



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS

PROGRAMA DO CURSO

Disciplina: **ESPAANHOL APLICADO AO TURISMO**

Curso: **LEA-NI – Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais**

Código: 1404338

Turma: 01

Período: 2016.1

Carga horária: 60h

Créditos: 4 créditos

Requisito: Espanhol 4

Horário: 3ª feira 17h-19h e 6ª feira 17h-19h

Professor: **MARCELO RANGEL**

Atendimento: CCHLA (horário a combinar)

EMENTA: O uso da língua como instrumento de comunicação em situações específicas, considerando: as diferenças culturais que possam interferir nas interações de âmbito profissional; o desenvolvimento das habilidades comunicativas visando ao aperfeiçoamento da comunicação através da utilização de documentos turísticos; o uso de termos técnicos relacionados com a área de estudo específica.

OBJETIVO GERAL: Capacitar o aluno na comunicação profissional em língua espanhola para o desempenho das atividades características do âmbito profissional do turismo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promover a realização das tarefas comunicativas e gêneros necessários no desempenho das atividades características dos setores de **Agências de Viagens, Hospedagem, Cultura e Lazer, Transportes;**
- Desenvolver as atividades comunicativas necessárias na realização das tarefas comunicativas inerentes aos setores de **Agências de Viagens, Hospedagem, Cultura e Lazer, Transportes;**
- Promover a interação linguística entre os alunos, conteúdo e professor de modo a desenvolver nos alunos sua autonomia de aprendizagem, trabalho colaborativo e capacidade de comunicação em língua espanhola.

METODOLOGIA: O curso se organizará em torno a tarefas comunicativas e gêneros que propiciem e potencializem o desenvolvimento e integração das habilidades linguísticas dos alunos, a interação entre os mesmos e a negociação contínua de sentidos e formas relativa ao conteúdo programado de maneira que contribuam ao desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos. Para tanto, com base no conteúdo comunicativo de cada âmbito do turismo proposto se negociarão, entre os alunos e o professor, as tarefas que visem à organização e a execução de serviços turísticos que atendam o turismo na Paraíba nos seus mais diversos âmbitos e atividades característica do setor.

AValiação: Avaliação contínua de cunho formativo através da participação nas tarefas comunicativas, pedagógicas e demais atividades acadêmicas de compreensão, produção, interação e mediação orais e escritas desenvolvidas ao longo do curso. Além da avaliação do projeto final, fruto das tarefas finais relativas às unidades didáticas temáticas (Agência, Hospedagem, Cultura, Transporte) desenvolvidas ao longo do curso.

UNIDADES DIDÁTICAS TEMÁTICAS: Unidades didáticas relativas aos quatro (04) principais âmbitos do turismo local: Agência de Viagens, Hospedagem, Cultura e Lazer e Transporte, com um total de 12 horas cada unidade didática, ao longo das quais se desenvolverão as tarefas comunicativas e pedagógicas relativas aos temas de cada âmbito turístico.

CONTEÚDO COMUNICATIVO: TAREFAS COMUNICATIVAS

- **AGÊNCIA DE VIAGENS** – 1º grupo: 1) Faz reservas de pacotes turísticos (hotéis e passagens), 2) Lê sites da Internet, 3) Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios; 2º grupo: 4) Faz contato com fornecedores internacionais, 5) Negocia pacotes turísticos; 3º grupo: 6) Faz confirmação de reservas, 7) Escreve e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios; 4º grupo: 8) Faz reservas de quartos / apartamentos, 9) Emite o "voucher" / bilhetes, 10) Faz e recebe telefonemas internacionais; 5º grupo: 11) Interage em redes sociais, 12) Lê textos técnicos, 13) Interage via Skype; 6º grupo: 14) Faz check in / check out, 15) Orienta os turistas, 16) Lê textos acadêmicos, 17) Faz reserva em companhias aéreas, 18) Resolve problemas / dúvidas dos clientes, 19) Calcula tarifas, 20) Lê programas do computador (Sabre, Galileo, Amadeus, Abacus, Worldspan), 21) Escreve e-mail para cancelar confirmar um apartamento; 7º grupo: 22) Faz os pacotes para os estrangeiros, 23) Faz contato com filiais ou parceiros da sua empresa fora do Brasil, 24) Negocia contratos de turismo, 25) Participa de treinamentos, conferências, eventos, reuniões, 26) Lê manuais, 27) Organiza eventos; 8º grupo: 28) Faz turismo receptivo para estrangeiros, 29) Cria e escreve roteiros turísticos, 30) Faz serviços de guias para grupos estrangeiros, 31) Faz transfer de passageiros estrangeiros. **HABILIDADES LINGÜÍSTICAS AGÊNCIA DE VIAGENS:** 1º) Ouvir, 2º) Ler, 3º) Falar, 4º) Interação oral, 5º) Mediação oral, 6º) Interação escrita, 7º) Mediação escrita, 8º) Escrever.

- **CULTURA e LAZER** – 1º grupo: 1) Orienta os turistas; 2º grupo: 2) Lê textos acadêmicos; 3º grupo: 3) Lê sites da Internet, 4) Interage em redes sociais; 4º grupo: 5) Faz serviços de guias para grupos estrangeiros, 6) Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios; 5º grupo: 7) Lê textos técnicos, 8) Lê manuais, 9) Faz reservas de quartos / apartamentos; 6º grupo: 10) Faz serviço de intérprete, 11) Faz turismo receptivo para estrangeiros, 12) Interage via Skype, 13) Resolve problemas dúvidas dos clientes; 7º grupo: 14) Faz check in / check out, 15) Faz confirmação de reservas, 16) Faz reservas de pacotes turísticos (hotéis e passagens), 17) Faz os pacotes para os estrangeiros, 18) Faz e recebe telefonemas internacionais, 19) Emite o "voucher" / bilhetes, 20) Cria e escreve roteiros turísticos, 21) Calcula tarifas, 22) Negocia pacotes turísticos. HABILIDADES LINGÜÍSTICAS CULTURA e LAZER: 1º) Ouvir, 2º) Falar, 3º) Interação oral, 4º) Mediação oral, 5º) Ler, 6º) Escrever, 7º) Interação escrita, 8º) Mediação escrita.
- **HOSPEDAGEM** – 1º grupo: 1) Faz check in / check out, 2) Faz confirmação de reservas; 2º grupo: 3) Faz reservas de quartos / apartamentos, 4) Orienta os turistas; 3º grupo: 5) Faz atendimento ao hóspede no restaurante, 6) Resolve problemas / dúvidas dos clientes; 4º grupo: 7) Faz e recebe telefonemas internacionais, 8) Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios; 5º grupo: 9) Faz atendimento ao hóspede no quarto, 10) Lê sites da Internet, 11) Calcula tarifas, 12) Escreve e-mail para cancelar / confirmar um apartamento; 6º grupo: 13) Faz serviço de intérprete, 14) Lê textos técnicos, 15) Escreve e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios; 7º grupo: 16) Faz reservas de pacotes turísticos (hotéis e passagens), 17) Faz serviço de quarto, 18) Faz serviço de lavanderia, 19) Faz serviço de mensageiro, 20) Faz entrevistas, 21) Negocia contratos de turismo, 22) Lê programas do computador (Sabre, Galileo, Amadeus, Abacus, Worldspan), 23) Lê manuais; 8º grupo: 24) Recebe os passageiros dos vôos internacionais, 25) Faz turismo receptivo para estrangeiros, 26) Interage em redes sociais, 27) Lê textos acadêmicos, 28) Interage via Skype, 29) Faz serviços de guias para grupos estrangeiros, 30) Faz contato com filiais ou parceiros da sua empresa fora do Brasil, 31) Escreve textos técnicos, 32) Faz transfer de passageiros estrangeiros, 33) Faz reserva em companhias aéreas, 34) Faz contato com fornecedores internacionais, 35) Participa de treinamentos, conferências, eventos, reuniões. HABILIDADES LINGÜÍSTICAS HOSPEDAGEM: 1º) Ouvir, 2º) Falar, 3º) Interação oral, 4º) Mediação oral, 5º) Ler, 6º) Mediação escrita, 7º) Escrever, 8º) Interação escrita.
- **TRANSPORTE** – 1º grupo: 1) Faz check in/check out, 2) Orienta os turistas; 2º grupo: 3) Faz confirmação de reservas, 4) Emite o "voucher" / bilhetes, 5) Lê manuais, 3º grupo: 6) Recebe os passageiros dos vôos internacionais; 4º grupo: 7) Lê sites da Internet, 8) Lê e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios, 9) Calcula tarifas, 10) Lê programas do computador (Sabre, Galileo, Amadeus, Abacus, Worldspan); 5º grupo: 11) Faz serviço de intérprete, 12) Lê textos técnicos; 6º grupo: 13) Faz os pacotes para os estrangeiros, 14) Alimenta sites da Internet, 15) Lê textos acadêmicos, 16) Interage via Skype, 17) Faz contato com filiais ou parceiros da sua empresa fora do Brasil, 18) Escreve textos técnicos, 19) Faz reserva em companhias aéreas; 7º grupo: 20) Faz reservas de quartos/apartamentos, 21) Faz e recebe telefonemas internacionais, 22) Faz transfer de passageiros estrangeiros, 23) Faz entrevistas, 24) Negocia contratos de turismo, 25) Escreve e-mails, faxes, informativos, documentos, contratos, cartas, relatórios, 26) Participa de treinamentos, conferências, eventos, reuniões. HABILIDADES LINGÜÍSTICAS TRANSPORTE: 1º) Falar, 2º) Ouvir, 3º) Interação oral, 4º) Ler, 5º) Mediação oral, 6º) Interação escrita, 7º) Mediação escrita, 8º) Escrever.

CONTEÚDO LINGÜÍSTICO:

Componentes Pragmáticos:

- Cumprimentar e despedir-se formalmente, solicitar informação, compreender e preencher formulários, expressar obrigação, aceitar e recusar propostas, dar e pedir endereços e indicar direção, reservar uma viagem em agências, interpretar instruções em mapas, expressar proibição, expressar gosto e preferência, identificar os diferentes tipos de turismo, descrever lugares e monumentos, organizar viagens, comprar passagens.
- Soletrar nomes, registrar-se num alojamento, reservar acomodações, referir-se aos profissionais de hotel, expressar (in)satisfação, dar e pedir informações sobre hotéis, identificar diferentes alojamentos e descrever suas instalações.
- Compreender e utilizar vocabulário habitual em bares/restaurantes, dar e pedir informação sobre alimentos e bebidas, dar sugestões, pedir a conta num restaurante, expressar quantidade, reservar mesa, dar e interpretar receitas, organizar um *menu*, apresentar um produto específico.
- Como organizar uma excursão, formas de pagamento, cambio de moeda, planejar uma viagem/excursão, descrever uma cidade/monumento, dar conselhos para viagens, opinar.

Componentes Lexicais:

- Numerais, nomes, profissões, letras, cores, tipos de hotéis, regimes de estância, mobiliário, refeições, bebidas, alimentos, receitas, utensílios de cozinha, pratos do menu, tipos de comida, pratos típicos, meios de transporte, formas de pagamento, temporadas turísticas, vocabulário relacionado à arte, moda, culinária, religião e negócios.

Componentes Gramaticais:

- Números, datas, hora, alfabeto, verbos Presente Indicativo, gênero e número, artigos, demonstrativos, possessivos, pronomes pessoais, verbos para expressar gosto e preferência, preposições, *Tú/Usted*, verbos com pronomes reflexivos, orações interrogativas, exclamativas, verbos *Haber* e *Estar*, perífrases verbais *ir a*, *deber*, *tener*, acentuação de palavras, *Pretérito Perfecto* e *Pretérito Indefinido*, Imperativo, Expressar desejo, conselhos, Subjuntivo, Futuro.

BIBLIOGRAFÍA de APOYO:

- ARAGONÉS, L.; PALENCIA, R. **Gramática de uso de español para extranjeros. Teoría y práctica.** Nivel elemental e intermedio. Madrid, SM, 2003.
- CLAVE. DICCIONARIO DE USO DEL ESPAÑOL ACTUAL. Madrid, SM, 1997.
- CORONADO GLEZ, M.L.; GARCÍA GLEZ, J.; ZARZALEJOS ALONSO, A. **Materia Prima. Gramática Y Ejercicios.** Nivel medio y superior. Madrid, SGEL, 1998.
- GONZÁLEZ HERMOSO, A. **Conjugar es fácil en español de España y de América.** Madrid, Edelsa, 1998.
- MORENO, C.; TUTS, M. **Cinco estrellas. Español para el Turismo.** Madrid, SGEL, 2009.
- MORENO, C.; HERNÁNDEZ, C.; MIKI KONDO, C. **En Gramática.** Avanzado B2. Madrid, Anaya, 2007.
- V.V.A.A. **Temas de Turismo. Manual para la preparación del Certificado Superior de Español del Turismo de la Cámara de Comercio de Madrid.** Madrid, Edinumen/Thomson, 2007.