined as a combination of tourist resorts, mangroves, marshes, estuaries, and small fishing populations. At its northern end, the coast is humid, rugged, underdeveloped, and famous for the presence of a vibrant Afro-Ecuadorian population that attracts, among other reasons, its musicality, especially the cultivation of the musical genre known as marimba, which has an important festival every year. The central and southern areas of the coast, on the other hand, are drier and offer tourists a number of recognized spas. In Guayaquil is a port city recognized as the largest city in the country.



Source: <http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/regiones-de-ecuador.html>

SPEAKING

Task 4. Share your ideas in small groups, then discuss the questions.

- a. Which region of Ecuador have you visited? What are your favorite province? Why?
- b. What means the phrase ALL YOU NEED IS ECUADOR?

OTAVALO TOWN

LISTENING

Task 1. Watch the video about Otavalo <https://bit.ly/2MTJEJR> and answer the question.

- Where is located Otavalo city?
- Why is famous?
- How about Otavalo's music?
- Why is Peguche a special place to visit?
- What are the suggestion to climb volcanoes?

READING

Task 2. Read and complete the Otavalo's history. Use the word bank.



WORD BANK

XV

1534

1613

1918

Simón Bolívar

Tomás and Able Pinto

Francisco de Paula Santander

Incan invasion was at the end of the XV century. Sebastián de Benalcázar was established in....., having the patron saint San Luis. In 1673, the original Otavalo city was moved the new settlement. In 1580 the Obraje (Workshop) Mayor of Otavalo was founded and in Peguche since On November 11th, 1811 the seat of Otavalo was raised to the category of town hall. Otavalo was cannonized on June 25th, 1824 by General..... Otavalo was elevated to the category of city through a decree given by the liberator on October 31st, 1829. On August 16th, 1868, an earthquake occurred in Ibarra. Because of its proximity, Otavalo suffered severe results as well. The train arrived in travelling as far as San Rafael. The electric service was inaugurated on March 24th, 1913 in the city of Otavalo.made this improvement possible. The most

famous fest is Yamor it began in 1952. The Otavalo city town is located in the Imbabura province, in the northern region of Ecuador. It is located 110 kilometers (2 hours) north of Quito. The Official language are Spanish and Kichwa. There is freedom of worship but the inhabitants are predominately Catholic. The Altitude and climate there are differences in altitude from 1,100 m.a.s.l. in the Selva Alegre area up to 4,700 m.a.s.l. in the Imbabura hill. The average temperature is 14 degrees centigrade. The traditional indigenous dress has its own characteristics in Otavalo.

Task 3. Read and match the touristic places with the description.

a. Peguche´s waterfall

b. San Pablo lake

c. Mirador el Lechero

d. Otavalango Museum

e. Plaza de los Ponchos



In the festival of Inti Raymi, the Peguche waterfall is the center ceremonial area for the purification ritual.
On its shores we can find lodging services such as Hostería Puertolago and Hostería Cabañas del Lago.
It is destined to the commercialization of several artisan products, local, regional, national and international.
It is a self-financed Living Museum, which contributes to the conservation and revitalization of the tangible and intangible cultural heritage of the Kichwa Otavalo people.
It is a natural viewpoint from where you can see the San Pablo lake, the Imbabura volcano, the city of Otavalo, the Fuya Fuya Mountain and the Cotacachi volcano.

WRITING

Task 4. Search information and make a presentation describing the Peguche Waterfall.

Fertility tree

The rarity of the fertility tree, so called because it is attributed to the myth that someone who can't have children hugs the tree, this person becomes fertile, if she were a woman

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SPEAKING

Task 5. Make a triptych using Otavalo's touristic places then show to your class.

UNIT 4: RECEPTION DEPARTMENT

Unit Objective:

You will be able to make the reservation reservations according to the requirements requested by the client.

Contents:

- ✓ Reception department
- ✓ Sale of hotel services
- ✓ Sale of food in a hotel

Specific Objectives:

- ✓ Deepen the knowledge of the reception department of a hotel
- ✓ Recognize the services you can sell in a hotel (room, food, drinks, tourist places)
- ✓ Know how to sale services in a hotel.

Pedagogical hours: 18 hours



RECEPTION DEPARTMENT

LISTENING

Task 1. Listen the conversation <https://bit.ly/2P84cf6>. Take note about the receptionist responsibilities. Identify that was the problem and the solution.

- a. Take the costumer reservation by phone.
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. **Problem** _____
- g. **Solution** _____

READING

Task 2. Read the information about reception responsibilities then match with their definition.

On numerous occasions, it is difficult to determine what their main functions are, since when dealing with professionals who are available to clients they end up doing almost any type of task. That is why we will try to clarify them below:

RESPONSIBILITIES	DEFINITION
a. Facilitate the stay	- It is one of the most complex aspects of the work, and that is that it must act as a coordinator with other departments.
b. Check In and Check Out	- It will have to take care of providing useful information to the tourist about the city, the activities and monuments to visit, places to eat, ticket management, taxis, buses.
c. Pleasant stay of the client	- It is about registering customers when they arrive at the establishment and when they leave at the end of their stay.
d. Hotel security	- Another function of the hotel receptionist is to get the client to enjoy their stay to the fullest.
e. Departmental coordination	- Although it should not be usual, one of the functions of the hotel receptionist is to ensure security in the establishment.

WRITING

Task 2. Search and write the meaning for the terminology in a hotel.

<i>Cut off date</i>	<i>Deadline that is assigned to report deposits or "Rooming List" in the cases of Allotment or Groups.</i>
Cut off time	
Charter	
Check in	
Check out	
Check in time	
Check out time	

SPEAKING

Task 4. Work in pairs. Choose one situations and give solutions if you were a receptionist.

The following people are looking for accommodation in Ecuador. Give some recommendations for choose a type of accommodation.

Situation 1: Four young Canadian students don't have money, they like to sleep in their tent.

Situation 2: A rich Australian mister with a strong cough.

Situation 3: A just married couple from Australia who like climbing.

Situation 4: An American lady with little money, who needs good service.

I'm going to be
the receptionist



Ok. I'm
going to be
the rich

SALE OF HOTEL SERVICES

LISTENING AND SPEAKING

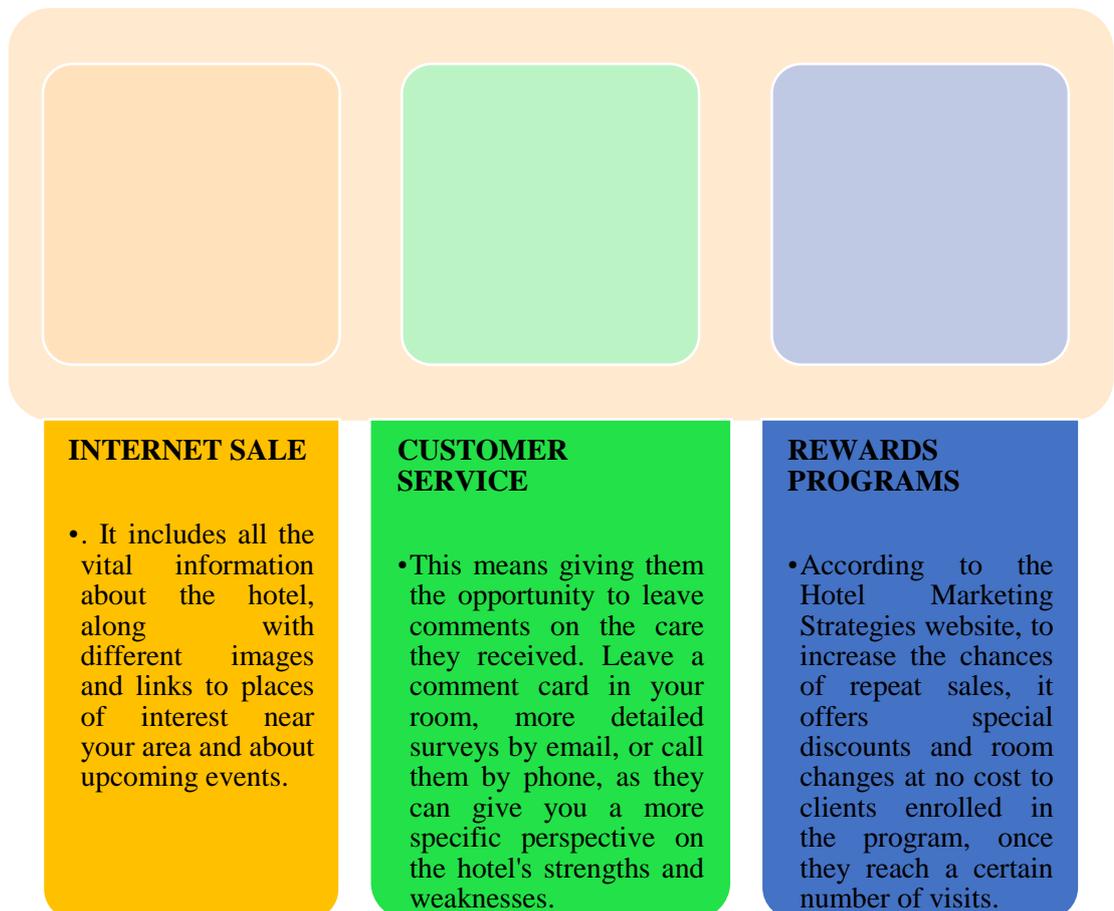
Task 1. Discuss in class these questions.

- a. What means sale a hotel service?
- b. What service could sale a hotel?
- c. What resources do the hotel use for sale the rooms?

READING

Task 2. Read some techniques to sale service. Stick a picture for each one.

The hotels sell rooms, food, drinks and other services, depending on the type and type of hotel. The more services that are offered, the more detailed the recordkeeping system will be. Hotels, unlike other companies, relate to the client in a special way. The hotel knows a lot about the guest and having the card number allows the client not to immediately pay for the services, but they are registered in an account that is professionally called folio and they are charged at the time of their check out.



INTERNET SALE

- . It includes all the vital information about the hotel, along with different images and links to places of interest near your area and about upcoming events.

CUSTOMER SERVICE

- This means giving them the opportunity to leave comments on the care they received. Leave a comment card in your room, more detailed surveys by email, or call them by phone, as they can give you a more specific perspective on the hotel's strengths and weaknesses.

REWARDS PROGRAMS

- According to the Hotel Marketing Strategies website, to increase the chances of repeat sales, it offers special discounts and room changes at no cost to clients enrolled in the program, once they reach a certain number of visits.

Task 3. Read the hotel information in the flysheet. Put a tick in the aspect that you look in it.

POUR SE RENDRE À L'HÔTEL RESTAURANT AMARYS**

- Du centre-ville de Biarritz : suivre "Aéroport Biarritz Parme".
- Par l'autoroute A63, depuis Bordeaux, Pau ou Espagne : sortie 4 Biarritz, puis "Aéroport Biarritz Parme".
- Par la RN 10, en venant d'Espagne ou de St-Jean-de-Luz : prendre "Bayonne", puis suivre "Aéroport Biarritz Parme".
- Par la RN 10, en venant de Bordeaux, Bayonne : prendre "St-Jean-de-Luz", puis suivre "Aéroport Biarritz Parme".
- De la gare de Biarritz La Nègresse : 2 km

HOW TO REACH AMARYS HOTEL RESTAURANT ?**

- From the center town, follow Airport Biarritz Parme signs.
- By road :
 - A63 motorway (from Bordeaux, Pau or Spain) : exit 4 then follow Airport Biarritz Parme signs.
 - RN10 from Spain or St-Jean-de-Luz : follow Bayonne direction and after Airport Biarritz Parme signs.
 - RN10 from Bordeaux, Bayonne : follow St-Jean-de-Luz direction and after Airport Biarritz Parme signs.
 - From Biarritz railway station : 2 km.

Amarys HOTEL RESTAURANT**

RN 10 - Aéroport de Parme - 64.200 BIARRITZ
 Tél. +33 (0)5 59 01 04 04 - Fax : +33 (0)5 59 01 04 44
 E-mail : amarys.biarriz@wanadoo.fr
www.amarys-biarriz.com

BIARRITZ PARME - Tél 05 59 01 04 04

Fuente: Amarys Hotel

- | | |
|--|--------|
| a. Hotel's name | ... ✓. |
| b. Suggestion to arrive easily | |
| c. Pictures | |
| d. Facilities to take more information | |
| e. Kind of food | |
| f. type of room | |
| g. places to visit | |
| h. services that the hotel offers | |

SPEAKING

Task 4. Make a triptych about an ecological hotel and show to your class, present as you are selling that service.

FOOD SERVICE

LISTENING

In most hotels, customers expect to find a bar and restaurant service, part of the reputation of a hotel depends on the quality of the restaurant and bar service. In a hotel, 35 to 45% of sales depend on food and sometimes it exceeds the income for room concepts.

Task 1. Listen the both conversations <https://bit.ly/1OhryrD> and <https://bit.ly/2NleAzJ>. **Then select the process that you listen.**

- a. Greet the guest
- b. Ask if there is a booking
- c. Ask for the name
- d. Check the booking details
- e. Offer the guest a coffee
- f. Offers r a cloakroom service
- g. Offer a choice of seats
- h. Apologies and explain problem
- i. Suggest seats
- j. Show the kitchen to the guests
- k. Show the guest to the tables
- l. Present the menu

READING

Task 2. Read the order and complete the table below.

- Waiter:** Excuse me. Are you ready to order?
Ann: Not. Really could you tell me what Carpaccio is?
Waiter: Of course madam. It's made of marinated salmon slice served with toast.
Ann: I see. And what's Chicken Consomme?
Waiter: It's a hot soup with potatoes, vegetables, rice and slices of chicken.
Ann: That sound nice. I'll have that for a started and a beef steak for the main courses.
Waiter: What about you madam?
Nicole: Let me see. I'll go for the fish soup. Do the Polish potato pancakes have garlic?
Waiter: No, madam.
Francis: Good. I'll have that for started. For main course, I'll have Omelette.
Waiter: Ok! And for you sir?
Francis: The North Sea eel looks delicious. Does it include the salad?
Waiter: Excellent choice.
Ann: Yes, a Waldorf salad. I'll have that. No more.
Francis: All the dishes come with ice cream. And what would you like to drink? I would suggest our raspberry sorbet or lemon mousse, both refreshing and light.
Waiter: Hmm. The raspberry is good for all yes?
Nicole: Yes, no problem.

ORDER	ANN	NICOLE	FRANCIS
Started	Chicken Consomme		
Main course			
Dessert			
Drink			

WRITING

Task 3. Look at the menu in a restaurant. Complete with the food that this restaurant offer.

ALLI MICUI RESTAURANT

<p><i>Starters</i></p> <p>Potato soup</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><i>Desert</i></p> <p>Ice cream</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><i>Main course</i></p> <p>Fried pork</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><i>Drinks</i></p> <p>Cuba libre</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

SPEAKING

Task 4. Put the words in order and find the questions to give answers orally.

- reservation/madam,/do/a/ have /you
_____?
- everything/alright/is
_____?
- you/ready/order/to/are
_____?
- like/would/a/you/dessert
_____?
- would/you/ice-cream/like/or/as/desert/fruits
_____?

UNIT 5: OTHER DEPARTMENTS

Unit Objective:

You will be able to provide the student with knowledge for communication in different areas

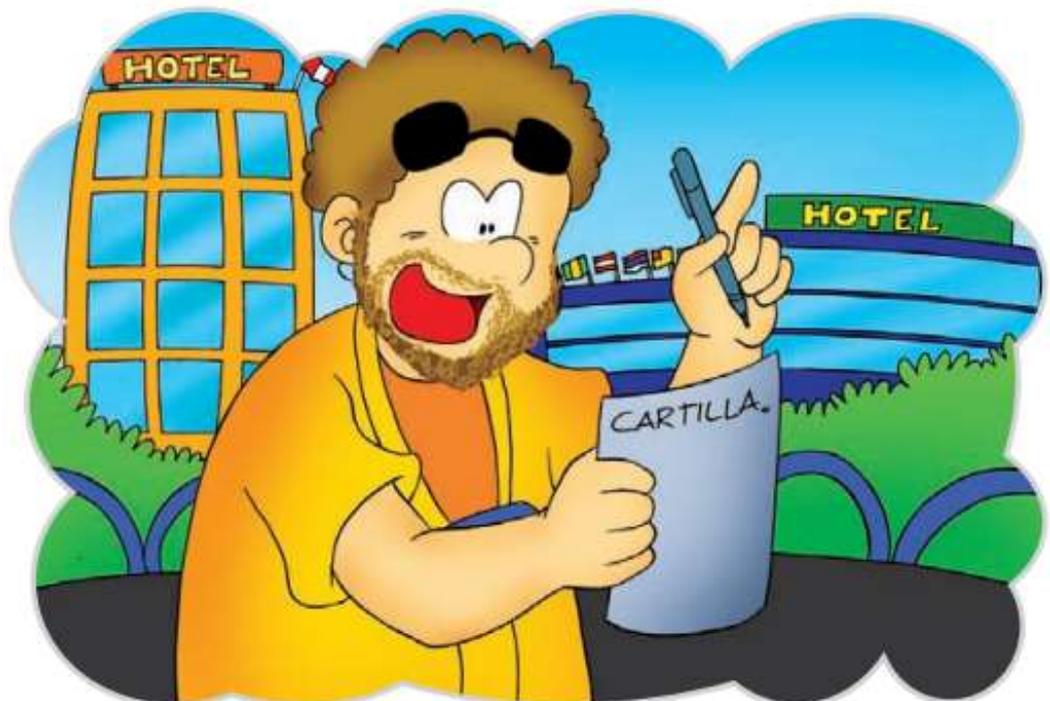
Contents:

- ✓ Business Center Area
- ✓ Concierge area.
- ✓ Bellboy area.
- ✓ Room Controller

Specific Objectives:

- ✓ Provide the student with the knowledge of the operation and functions of the different areas of a hotel designed to provide high satisfaction to the guests.

Pedagogical hours: 12 hours



BUSINESS CENTER AREA (BUSINESS CENTER)

READING

Task 1. Read the information then underline the functions that you have to do in this department.

The large hotels have the Executive Department, this department of the hotel is in charge of providing the executive travelers or clients with all the needs demanded by the business or entrepreneurial issue. The treatment is more personalized, seeking to create an atmosphere of tranquility and exclusivity, with the aim of helping business trips be the most productive and free of stress.

- Receive guests staying in this apartment in a Private Reception, usually located in it, to perform the Check In or Check Out process in a more efficient, fast and personalized way.
- Offer Welcome cocktail.
- To provide guests with a selection of newspapers, magazines and international publications of interest.
- Offer an Express Laundry Service.
- Offer a complimentary breakfast in the Executive Lounge, which is a common room for Executive Floor rooms, where a variety of snacks, coffee and tea are offered at all times. In it, we can usually find fax services, and computers with internet access.
- Ensure the existence of a desk inside the furniture of the room, for greater comfort of the client at the time of developing their work, usually accompanied by a work lamp.
- Provide Wireless Internet in all the facilities of the floor.
- Coordinate restaurant reservations.
- Coordinate reservation of meeting rooms.
- Coordinate transportation, vehicle rental, guides, maps, etc.

WRITING

Task 2. Watch the video about Radisson Slavyanskaya Hotel and Business Center in Moscow <https://bit.ly/2obxlKN>. Then describe about the service of that hotel.

SPEAKING

Task 3. Chose a situation then show to the class.

Ensure that the client feels comfortable at all times.

Assign rooms to guests with reservation in Executive Floor.

Prepare the list of arrivals for Reception, so they have the knowledge of the people who will be staying at the Executive Floor and direct them there.



CONCIERGE AREA

Hotels always worry about providing a good image to the client. Therefore, the department of concierge is the first contact that the guest has with the hotel and it is also the last one when leaving and during his stay. It is located, together with Reception, in the hotel lobby.

READING

Task 1. Read the function of concierge area and discuss each one according your experience.

FUNCTIONS

Attention and continuous information to the guests and clients of the hotel.

- ❖ Solution of situations that guests present inside and outside the hotel.
- ❖ It is in charge of the main door, the porter service, the car parking service, the transportation and custody of luggage, the luggage room and the elevators.
- ❖ Receive the press and distribute it to the different departments of the hotel as well as to the guests.
- ❖ It offers the service of commissions to the guests that of necessity they request it as an example of this function we have, the purchase of a bouquet of flowers that is not offered in the installation, a medicine, a tobacco box of a certain brand, etc.
- ❖ It also deals with the reservation of tickets for theatrical shows, cabarets, restaurants, confirmation of departure flights, and reservation of means of transport.
- ❖ One of the main functions of the Concierge is aimed at solving the problems arising in the rooms of the guests. It takes care of the changes of the rooms that have to be made

<https://bit.ly/2NISVrd>

READING AND WRITING

Task 2. Contact a supervisor or operator of the concierge area and know at least two different situations or cases that have been presented in their work and how they have been solved, in addition to their functions and responsibilities.

FUNTIONS	RESPONSABILITIES
1. Solving the problems arising in the rooms	

SPEAKING

Task 3. Present the results of the interview in writing and orally in the classroom.

BELLBOY AREA



LISTENING

Task 1. Listen the audio <https://bit.ly/2wmyAdU>. Then chose the correct answer.

- **Bell captain is**
a) supervisor b) employ c) a captain
- **The Bell captain provides**
a) food service b) porter service c) none

READING

Task 2. Read the bell boy and link with appropriate profile.

The bellboy, fajino or baggage handler according to the hotel sector is defined as a person in charge of transporting the luggage from the vehicle of the client of the hotel, to the designated room in the same way when the guest retires. It is a job similar to that of service assistant.

- | | | |
|--------------------|---|-----------------------------|
| a) Responsibility | → | Accommodation of passengers |
| b) Helpful Profile | → | Sense of space |
| c) Knowledge | | Foreign language |
| d) Relationship | | Concierge and Reception |
| e) Skill | | Friendliness |

Task 3. Read each description and complete with profiles where is missing.

.....: is the employee belonging to the reception department, which is responsible for accommodating passengers in the room.

Profile: to be able to fulfill the responsibility, imperiously it has to possess two well-marked qualities, be helpful, kind.

.....: When we speak of foreign language, we refer to English as we have said before. Since it is the universal language and to a greater or lesser extent tourists speak it.

Relationship: Direct with Concierge and reception, these departments of which is very important part.

.....: when we say that we must have the ability of the sense of space, we are talking forcefully, it is impossible to imagine a button that does not know how to accommodate baggage in lifts, trolleys or storage tanks.

WRITING AND SPEAKING

Task 4. Work in pairs and write three principal functions that a bell boy need to do in a hotel. Then show to your partners.

ROOM CONTROLLER

LISTENING AND SPEKING

Task 1. Listening the audio <https://bit.ly/2BLP5Gi>. Then discuss in groups in which consist on:

a. **Planning** *determine the department's goals.*

b. **Organizing**

c. **Coordinating**

d. **Staffing**

e. **Leading**

f. **Evaluating**

READING

Task 2. Read and organize the room controller functions.

The objective of this area is to plan, coordinate and supervise the areas of rooms, public areas and laundry according to the existing rooms in a hotel, all according to the established standards to provide an excellent customer service.

a. Supervise and control/ procedures and service scope./ compliance with the processes,

Supervise and control compliance with the processes, procedures and service scope.

b. Schedule work/ for area staff./ shifts

c. Request from/the need for extra/the Management/personnel and overtime orshift changes.

Request from the Management the need for extra personnel and overtime or shift changes.

d. Verify the daily/report./ reserve

e. Assign rooms to/for daily work./ the waitresses

- f. Supervise and assign/ to the laundry/ laundry jobs/ assistant responsible/ for this service.

Supervise and assign laundry jobs to the laundry assistant responsible for this service.

- g. Supervise the delivery and receipt of guest clothes to the external provider.
-

- h. Deliver laundry/ clothes to the/ bags for guest/ external provider.
-

- i. Check / of the laundry./ the billing
-

- j. Verify the necessary /compliance with/ guidelines for/ the standards of maintenance.

Verify the necessary guidelines for compliance with the standards of maintenance.

- k. Verify and supervise/ of the process related/ the activities/ to cleanliness.
-

- l. Schedule and/ of social areas,/ execute cleaning/ offices, bathrooms.
-

- m. Apply the standards /and industrial / of health /safety.

Apply the standards of health and industrial safety.

SPEAKING

Task 3. Chose the most important functions then make a dramatization to show to class.

UNIT 6: BEDROOMS

Unit Objective:

You will be able to provide the student with the vocabulary to describe to the client what the room has.

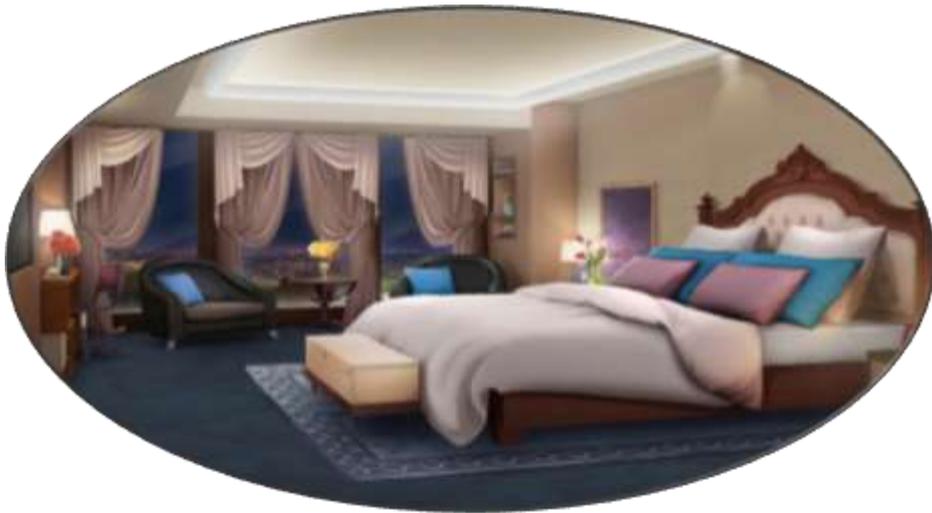
Contents:

- ✓ Arrangement and cleaning of rooms.
- ✓ Introduce the room to the guest and mail handling

Specific Objectives:

- ✓ Learn vocabulary about utensils, equipment and cleaning furniture.
- ✓ Provide the student with the tools of direction, motivation and leadership to achieve employee satisfaction.
- ✓ Provide information to the guest about the rooms.

Pedagogical hours: 6 hours



ARRANGEMENT AND CLEANING OF ROOMS

LISTENING

Task 1. Listen de audio <https://bit.ly/2MwjLQW>. Then make a list of the new vocabulary that you hear and write the tips or suggestions.

Vocabulary	Tips or Suggestions
<ul style="list-style-type: none"> - Making the beds- tender camas 	<ul style="list-style-type: none"> - Use gloves to make the beds.

READING

The hotel room service assistants prepare the guest rooms and make sure they meet the required standards. Their responsibilities include making the beds, cleaning the room and placing the bedding, towels and toiletries.

Task 2. Check your vocabulary: picture matching. Write the correct words in the boxes below the pictures.

bedroom	bathroom	single bed	double bed	twin beds	toilet
reception	shower	pillow	towel	lift	manager

Task 3. Work in pairs to write a word or words to complete the sentences.

- a. The thing that you use to get dry after taking a shower is a
- b. The object in the bedroom that two people can sleep on is a
- c. The place in a hotel where you check in and check out is a
- d. The person in a hotel who can listen to and solve the customers 'problems is
- e. The room where the guest take a shower or brush their teeth is

SPEAKING

Task 4. Read the profile that you need if you are in this area. A room service assistant needs and make a presentation in small groups:

- a) Be honest and well organized.
- b) A nice and friendly personality.
- c) Lots of energy, you may have to do between 12 and 20 rooms in a row.
- d) Be fit to bend, lift and move a lot.
- e) Be careful not to hit or break any object in the rooms.
- f) Work with people of all kinds.
- g) Follow the procedures established by the hotel and pay attention to the details.
- h) Teamwork.



INTRODUCE THE ROOM TO THE GUEST AND MAIL HANDLING



AFTER



BEFORE

LISTENING AND WRITING

Task 1. Listen and watch the video <https://bit.ly/2NioJwN>, then write some tips to introduce a room.

Step 1	<i>Always be careful about safety and security</i>
Step 2	<i>Let your guest know how to use the key card</i>
Step 3	
Step 4	
Step 5	
Step 6	
Step 7	
Step 8	
Step 9	

READING

Task 2. Reading comprehension.

CONDITIONS TO INTRODUCE A ROOM

The room service assistants ensure that the rooms and other public areas of the hotel are clean and tidy. The main part of their work is the cleanliness and order of the bedrooms. In the morning, the assistants collect the keys to the rooms. They have a worksheet where they indicate which rooms they have to prepare, and if it

is necessary to do a complete or superficial cleaning. Make a full or superficial cleaning depends on whether the guest will stay in the room the next day or if you already leave that day, and also depends on hotel policy. They should be careful not to disturb guests who may still sleep or be in it, in which case they should return later to clean the room.

Then they make the beds and change the towels, empty the bins and ashtrays, remove used cups and plates, and remove the used shampoo and soap containers. Next, they vacuum the floor, remove the dust and clean the bathroom. Finally, they replace the soap and shampoo, tea and coffee, and clean cups, and the safety stock of the products in the minibar. Once the rooms have been made, the attendants may have to clean the corridors and public areas, empty bins, vacuum, remove dust and polish the floor, for example. Other tasks could be serving drinks and snacks, or preparing tea / coffee, and picking up the laundry room for the guests. They also have to report any damage or loss in the rooms. In some hotels, there is a special afternoon room service that enters the rooms in the evening, low bedspreads, closes the closed curtains and lights the night tables. Normally this service is only offered by the most expensive hotels, and helps guests feel welcome when they want to return to their rooms in the afternoon or evening. Most room service assistants wear uniforms. They can also wear protective gloves for cleaning.

Source: Educaweb

MAIL HANDLING

The reception is in charge of receiving all the documents, packages or messages that are addressed to the guests, they must receive it and have a format where the time the package arrived is written, the company or person that brought it, the day, and who took it to the room, then these documents are delivered to the bellboys or failing that to the waitresses who are the people entrusted to put them in the rooms.

If you speak of messages for hotel staff, the person in charge of receiving them is

the security guard of the personnel entrance, this person has the same format that is handled in reception and has obligation to open the correspondence when they are large boxes or packages and this is done to take care of everyone's safety. In my concept the profile of a messenger must be: A man, active, recursive, with the ability to locate very well in a city (in case you have to go out to take mail) to avoid wasting time, you must be a reliable person because you will handle a lot of important information about the hotel.

Source: Todoexpertos

Task 3. Read again and give answers to questions below.

- a. Who checks that the rooms are clean?

- b. What does a complete or superficial cleaning depend on?

- c. What should be the personal aspect of the service attendant?

- d. What other activities should the service assistant perform?

- e. Generally, who is in charge of receiving all the documents, packages or messages in a hotel?

- f. What is the profile of a messenger?

Task 4. Write true or false to sentences and write the correct sentences that are false.

- a. The room service assistant don't order of the bedrooms. ***False***
The room service assistant is responsible of cleanliness and order of the bedrooms.
- b. They make the beds and change the towels, empty the bins and ashtrays.

- c. They replace the products in the minibar.

- d. The attendants may have to be in the corridors and public areas.

- e. They don't wear protective gloves for cleaning the garage.

- f. The reception is in charge of receiving the guest bags.

- g. The security guard hasn't obligation to open the correspondence.



QUIZ TIME

UNIDAD EDUCATIVA PCEI "31 DE OCTUBRE" DIAGNOSTIC TEST

GRADE

NAME:.....
 CLASS:..... DATE:
 TEACHER: LIC. MAYRA TOCAGÓN

INSTRUCTIONS

- Use blue or black pen
- Start with easy questions then with difficult questions
- If you mark two options in questions that is necessary only one, the question will be cancel
- If you attempt to copy your exam will be remove
- *Work HARD, dream BIG. (Trabaja DURO, sueña en GRANDE)*

LISTENING

1. Listen the conversation at the hotel and complete the check in. (2 points)

ROOM RESERVATION	
Sort of room	
How many days	
Rent cost	
Name	
How many people	
Date /day	
Nro. room	

READING

2. Read the dialogue complete with the words in the box and answer the questions. (2 points)

Reservation	double	\$300
-------------	--------	-------

CHECK IN

Receptionist: Welcome to Indio Inn Hotel. May I help you?

Customer: Yes, I'd like to check in, please.

Receptionist: Did you make a.....?

Customer: Yes, I did. My name is Almeida Sebastian.

Receptionist: Yes, Mr. and Mrs. Almeida. Aroom for 4 nights, is that correct?

Customer: No, we're in here for now, tomorrow and Saturday night.

Receptionist: Sorry for three nights right.

Customer: How much is the total charge?

Customer: The cost is..... Could I have your signature here?

Customer: Sure.

Receptionist: Ok, here are your roomand breakfast coupons. Have a nice day.

Customer: Thanks, you too



QUESTION:

What is the customer's name?

1) Sebastian, 2) Smith, 3) Almeida

How long are they staying?

1) 5 nights, 2) 3 nights, 3) 4 nights

WRITING

3. Write a short description about Otavalo (2 point)

.....

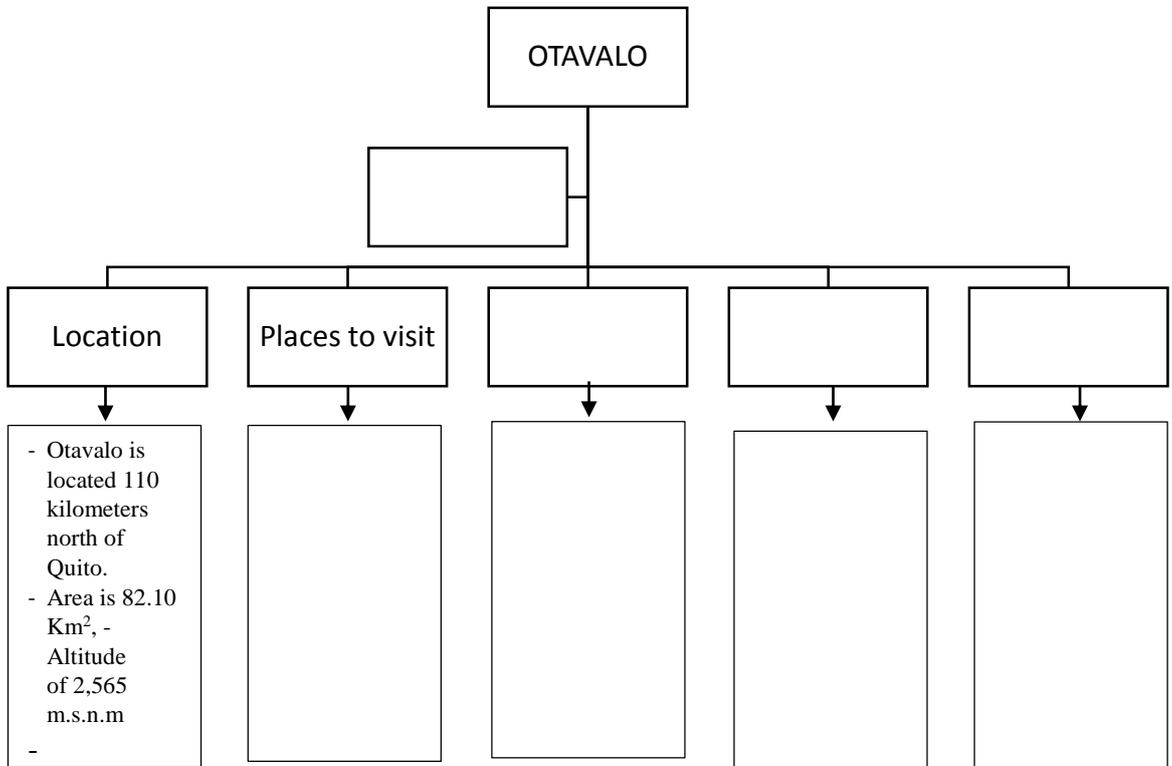
.....

.....

.....

.....

4. Complete the graphic according the Otavalo's information. (2 point)



5. Show your dialogue about CHECK IN by phone. (2 point)

TEACHER

AREA COORDINATOR

VICE-PRINCIPAL

STUDENT

BIBLIOGRAPHY

- Anfitriones Turismo. (Mayo de 2009). Buenas prácticas para la atención al cliente.
- Cambridge. (2005). Touchtone 2A. New York: Cambridge University Press.
- Cambridge. (2013). English Unlimited B2 . New York: Cambridge University Press.
- Guibo, M. S. (2003). Una metodología interdisciplinaria para interrelacionar los contenidos. Dialnet, 36-47.
- Larraiza, L. (2018). Leire Larraiza Tendencias sobre Hotelería y Turismo. Obtenido de Clasificación de hoteles - Hostelería y turismo 2.0 - Leire Larraiza: <https://leirelarraiza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>
- Lemus, J. (2010). Servicios y hospedaje.
- MINEDUC. (2015). English Student book level 2. Quito: Norma.
- MINEDUC. (2015). Guía del docente-bachillerato técnico Servicios Hoteleros . Guía del docente. Ecuador: Subsecretaría de Fundamentos Educativos y Dirección Nacional de Bachillerato.
- MINEDUC. (2016). Student book A2.1. Quito: Norma S.A.
- Ministerio de Turismo. (2014). All you need is Ecuador. Quito.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

La presente investigación presenta las siguientes conclusiones en relación con los objetivos planteados:

El diagnóstico sobre el rendimiento académico en la signatura de inglés aplicado a los estudiantes del tercero de bachillerato técnico con mención en Servicios Hoteleros de la Unidad Educativa PCEI 31 de Octubre, muestra un nivel bajo de inglés de acuerdo al Currículo Nacional se encuentran en un nivel de A1.2, luego de la evaluación diagnóstica se identificó que la mayoría de estudiantes están próximos a alcanzar los aprendizajes requeridos en las destrezas de hablar, leer y escribir, destrezas indispensables para que el estudiante pueda comunicarse con facilidad en el área hotelera.

Las estrategias metodológicas ejecutadas por los docentes son el aprendizaje reflexivo, activo, visual y toma de sugerencias de expertos; estrategias muy importantes en la enseñanza del idioma inglés pero al trabajar con un enfoque interdisciplinar el docente debe añadir estrategias como el aprendizaje basado en la solución de problemas y el desarrollo del aprendizaje interdisciplinario desarrollando las cuatro macro destrezas de la comunicación (hablar, leer, escuchar y escribir), aspecto que el docente no aplica. Además, es necesario la planificación semanal de clase considerando los recursos necesarios para fortalecer las destrezas con criterio de desempeño.

Las unidades académicas de la guía didáctica para inglés técnico justifican al enfoque interdisciplinario porque se unificaron la asignatura de inglés y servicios hoteleros, además se unieron requerimientos del módulo de inglés técnico, servicios hoteleros y la guía de servicios y hospedaje, teniendo como resultado un listado de seis unidades de trabajo para el año escolar. También se destacan las estrategias de aprendizaje que fueron evaluadas a través de la aplicación de una clase demostrativa, donde se puso a prueba la primera unidad estructurada en la

guía, dando resultados de mejoras en la percepción del idioma inglés, estadística explicada en el análisis de resultados mediante puntajes.

Un insumo importante de la investigación se hizo visible con la aplicación de la primera unidad académica, donde el desempeño académico de los estudiantes aumenta notablemente. Además, el interés por adquirir los conocimientos del idioma se hace visible en la participación de los estudiantes, también el docente mostro mayor comodidad a la hora de replicar la unidad académica que estaba estructurada.

6.2 RECOMENDACIONES

Posteriormente, se muestran las siguientes recomendaciones producto del proceso de investigación:

Se recomienda continuar replicando la guía didáctica diseñada para conseguir un mayor equilibrio en la enseñanza de las estrategias pedagógicas, todo en relación con un aprendizaje efectivo del idioma y su estructuración adecuada en el plan de clase. Todos los alumnos deben disponer la guía para retroalimentar sus conocimientos en la casa y disponer de una herramienta de investigación propicia por su diseño acorde las necesidades del nivel académico.

La guía didáctica no se trabajará de forma modular, por el contrario, se trabajará de forma regular por parciales porque los estudiantes de bachillerato técnico deben cumplir con las horas de las disciplinas que demanda el tronco común y el currículo del bachillerato técnico, por la falta de docentes todas las disciplinas se trabajara de manera parcializada y quimestral.

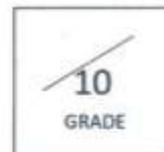
Las instituciones educativas de nivel técnico deben diseñar sus herramientas pedagógicas según la catedra impartida en cada área, esto porque el plan curricular es diferente a un plan pedagógico de nivel regular como bachillerato general unificado. Esta consideración es de mucha importancia, entendiendo que se debe impulsar el interés de la academia en apoyar el desarrollo de estas herramientas de estudio especialmente en los bachilleratos técnicos.

ANEXOS

Anexo 1. Evaluación diagnóstica



UNIDAD EDUCATIVA PCEI
"31 DE OCTUBRE"
DIAGNOSTIC TEST



NAME:.....
CLASS:..... DATE:

TEACHER: LIC. MAYRA TOCAGÓN

INSTRUCTIONS

- > Use blue or black pen
- > Start with easy questions then with difficult questions
- > If you mark two options in questions that is necessary only one, the question will be cancel
- > If you attempt to copy your exam will be remove
- > *Work HARD, dream BIG. (Trabaja DURO, sueña en GRANDE)*

LISTENING

1. Listen the conversation at the hotel and complete the check in. (2 points)

ROOM RESERVATION	
Sort of room	
How many days	
Rent cost	
Name	
How many people	
Date /day	
Nro. room	

READING

2. Read the dialogue complete with the words in the box and answer the questions. (2 points)

Reservation	double	\$300	keys
-------------	--------	-------	------

CHECK IN

Receptionist: Welcome to Indio Inn Hotel. May I help you?
Customer: Yes, I'd like to check in, please.
Receptionist: Did you make a..... ?
Customer: Yes, I did. My name is Almeida Sebastian.
Receptionist: Yes, Mr. and Mrs. Almeida. A room for 4 nights, is that correct?
Customer: No, we're in here for now, tomorrow and Saturday night.
Receptionist: Sorry for three nights right.
Customer: How much is the total charge?
Customer: The cost is..... Could I have your signature here?
Customer: Sure.
Receptionist: Ok, here are your roomand breakfast coupons. Have a nice day.
Customer: Thanks, you too



- Question:
What is the customer's name?
 1) Sebastian, 2) Smith, 3) Almeida
How long are they staying?
 1) 5 nights, 2) 3 nights, 3) 4 nights

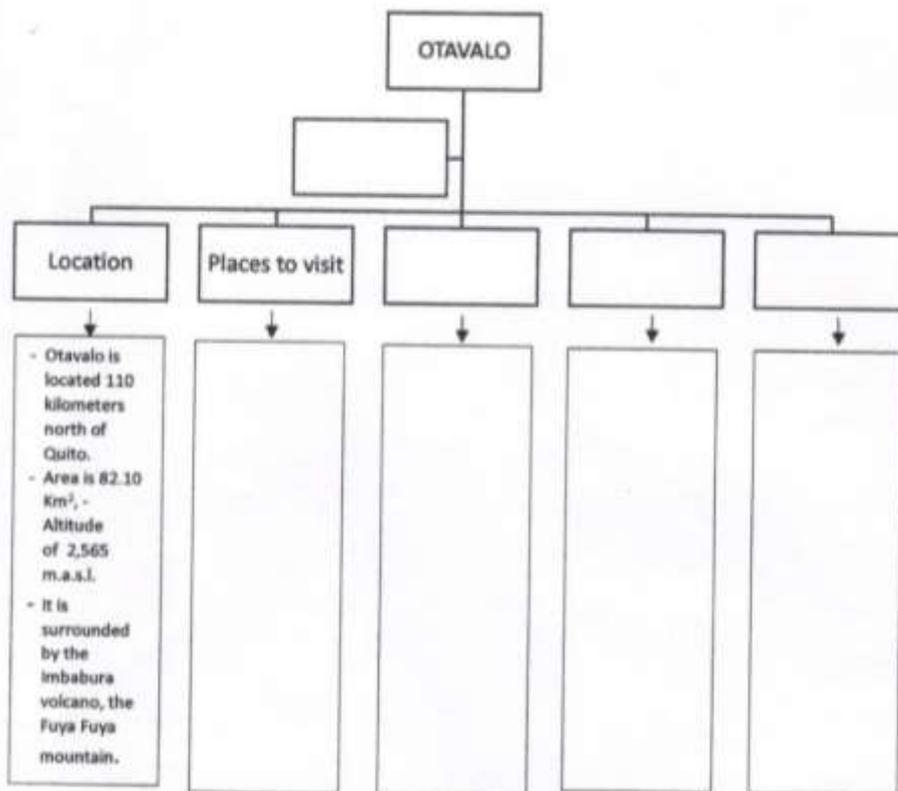
WRITING

3. Write a short description about Otavalo (2 point)

.....

.....

4. Complete the graphic according to the Otavalo's information. (2 point)



SPEAKING

5. Show your dialogue about CHECK IN by phone. (2 point)


 TEACHER
 LIC. MAYRA TOCAGÓN


 AREA COORDINATOR
 LIC. HENRRY PADILLA


 VICE-PRINCIPAL
 LIC. PAULINA CARANQUI

STUDENT

Anexo 2. INFORME PREUEBAS DIAGNOSTICAS

UNIDAD EDUCATIVA PCEI 31 DE OCTUBRE

TABULACION DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO- INGLES TECNICO

CURSO: 3EROS TECNICO SERVICIOS HOTELEROS

N°	NOMINA	ASIGNATURA :						P. E.	GRUPO
		DESTREZAS							
		1	2	3	4	5	6		
1	ANDRADE MORALES ANDRÉS SEBASTIÁN	2	2	1,5	1,5	1,5	2	10,5	SUPERIOR
2	CARANQUI CUSHCAGUA JHON SAIRY	2	2	1	2	1,5	2	10,5	
3	FICHAMBA ESTRADA JULISA KATHERINE	1,6	2	2	1,5	1,75	1,5	10,4	
4	HARO FUEREZ WILLIAM CRISTOBAL	1,4	2	1,5	1,5	1,5	2	9,9	
5	PERUGACHI PERUGACHI SAIRI ISMAEL	1,4	2	1	2	1,5	2	9,9	
6	PIJUANGO CASCO RUTH NOEMI	1	2	1	2	1,5	2	9,5	
7	SARANSIG CONEJO EDWIN SAMI	1	2	2	2	2	1	10	
8	SARANSIG CONEJO TAMIA YOLANDA	1	1	2	2	2	2	10	
9	CACERES CORDOVA INTY ANDRÉS	1,8	1	2	2	2	1	9,8	MEDIANO
10	CACOANGO PERACHIMBA JORDAN ALEXANDER	1,6	1	2	2	2	1	9,6	
11	COLTA YANEZ ANDERSON GEOVANI	1,6	1	2	1	1,5	2	9,1	
12	HEREDIA MATANGO ANDERSON DANIEL	1,2	1	1,5	1,5	1,5	2	8,7	INFERIOR
13	CHECA TITUAÑA JEFFERSON	1,4	2	1	1	1	1	7,4	
14	CRUZ LÓPEZ JUAN CARLOS	1,2	2	1	1	1	1	7,2	
15	CRUZ RUIZ SANTIAGO JESÚS	1,2	1	1	2	1,5	1	7,7	
16	DE LA TORRE MORÁN ÑUSTA YARINA	1	1,5	1,5	1	1,25	1	7,25	
17	ESPINOZA PEÑA JUAN MARCELO	1,5	1,5	1	1	1	1	7	
18	FLORES LOZANO FRANCIS ELIAN	1,5	1	1	1	1	1,5	7	
19	FLORES MUENALA JEFFERSON OMAR	1,8	1	1	1	1	1	6,8	
20	GUITARRA LANCHIMBA MIRIAN YOLANDA	1,8	1	1	1	1	1	6,8	
21	HARO CHAVARRIA SEBASTIAN MANUEL	1,2	1	1	1	1	1	6,2	
22	PAREDES CHIRIBOGA ELVIS ROLANDO	1	1	1	1	1	1	6	
23	PEREZ DE LA CRUZ FRANKLIN MAURICIO	1	0,5	1	1,5	1,25	1	6,25	
24	POTOSI CAMUENDO DIANA JENNIFER	1,8	0,5	0,5	1	0,75	1	5,55	
25	QUILCA DE LA CRUZ SILVIO RODRIGO	1,8	0,5	1	1	1	0,5	5,8	
26	QUINCHIGUANGO QUINCHIGUNAGP MARIA ALEXANDRA	1,6	1	1	0,5	0,75	0,5	5,35	
27	REVELO CABASCANGO CURY JESÚS	1,6	1	0,5	1	0,75	0,5	5,35	
28	SANTACRUZ RAMOS YARI ALEXANDER	1,4	1	1	0,5	0,75	0,5	5,15	
29	TITO CASCO EMERSON SAIRY	1,4	0,5	0,5	1	0,75	1	5,15	
30	BAUTISTA GONZA JIMMY	0,4	1	1	1	1	1	5,4	
31	CABASCANGO ALVAREZ JENIFER LIZETH	0,4	1	1	1	1	1	5,4	
32	GRAMAL CORTEZ SILVIA	0,4	0,5	1,5	1	1,25	1	5,65	
33	MORETA SIMBA NELLY GERMANIA	0,4	1	1	1	1	1	5,4	
34	TORRES TUGUN FAUSTO RUMIÑAHUI	0,4	1	1	1	1	1	5,4	
35	TUQUERES CACHIGUANGO JENIFFER NOEMI	0,4	0,5	1,5	1	1,25	1	5,65	
36	ZURITA BENAVIDES LISSETH YOMAIRA	1	0,5	0,5	1	0,75	1	4,75	



Anexo 3. Encuesta a docentes de inglés
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
EDUCACIÓN



Fecha de la encuesta:

ENCUESTA PARA EL DOCENTE

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la importancia de la implementación de una Guía Didáctica para la disciplina de Inglés Técnico Aplicado, con enfoque interdisciplinario para tercero de bachillerato en Servicios Hoteleros.

Nivel de instrucción del docente: 1Tecnólogo/a 2 Licenciado/a 3 Magister

INSTRUCCIÓN: Lea detenidamente cada enunciado y marque la respuesta correcta.

- Con que frecuencia utiliza las siguientes estrategias:

ESTRATEGIA INTERDISCIPLINAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Rehacer o modificar los objetivos o incluso señalar otros nuevos			
Aprendizaje basado en el desarrollo del pensamiento interdisciplinario			
Aprendizaje basado en la resolución de problemas de investigación o desarrollo de proyectos.			
Establecer prioridades sobre lo que se tiene que estudiar			
Representar gráficamente los contenidos			
Luchar contra las distracciones			
Observar a un experto que sirva como modelo			
Aprendizaje reflexivo			
Aprendizaje activo			
Aprendizaje visual			
En la enseñanza de una segunda lengua se considera las siguientes estrategias:	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Lectura			
Escuchar para comprender			
Hablar o discutir			
Escribir para completar textos sencillos			
Escribir composiciones y ensayos			

- **¿Establece prioridad de enseñanza en estructuras gramaticales más no el tema que enseña?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?.....

- **¿Considera que se aplique la enseñanza de la estructura gramatical en las disciplinas de inglés e inglés técnico aplicado?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?.....

- **¿De qué manera se debe planificar la enseñanza de la disciplina de inglés para el bachillerato técnico?**

Modular	
Quimestral	
Semestral	

- **¿Los/las docentes y estudiantes de bachillerato técnico necesitan de una guía didáctica para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en la disciplina de inglés técnico?**

SI		NO	
----	--	----	--

¿Por qué?.....

- **¿Cuál fue el rendimiento académico de los estudiantes de tercero de bachillerato técnico en el año 2017-2018? ()**

Domina los aprendizajes requeridos	10	
Alcanza los Aprendizajes requeridos	9-8	
Está próximo a Alcanzar los Aprendizajes requeridos	7-6	
No Alcanza los Aprendizajes requeridos	5-1	



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN



"UNIDAD EDUCATIVA PCEI "31 DE OCTUBRE"

Especialidades: Servicios Hoteleros, BGU, Contabilidad, Aplicaciones Informáticas
Acuerdo Ministerial N° 788 del 17 de febrero de 1994
Otavalo- Ecuador

**MSC. ANGEL NÚÑEZ
RECTOR (E) DE LA U.E. 31 DE OCTUBRE**

CERTIFICA,

QUE: La Licenciada TOCAGON DE LA CRUZ MAYRA , Docente de esta Institución Educativa, aplicó su Proyecto de investigación titulado "Guía Didáctica con enfoque interdisciplinar para la disciplina de Inglés Técnico caso práctico del Tercer año de Bachillerato en Servicios Hoteleros en el año lectivo 2017-2018, realizando las siguientes actividades:

- Prueba de Diagnóstico a los estudiantes del Tercer Año Técnico
- Prueba para tener conocimiento del Nivel de Inglés
- Encuesta a Docentes de Inglés
- Socialización del Enfoque Interdisciplinario
- Reunión de trabajo con el Área Técnica y el Área de Lengua Extranjera.
- Aplicación de la Guía Didáctica en la cuarta y quinta parcial.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso de la presente certificación como estimare conveniente.

Otavalo, 1 de Agosto del 2018



Msc. Angel Núñez G
RECTOR (E)
Telef: 0954934958
anunexa22@hotmail.com
AMIE: 10H00412

Dirección: Avenida 31 de Octubre, Abdón Calderón y Juan Montalvo
Teléfono 062923276
Email: col31deoctubre@hotmail.com



Antes de imprimir, piensa en el medio ambiente. No todo tiene por que ser impreso

Anexo 5. Certificado de la Unidad educativa PCEI 31 de Octubre

Anexo 6. INFORME DE ASIGNATURA POR PARCIALES

	UNIDAD EDUCATIVA P.C.E.I. "31 DE OCTUBRE"	AÑO LECTIVO 2017- 2018		
INFORME FINAL DE RENDIMIENTO ACADEMICO POR ASIGNATURA				
1. DATOS INFORMATIVOS:				
DOCENTE:	ÁREA/ASIGNATURA:	AÑO / CURSO:	PARALELO:	NÚMERO DE ESTUDIANTES:
Lic. Rosa Benítez	Inglés técnico	Tercero técnico	"A"	36
2. ANÁLISIS DE DIFICULTADES DE APRENDIZAJE				
NÚMERO DE DESTREZAS PLANIFICADAS	NÚMERO DE DESTREZAS LOGRADAS	PORCENTAJE DE DESTREZAS LOGRADAS	FACTORES QUE NO PERMITIERON EL 100% DE DESARROLLO DE DESTREZAS	
8	7	80%	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de compromiso y preocupación por parte del estudiante para el cumplimiento de sus responsabilidades dentro del proceso enseñanza aprendizaje. - No trae material de estudio - Falta de hábitos de estudio - Inasistencias a clase y recuperación 	
PREPMEDIO DEL CURSO	PRIMER QUIMESTRE	PRIMER PARCIAL	- 7,20	
	SEGUNDO QUIMESTRE	SEGUNDO PARCIAL	- 8,52	
		TERCER PARCIAL	- 7,38	
2. ANÁLISIS DE DIFICULTADES DE APRENDIZAJE				
NÓMINA DE ESTUDIANTES	DIFICULTAD EN EL APRENDIZAJE	CAUSA	MEDIDAS ADOPTADAS POR EL DOCENTE	
CACOANGO ALEXANDER ESPINOZA MARCELO	<ul style="list-style-type: none"> • No evidencian logros de aprendizaje en las evaluaciones orales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de tareas y trabajos en clase. • Falta de participación en los trabajos grupales • Tareas individuales de clases inconclusas • Falta de materiales • Tareas de casa que no presenta de manera reiterada • No lleva un cuaderno de apuntes de manera ordenada. • Inasistencias recurrentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha remitido al DECE y Talento Humano ciertos casos de comportamiento. 	
3. CONCLUSIONES				
El rendimiento general de los estudiantes en el año escolar es de 7,29 lo que Alcanzar los Aprendizajes requeridos <ul style="list-style-type: none"> • Se trabajara en clases para las evaluaciones de acuerdo a la vida real de los estudiantes, por tal motivo se guiara para una mejor comprensión de conceptos. 				
4. RECOMENDACIONES				
Se aplicara la guía didáctica para inglés técnico para obtener mejores resultados				

Anexo 7. Fotografías de Aplicación de la Guía Didáctica

MIRAR VIDEOS SOBRE ATENCION AL CLIENTE



PRESENTACION DE DIALOGOS EN PAREJA



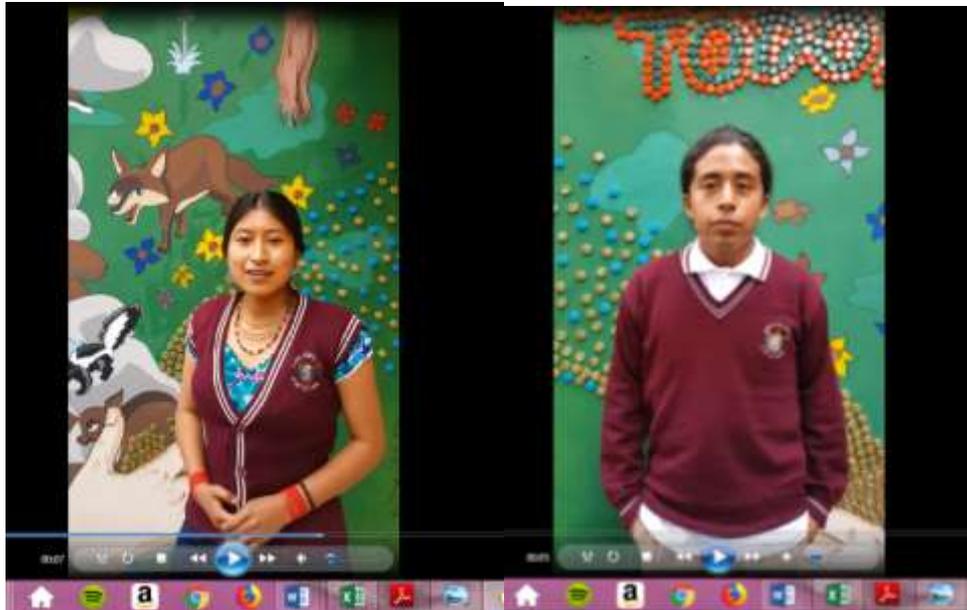
PRESENTACION DE LA CLASE (SALA DE AUDIOVISUALES)



EVALUACION ESCRITA



PRESENTACION DE TAREAS A TRAVES DE VIDEOS (INDIVIDUAL Y GRUPAL)



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abela. (2002). Las técnicas del análisis de contenido. Las técnicas del análisis de contenido.
- Abela, J. (2000). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. Granada: Departamento Sociología Universidad de Granada.
- Anfitriones Turismo. (Mayo de 2009). Buenas prácticas para la atención al cliente.
- Bolaños Tegue, N. M. (2014). Estrategias metodológicas para la enseñanza y aprendizaje del inglés en el grado octavo. Estrategias metodológicas para la enseñanza y aprendizaje del inglés en el grado octavo. Medellín, Colombia: Corporación Universitaria Adventista.
- Cambridge. (2005). Touchtone 2A. New York: Cambridge University Press.
- Cambridge. (2013). English Unlimited B2 . New York: Cambridge University Press.
- D., M. (1997). (1997). La evaluación del área curricular de la lengua extranjera. 1997), Evaluación Educativa: Teoría, metodología y aplicaciones en áreas de conocimiento. Granada: Grupo Editorial Universitario., , 252-29.
- EcuadorUniversitario.com. (27 de 06 de 2012). Enseñanza del inglés en el Ecuador. Obtenido de <http://ecuadoruniversitario.com/opinion/ensenanza-del-ingles-en-el-ecuador/>
- Feijoo, R. (2004). Guía Didáctica, un material educativo para promover el aprendizaje autónomo. Evaluación y mejoramiento de su calidad en la modalidad abierta y distancia de la UTPL. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 7(1/2), 179.
- García-Ros, R. P.-G. (1998). Estrategias de aprendizaje y enseñanza del inglés como segunda lengua en contextos formales. Revista de Educación. Madrid, (316), 257-269.
- Gómez, P. (2013). Reflexiones acerca del perfeccionamiento del plan de estudio de la Licenciatura en Enfermería. Csielo, ISSN 2077-2874.
- Guibo, M. S. (2003). Una metodología interdisciplinaria para interrelacionar los contenidos. Dialnet, 36-47.

- Langé, G. (15 de 4 de 2001). Cómo utilizar lenguas extraneras. En M. d. Educación, Enseñanza de una Lengua Extranjera (pág. 111). Roma: TIECLIL.
- Larraiza, L. (2018). Leire Larraiza Tendencias sobre Hoteleria y Turismo. Obtenido de Clasificacion de hoteles - Hosteleria y turismo 2.0 - Leire Larraiza: <https://leirelarraiza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>
- Lemus, J. (2010). Guia de Servicios y Hospedaje.
- Lemus, J. (2010). Servicios y hospedaje.
- Lilliam Malavé. (1996). Fundamentos Cognoscitivos: La Enseñanza del Inglés Como Segundo Idioma Mediante un Enfoque Multidisciplinario. NYSABE Journal, 1-25.
- Lopera, J. (2010). El método Analítico como método Natural. Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, 4. doi:ISSN 1889-7231
- López Angulo, Eleazar. (2015). Metodología Cualitativa. Recuperado el 2016, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cualitativa.html
- Mendoza-Ponce, H. X.-P.-G. (2015). Estrategia metodológica para favorecer la interdisciplinariedad entre las asignaturas de Inglés y Marketing. Dominio de las Ciencias, 31-46.
- MINEDUC. (2015). Desarrollo curricular. Quito, Pichincha, Pais.
- MINEDUC. (2015). English Student book level 2. Quito: Norma.
- MINEDUC. (2015). Guía del docente-bachillerato técnico Servicios Hoteleros . Guía del docente. Ecuador: Subsecretaria de Fundamentos Educativos y Dirección Nacional de Bachillerato.
- MINEDUC. (17 de febrero de 2016). Currículo de Educación General Básica para los subniveles de preparatoria, elemental, media y superior; y el currículo de nivel de bachillerato general Unificado, con sus respectivas cargas horarias. Acuerdo Nro. MINEDUC-ME- 2016-00020-A. Quito, Pichincha, Ecuador: http://educaciondecalidad.ec/articulos_de_interes2/108-curriculos_educacion_general_basica.html.
- MINEDUC. (2016). Student book A2.1. Quito: Norma S.A.

- MINEDUC. (2017). Oferta formativa del Bachillerato Técnico 2017. Quito. doi:ISBN: 978-9942-22-159-9
- Ministerio de Educación. (30 de 08 de 2016). Currículo 2016 (video). Inglés version final. Quito, Pichincha, Ecuador: <https://www.youtube.com/watch?v=QNoUB0wfaAA>.
- Ministerio de Educación. (2016). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/fortalecimiento-del-ingles-prin/>
- Ministerio de Educación. (07 de 12 de 2016). Estándares de Inglés. Obtenido de Estándares de Inglés: <https://educacion.gob.ec/estandares-de-ingles/>
- Ministerio de Educación. (Abril de 2017). Instructivo para normar los procesos de apertura, ampliación y funcionamiento de la oferta de Bachillerato Técnico Productivo. Av. Amazonas N34-451 y Atahualpa, Quito, Ecuador.
- Ministerio de Educación Nacional. (1999). Lineamientos Curriculares de Lenguas Extranjeras. Bogotá.
- Ministerio de Eucacion. (2017). ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2017-00072-A. ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2017-00072-A.
- Ministerio de Turismo. (2014). All you need is Ecuador. Quito.
- Pérez, J. (12 de 2007). La evaluación como instrumento de mejora de la calidad del aprendizaje. . Barcelona.
- Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. Revista electrónica EDUCARE, 23.
- Pozuelos, F. (2012). Interdisciplinary Approach in the Higher Education. Revista de Educación, DOI: 10-4438/1988-592X-RE-2010-357-073 pp. 561-585.
- PREAL, F. E. (2006). Calidad con Equidad:El desafío de la educación ecuatoriana. Quito.
- R.V., C. (2016). Guía para docentes de la enseñanza del inglés como segunda lengua. Realida y Reflexión, 41,43-57.
- Ravela, P. (2001). ¿Cómo Presentan sus Resultados los Sistemas Nacionales de Evaluación Educativas en América Latina? Santiago de Chile: Cinde.
- Red MEIRCA. (2012). Hacia la mejora de la enseñanza del inglés en Centro América. UNAN-León.

- Reichardt, T. D. (1986). Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa. Madrid, España : Morata S.L.
- Santomé, J. (s.f.). Globalización e interdisciplinariedad. Morata.
- Secretaría de Educación de Honduras. (2012). Guía didáctica del docente. Módulo para 8vo. Honduras.
- Sierra, M. (2012). Tipos más usuales de investigación. Tipos de investigación. Hidalgo, México: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo.
- UNESCO. (2015). Proyectos | Organización de las Naciones Unidas para la Educación. Obtenido de Oficina Regional de Ciencia para América Latina y el Caribe: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/educacion/>
- Varo, A. (1990). Tres paradigmas de la investigación lingüística. Castellón: Universidad De Castellón.
- VILCA, P. (Abril de 2017). GUÍA PARA EL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS INTERDISCIPLINARIOS EN LAS FACULTADES DE INGENIERÍA EN SISTEMAS. Quito, Ecuador.