

Certificado Superior de Español del Turismo

Duración máxima: 4 horas – en función del número de participantes.

Contenidos

Contenidos Teóricos

1. Gramaticales

Estudio de las estructuras sintácticas y léxicas del español correspondientes al nivel superior del Plan Curricular del Instituto Cervantes.

2. Específicos

- Empresas relacionadas con el mundo del turismo (tour operadores, mayoristas, hostelería, compañías de transporte, medios de comunicación, empresas de servicios y organismos oficiales)
- Características y destinos de los diferentes tipos de turismo (ecológico, de sol y playa, de nieve, rural, cultural, arqueológico familiar, de aventuras, deportivo, de folclore, gastronómico, arquitectónico, religioso, de salud, activo, de naturaleza, de escapada, etc.)
- Funciones y características de las diferentes profesiones relacionadas con el mundo del turismo. Ofertas de trabajo en el sector: anuncios, cartas de solicitud, entrevista.
- Concepto, clasificación, organización, instalaciones, servicios, plantilla y departamentos de los establecimientos hoteleros y de restauración (dirección, recepción, conserjería, habitaciones, comedor, cocina, etc.)
- Organizaciones del sector y encuentros profesionales de las empresas turísticas. FITUR, OMT, etc. La organización de reuniones profesionales (ferias, convenciones, congresos)
- Las agencias de viaje: definición y funciones. Ofertas, promociones, lenguaje publicitario. Condiciones generales y específicas. Principales destinos de habla española.
- Las relaciones con los clientes: información, negociación de condiciones, atención de reclamaciones, etc. Las condiciones económicas y los medios de pago. Descuentos, cancelaciones, reembolsos.
- Los medios de transporte.
- Legislación aplicable. Seguros de viaje. Documentación, responsabilidad, etc.
- La correspondencia comercial en español (tipos de cartas comerciales). Elaboración de escritos en situaciones comunicativas diversas.

Contenidos Prácticos

1. Expresión y comprensión oral

- Relaciones por teléfono.
- Buscar, pedir o transmitir información y datos sobre un tema profesional.

- Negociar condiciones con clientes y proveedores. El alumno será capaz de defender su punto de vista y argumentar a favor o en contra.
- Atender una reclamación.

2. Expresión y comprensión escrita

- Comprensión y elaboración de programas de viajes y de itinerarios.
- Comprensión y redacción de contratos de viaje.
- Comprensión de prensa especializada y de artículos económicos sobre el sector.
- Complimentación de impresos y redacción de la correspondencia comercial (cartas de solicitud, de acuse de recibo, de reclamación, circulares, etc.)
- Redacción de anuncios publicitarios y de oferta/demanda de empleo del sector.
- Redacción de informes de actividades realizadas.

Elaboración de notas de síntesis después de una reunión, un trabajo realizado, etc.

Pruebas de examen

1. Pruebas escritas

Duración: 135 minutos

Prueba 1. Comprensión lectora (duración: 40 minutos)

- Texto 1: opción correcta (10 minutos/5 puntos)
- Texto 2: completar (15 minutos/5 puntos)
- Texto 1: verdadero / falso (15 minutos/10 puntos)

Esta prueba se estructurará con textos informativos del nivel de semi-divulgación y especializados, siempre dentro del ámbito del sector turístico del español del área peninsular o de América.

Prueba 2. Conocimientos específicos del idioma (duración: 40 minutos)

- Opción múltiple sobre problemas gramaticales (20 minutos/10 puntos)
- Completar cuestiones de léxico (20 minutos/10 puntos)

Prueba 3. Producción de textos escritos (duración: 55 minutos)

- Redactar una carta o un escrito comercial o administrativo tomando como punto de partida un supuesto (40 minutos/20 puntos)
- Redacción de un escrito profesional conciso a partir de un supuesto (15 minutos/10 puntos)

2. Pruebas oral

Duración: 15 minutos por candidato

- Lectura de un texto escrito (3 minutos/5 puntos)

- Resumen del texto oral y opinión personal (5 minutos/5 puntos)
- Entrevista y diálogo con el tribunal (7 minutos /10 puntos)

Evaluación

Pruebas Escritas: **70 puntos**

- Comprensión lectora **20 puntos**
- Conocimientos del idioma **20 puntos**
- Producción de textos escritos **30 puntos**

Pruebas Orales: **20 puntos**

- Comprensión auditiva y expresión oral

Total Pruebas: 90 puntos

Puntuación mínima para superar las pruebas

- Escritas: **35 puntos**
- Orales: **10 puntos**
- Total: **45 puntos**

Valoración

Se evaluará el nivel de competencia lingüística en español dentro del ámbito del turismo, tanto en la expresión oral como escrita.

- El candidato comprenderá y elaborará mensajes orales y escritos, de casi cualquier registro, dentro del ámbito específico de la hostelería y el turismo. También estará capacitado para utilizar la lengua española con soltura y eficacia en el ámbito específico antes indicado.
- Será capaz de elaborar textos escritos del ámbito profesional con unidad interna y sin errores destacados. Se valorará la capacidad de síntesis ordenada. En sus escritos se apreciará el dominio ortográfico, léxico y gramatical.
- En el resumen y opinión oral, el candidato será capaz de comprender en pocas palabras el contenido del texto, sin apoyo de notas, apuntes u otro recurso. Su discurso deberá ser fluido. Contestará ordenadamente y será capaz de iniciar una conversación.
- Será capaz de pasar del registro formal al informal y estará en condiciones de hablar de cualquier tema que no requiera especialización.
- En los ejercicios de producción de textos escritos se valorará la adecuación al registro requerido y se tendrá en cuenta la extensión del escrito.