

CURSO DE ESPAÑOL PARA PROFESIONALES

TURISMO2

LIBRO DEL ALUMNO

Núria Xicota Carlos Sanz

TURISMO2

TURISMO 2 es un curso de español dirigido a estudiantes y profesionales del turismo. Un curso con un enfoque comunicativo en el que el alumno aprenderá a desenvolverse en situaciones relacionadas con el mundo laboral en ámbitos como los viajes, la hostelería, la restauración o el comercio.

El libro del alumno consta de 12 unidades que cubren el nivel B1. En el mismo volumen se incluye el cuaderno de ejercicios para practicar y reforzar los contenidos, con una sección de "Fonética y ortografía" al final de cada unidad.

ESTRUCTURA DE LAS UNIDADES

5 EXPERIENCIAS GASTRONÓMICAS

Empezamos

1. En un restaurante de lujo

a. ¿Cuáles son las tareas que realiza esta persona? Relaciona. Después comenta: "Yo creo que la persona que elabora los menús y las cartas es..."



a. el/la chef de cocina
b. el/la camarero/a
c. el/la cocinero/a
d. el/la camarero/a
e. el/la cocinero/a
f. el/la camarero/a

1. Elabora los menús y las cartas.
2. Es el encargado de recibir, acomodar y tomar la comanda a los clientes.
3. Dirige el equipo de cocina.
4. Establece el precio de coste de los platos.
5. Atiende las posibles quejas y reclamaciones de los clientes.
6. Sugiere al cliente el vino que mejor va con el plato que va a consumir.
7. Se encarga del abastecimiento y de la calidad de los platos.
8. Es el responsable de la preparación de los postres y dulces.
9. Crea la carta de vinos.
10. Atiende al cliente sobre los distintos platos que componen la carta.
11. Es el encargado de servir a los clientes.
12. Es el responsable de retirar y preparar la mesa para el siguiente plato.

COMUNICACIÓN
- Describir e incrementar platos y vinos.
- Contar.
- Expresar deseos.
- Hacer recomendaciones.

GRAMÁTICA
- Incrementar con + mente.
- Comparar adjetivos y sustantivos.
- Presentar verbos.
- El presente de subjuntivo.
- El subjuntivo de ir + infinitivo.

LÉXICO
- El restaurante y la mesa.
- Describir platos y platos.
CULTURA
- Una noche en el ámbito profesional.

b. **Lee** estos diálogos en un restaurante y complétalos con algunas expresiones que han aparecido en el ejercicio anterior. Después escucha y comprueba.

Cliente: Oiga, por favor!
Camarero: Dispara.
Cliente: Sí, mire, es que ya subimos lo que queremos pedir y...
Camarero: Muy bien, ahora mismo se lo digo al [1] y les toma la [2].
Cliente: Gracias.

Server: ¿Ya les han traído la [3] ?
Cliente: Sí, pero no podemos decidirnos... ¿Qué vino nos recomienda con el segundo plato?
Server: Los dos van a tomar carne de segundo, ¿verdad?
Cliente y cliente: Sí.
Server: Pues con la carne les recomiendo un Marqués de Morón. Es un vino rojo fuerte, con mucho cuerpo, que [4] perfectamente con las carnes rojas. Seguro que les gusta.
Cliente: Ah, pues sí, tráiganos una botella, por favor.
Server: Enseguida.

Camarero: ¿Han terminado ya?
Cliente y cliente: Sí, sí...
Camarero: ¿Les apetece algo dulce para terminar? ¿Quiéren la [5] ?
Cliente: ¡Ay, gracias! ¡Estaba todo realmente buenísimo, pero no puedo más!
Camarero: ¡Y usted?
Cliente: Pues yo sí que voy a mirar qué hay en la carta...
Camarero: Muy bien, ahora mismo se lo traigo.

Completa estas frases con el intensificador + mente adecuado. Utiliza estos adjetivos: - inmediato - completo - perfecto - lamentable

1. ¿Me puede traer la carta? Si claro, se la traigo [1].
2. ¿Me has entendido bien? Te he entendido [2].
3. ¿Has reservado mesa en el restaurante? no he podido. El restaurante estaba [3].
[4] bien.

Ahora representad en pequeños grupos los diálogos del restaurante. Primero podéis mirar el texto y después, ¿podéis hacerlo sin leer?

Intensificadores con mente
Adjetivo (en femenino) + mente
inmediatamente
perfectamente
realmente
completamente
Total: todo realmente buenísimo.

1 Empezamos

Se presentan los contenidos y el nuevo léxico a través de actividades motivadoras.

ESTE VOLUMEN INCLUYE:

- Libro del alumno
- Cuaderno de ejercicios
- Verbos
- Glosario
- Soluciones del cuaderno
- Transcripciones de los audios

CONTENIDOS

	Comunicación	Géneros textuales	Gramática	Léxico	Cultura	PÁG.
1 PARQUES NACIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse y conocerse • Hablar sobre hábitos y preferencias en los viajes • Hablar sobre experiencias en el pasado • Hacer una presentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Blog • Página web • Circuito turístico • Mapa • Foro • Cuña de radio • Presentación • Artículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Repaso del presente • Las preposiciones <i>por</i> y <i>para</i> • <i>Todavía no</i> y <i>ya</i> • Contraste entre pretérito indefinido y pretérito perfecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Carreras y estudios • Atractivos turísticos • Actividades y equipaje en un viaje 	<ul style="list-style-type: none"> • El saludo en el ámbito profesional 	6
2 RELATOS DE VIAJES	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar de viajes realizados • Hacer valoraciones en pasado • Ordenar actividades temporalmente • Describir el clima y la geografía 	<ul style="list-style-type: none"> • Blog de viajes • Mapa climático • Mapas • Página web • Artículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Contraste imperfecto / indefinido • <i>Soler</i> + infinitivo • Ordenadores temporales • Expresiones de frecuencia 	<ul style="list-style-type: none"> • El clima • Accidentes geográficos • Expresar énfasis 	<ul style="list-style-type: none"> • Las variantes del español 	18
3 EL SECTOR HOTELERO	<ul style="list-style-type: none"> • Describir departamentos y cargos en un hotel • Hablar de cualidades y habilidades • Dar consejos y sugerencias • Expresar deseos 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Entrevista radiofónica • Página web de hoteles • Correo electrónico para solicitar información 	<ul style="list-style-type: none"> • Condicional • Imperativo afirmativo • Pronombres átonos • <i>Tener que</i> + infinitivo • <i>Deber</i> + infinitivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamentos, servicios y cargos en un hotel • Cualidades y habilidades • Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> • La cortesía y el imperativo 	30
4 OCIO Y ESPECTÁCULOS	<ul style="list-style-type: none"> • Hablar del ocio • Expresar prohibición y dar permiso • Hacer reservas • Guiar un grupo en un museo 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de ocio • Encuesta • Formulario de compra • Página web de restaurante • Biografía • Descripción de un cuadro • Visita guiada • Programa • Artículo 	<ul style="list-style-type: none"> • El <i>se</i> impersonal • Imperfecto de cortesía • Usos de <i>para</i> • El imperativo negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ocio y espectáculos • Descripción de cuadros 	<ul style="list-style-type: none"> • El ocio de los españoles 	42
5 LA GASTRONOMÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Describir y recomendar platos y vinos • Comparar • Expresar deseos • Hacer recomendaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Menú del día • Anuncios • Artículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensificadores con <i>-mente</i> • Comparar adjetivos y sustantivos • Pronombres combinados • El presente de subjuntivo 	<ul style="list-style-type: none"> • El restaurante y la mesa • Describir vinos y platos 	<ul style="list-style-type: none"> • Usos sociales en el ámbito profesional 	52
6 EL CAMINO DE SANTIAGO	<ul style="list-style-type: none"> • Narrar acontecimientos o anécdotas en el pasado y reaccionar • Realizar y atender llamadas telefónicas • Escribir una anécdota para un blog 	<ul style="list-style-type: none"> • Reportaje • Informe y estadísticas • Entrevista de televisión • Correo electrónico • Conversaciones telefónicas • Blog • Noticia 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de los pasados: pretérito indefinido, imperfecto y pluscuamperfecto • Cuantificadores y porcentajes • Conectores para relatar una anécdota 	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo y religión • Problemas físicos y remedios • Albergues 	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo religioso 	64

	Comunicación	Géneros textuales	Gramática	Léxico	Cultura	PÁG.
7 RUTAS E ITINERARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Planear un viaje Hablar de itinerarios Saludar y despedirse por escrito Hacer predicciones en el futuro Expresar la condición 	<ul style="list-style-type: none"> Folleto Mapa y plano Postal Mensaje de WhatsApp Correos electrónicos Programa de viaje 	<ul style="list-style-type: none"> El futuro simple Oraciones condicionales con <i>si</i> Preposiciones para describir itinerarios Perífrasis verbales 	<ul style="list-style-type: none"> Lugares de interés Tipos de turismo Eventualidades en un viaje 	<ul style="list-style-type: none"> Correos electrónicos en el trabajo 	74
8 HOTELES	<ul style="list-style-type: none"> Quejarse y disculparse Ofrecer soluciones Valorar, declarar y cuestionar Mostrar acuerdo y desacuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de una habitación de hotel Catálogo de hoteles Comentarios en un foro Artículo periodístico 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Estar</i> + adjetivo Los pronombres indefinidos <i>ningún, ninguno</i> y <i>ninguna</i> El subjuntivo en oraciones sustantivas 	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de hotel Muebles u objetos de una habitación Problemas y retos de un hotel 	<ul style="list-style-type: none"> Diferencias interculturales en la forma de comunicarse 	86
9 FERIAS DE TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> Expresar deseos Expresar posibilidad y seguridad Recomendar y sugerir Transmitir información 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Páginas web Comunicado interno Folleto promocional 	<ul style="list-style-type: none"> Deseos y posibilidad con subjuntivo Expresar impersonalidad Recomendaciones con subjuntivo Estilo indirecto 	<ul style="list-style-type: none"> Personal y expositores en una feria Objetivos de participación en una feria Claves del éxito 	<ul style="list-style-type: none"> El MICE y el desarrollo tecnológico 	96
10 MARKETING TURÍSTICO	<ul style="list-style-type: none"> Hablar de funciones y tareas en una agencia de comunicación Expresar sentimientos Hablar de experiencias profesionales y cualidades personales Valorar campañas de <i>marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Titulares Anuncios Nota de prensa Página web Correos electrónicos Anuncio de trabajo Entrevista de trabajo Informe de <i>marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Expresiones de sentimiento + subjuntivo o infinitivo Expresiones temporales: <i>hace, desde, llevar...</i> Oraciones de relativo con subjuntivo Pronombres posesivos 	<ul style="list-style-type: none"> Publicidad Buscar trabajo Cualidades para un trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> El concepto marca país 	108
11 TURISMO EN LA CIUDAD	<ul style="list-style-type: none"> Expresar finalidad e intención Hablar por teléfono Expresar hipótesis y suposiciones Concertar citas Expresar quejas y reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Artículos Conversaciones telefónicas Agenda Encuesta en la radio Conferencia Titulares Carta al director 	<ul style="list-style-type: none"> Oraciones finales con <i>para que</i> + subjuntivo Oraciones temporales con <i>cuando</i> + subjuntivo Hipótesis con futuro Ordenadores del discurso 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios en una ciudad Turismo de reuniones y eventos Consecuencias del turismo 	<ul style="list-style-type: none"> La cultura de la queja en España 	120
12 PERSPEC- TIVAS DE FUTURO	<ul style="list-style-type: none"> Hacer referencias a textos Expresar (des)conocimiento Realizar una presentación Opinar y debatir 	<ul style="list-style-type: none"> Artículos Test PowerPoint Presentación en un congreso Manifiesto Podcast 	<ul style="list-style-type: none"> Algunos usos del subjuntivo (repaso) Anteposición del complemento directo al verbo Conectores y marcadores del discurso 	<ul style="list-style-type: none"> El futuro de la industria turística Medioambiente Material para presentaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Entender el español 	132

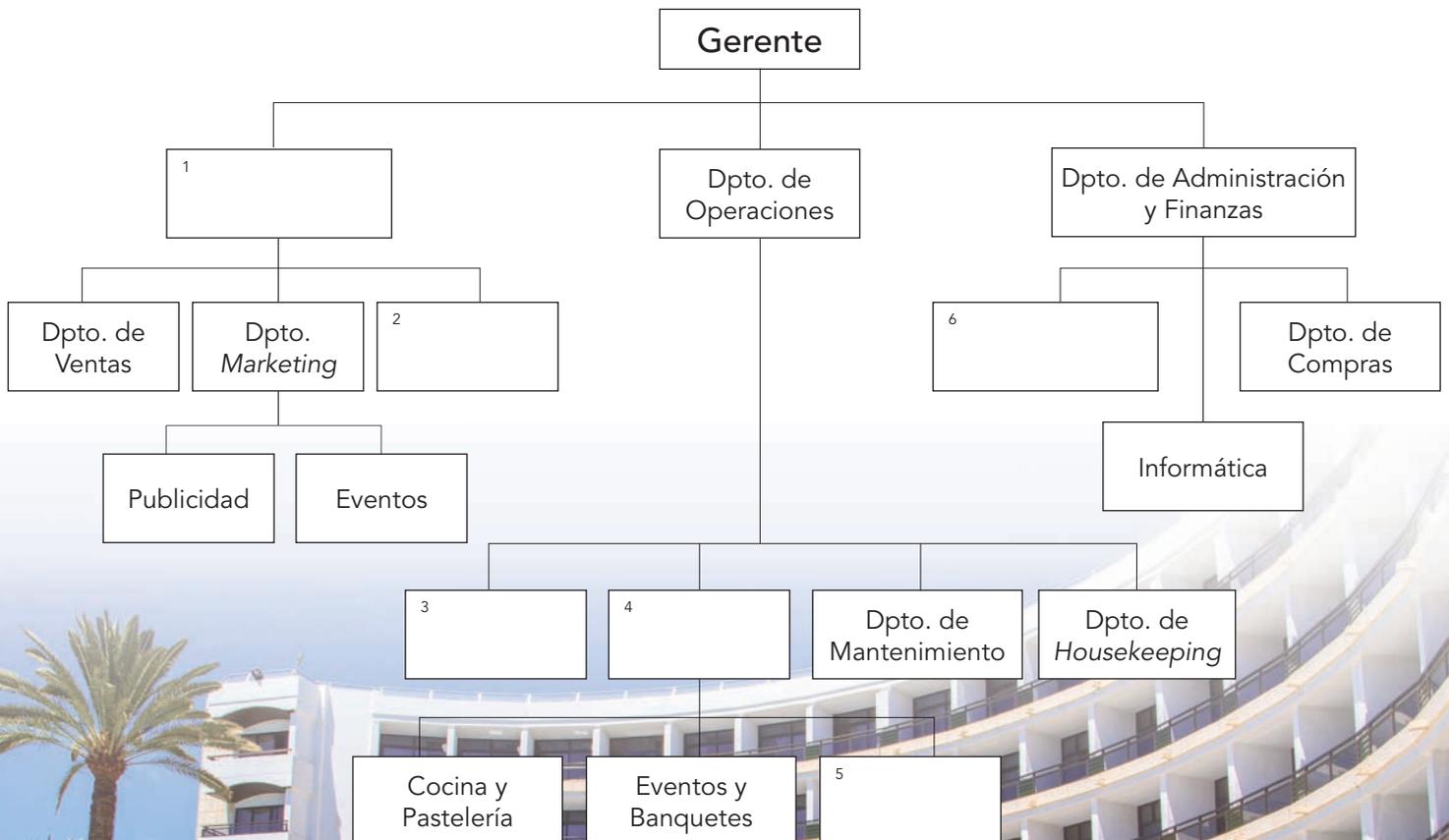
CUADERNO DE EJERCICIOS	146
VERBOS	224
GLOSARIO	229
SOLUCIONES DEL CUADERNO	238
TRANSCRIPCIONES	248

Empezamos

1 Un organigrama de un hotel

a Mira este organigrama de un hotel. ¿En qué lugar colocarías los siguientes departamentos que faltan?

- Dpto. de Recepción
- Dpto. de Contabilidad
- Dpto. de Bebidas y Alimentos
- Centro de Reservas
- Restaurante y Bar
- Dpto. Comercial



COMUNICACIÓN

- Describir departamentos y cargos en un hotel
- Hablar de cualidades y habilidades
- Dar consejos y sugerencias
- Expresar deseos

GRAMÁTICA

- Condicional
- Imperativo afirmativo
- Pronombres átonos
- *Tener que* + infinitivo
- *Debería* + infinitivo

LÉXICO

- Departamentos, servicios y cargos
- Cualidades y habilidades
- Eventos

CULTURA

- La cortesía y el imperativo

b Observa el organigrama del hotel. ¿A qué departamento o persona se hace referencia? Completa las frases.

- 1 El es responsable del funcionamiento general del hotel y de la calidad que se ofrece a los huéspedes. Se encarga de evaluar la gestión de los departamentos del hotel. Diseña las líneas generales de la política del hotel.
- 2 El es responsable de mantener la higiene de las habitaciones. Limpia las habitaciones del hotel y cambia la ropa blanca de las camas y las toallas.
- 3 El recibe a los huéspedes y les ayuda con el equipaje. Se encarga de efectuar el registro de entradas y salidas de los huéspedes. Gestiona las habitaciones disponibles y asigna las llaves. Atiende las quejas e intenta buscar una solución.
- 4 El lleva la coordinación de las compras. Controla la calidad de los productos y negocia las condiciones de pago con los proveedores.
- 5 El se encarga de todos los asuntos administrativos como, por ejemplo, la formalización de los contratos de trabajo, la preparación de las nóminas de los empleados, los cobros de los clientes y los pagos a los proveedores.
- 6 El fija los precios de las habitaciones según la temporada (alta, media o baja) y negocia los acuerdos comerciales con las agencias de viajes y los turoperadores.

Describir tareas

El Dpto. de Recepción **se encarga de** las entradas y salidas de huéspedes.

Atiende también las quejas

El Dpto. de Contabilidad **lleva** los cobros y los pagos

El gerente **es responsable del** funcionamiento general del hotel

2 El personal del hotel

a ¿En qué departamento crees que trabajan estas personas? ¿De qué se encargan? Coméntalo en grupos.



1 un/-a contable



2 un/-a recepcionista



3 un/-a comercial



4 un/-a chef



5 un/-a botones



6 un/-a técnico/-a de informática



7 un/-a camarero/-a de piso



8 un/-a barman

- Yo creo que un contable trabaja en el departamento de... y se encarga de..., ¿no crees?
- Sí, totalmente de acuerdo y...

b Piensa ahora en un departamento o un cargo en un hotel y descríbelo. Tu compañero tiene que adivinar de qué persona o departamento se trata.

- *Es una persona que se encarga de...*
- *¿Un técnico de informática?*

c ¿En qué departamento te gustaría trabajar en un futuro? ¿En cuál no? Explícaselo a un compañero y argumenta tu opinión. ¿En qué departamento preferiría trabajar la mayoría de la clase?

Creo que me gustaría trabajar en... Me encanta tratar con clientes...

Practicamos

3 Recomendaciones

a  El recepcionista de un hotel da recomendaciones a diferentes clientes. ¿Qué les recomienda en cada situación? Escucha y márcalo.

- 1 Nos **gustaría** cenar en un buen restaurante esta noche. ¿**Podría** recomendarnos un buen restaurante de marisco y pescado fresco por aquí cerca?
 - a Yo iría a Casa Paquito, se come muy bien y su especialidad es la langosta.
 - b Yo iría al puerto, allí hay muchos restaurantes especializados en pescado...
- 2 Nuestro vuelo sale a las cinco de la mañana y tenemos que estar en el aeropuerto a las tres, ¿cómo **podríamos** llegar al aeropuerto? Es que es muy temprano...
 - a Yo, en su lugar, **tomaría** un taxi y lo **reservaría** el día anterior.
 - b Yo les **recomendaría** tomar el bus nocturno que va directo al aeropuerto y es más económico.
- 3 Mire, es que necesitamos cambiar unos pesos a euros. ¿**Sería** posible cambiar moneda aquí?
 - a Lo siento mucho, en el hotel solo podemos cambiar dólares o libras esterlinas. Pero tienen una oficina de cambio muy cerca de aquí, a la vuelta de la esquina.
 - b Lo siento mucho, no tenemos el servicio de cambio de divisas. **Vayan** a la oficina bancaria de Bancomás que está aquí mismo y les van a atender muy bien.

El condicional

SE USA PARA:

- Dar **consejos o recomendaciones**
*Yo **iría** a Casa Paquito.*
*Yo, en su/tu lugar, **tomaría** un taxi.*
- Hablar de **deseos y situaciones hipotéticas**
*Nos **gustaría** cenar marisco.*
- Expresar **cortesía** en peticiones
*¿**Podría** recomendarnos un restaurante?*
*¿Cómo **podríamos** llegar al aeropuerto?*

También podemos usar el imperativo para dar consejos o recomendaciones de un modo más directo.

Vayan al banco.

Las formas del condicional

TOMAR	VER	IR
tomaría	vería	iría
tomarías	verías	irías
tomaría	vería	iría
tomaríamos	veríamos	iríamos
tomaríais	veríais	iríais
tomarían	verían	irían

Los verbos irregulares tienen un cambio en la raíz, pero no en las terminaciones.

poner	→	pondr-	
poder	→	podr-	ía
hacer	→	har-	ías
decir	→	dir-	ía
salir	→	saldr-	íamos
venir	→	vendr-	íais
tener	→	tendr-	ían
saber	→	sabr-	
haber	→	habr-	
querer	→	querr-	

b Decide qué expresa el condicional en cada situación.

	Consejo	Situación hipotética o deseo	Cortesía en una petición
1 ¿Le importaría mostrarme su DNI? Lo necesitamos para el registro...			x
2 Si quieren cenar tranquilos, deberían apuntarse al primer turno, el de las siete, suele haber menos huéspedes...			
3 Mire, tengo una pregunta, ¿ podríamos efectuar un cambio de habitación? Es que la nuestra es muy ruidosa...			
4 Nos encantaría ver el espectáculo de danza del Teatro Real. ¿Se puede hacer la reserva de entradas desde el hotel?			
5 ¿ Podría firmar este formulario, por favor?			
6 Para llegar a la catedral, yo les recomendaría seguir la calle principal todo recto. Es el camino más rápido.			

c ¿Quién dice las frases anteriores, el recepcionista o el cliente del hotel? Escribe el número correspondiente.

Recepcionista: Cliente:

d En parejas: un alumno es el recepcionista de un hotel de una ciudad que conoce bien y el otro es un huésped que le pide cosas al recepcionista. Representad los diálogos. Después os intercambiáis los papeles.

Cliente:

- Preguntas por un buen restaurante vegetariano en la ciudad.
- Preguntas por la contraseña de la wifi de la habitación.
- Preguntas por las principales atracciones turísticas de la ciudad.
- Preguntas por el centro comercial más próximo y cómo llegar hasta ahí.

Cliente: Perdona, ¿podría recomendarme/decirme...?

Recepcionista: Sí, claro, yo en su lugar, iría a...



4 Cualidades y habilidades

a ¿A qué puestos hacen referencia los perfiles descritos a continuación? Coméntalo en grupos de tres. ¡Atención! Sobra un puesto. ¿Cuál es?

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| • Jefe/-a de Marketing | • Recepcionista |
| • Jefe/-a de Contabilidad | • Gerente de Alimentos y Bebidas |

1 En este puesto es fundamental tener capacidad de negociación para poder obtener las mejores condiciones comerciales en las negociaciones con los proveedores. Al mismo tiempo, a esta persona se le dan muy bien los números. Tiene que elaborar y supervisar el presupuesto de su departamento.

2 Para este puesto es muy importante transmitir una imagen positiva del hotel, por eso, tanto la buena presencia como saber sonreír son fundamentales. Empatizar con los clientes y saber escuchar es algo básico porque esta persona tiene mucho contacto directo con el cliente. Además, tiene que dominar como mínimo dos lenguas extranjeras. Destaca por su cortesía, su paciencia y por la capacidad de gestionar las tareas administrativas y de organización. Suele ser agradable en el trato, simpática y muy amable.

3 Es una persona competente, sociable, optimista y muy creativa, con una gran capacidad para trabajar en equipo. Tiene que tener conocimientos avanzados de informática, además de saber hacer presentaciones en PowerPoint o con otras herramientas. Se le da bien hablar en público y, sobre todo, es un buen comunicador y una persona muy organizada.

Yo diría que la primera descripción podría ser el... porque...

Expresar obligación

Tener que + infinitivo

*El gerente de Alimentos y Bebidas **tiene** que supervisar los presupuestos*

Suponer una información o una idea

Cuando quieres presentar tu opinión o una información como una suposición, se utiliza el condicional

*Yo **diría** que la primera descripción **podría** ser el recepcionista*

Describir perfiles profesionales

CUALIDADES

(las características de una persona)

- Ser creativo, responsable, competente, organizado, sociable, optimista, agradable en el trato, simpático, amable, un buen comunicador.
- Tener (una) buena presencia.

HABILIDADES

(lo que hemos aprendido)

- Tener conocimientos de informática.
- Tener la capacidad de trabajar en equipo, de negociar con los proveedores, de gestionar las tareas administrativas.
- Tener habilidades comunicativas
- Dominar dos lenguas extranjeras
- Saber hablar en público, sonreír, escuchar, hacer presentaciones en PowerPoint
- Dársele (a alguien) bien/mal algo:
*Se me/le **da bien** el inglés, hablar en público...*
*Se me/le **dan mal** los números.*

b  9 Escucha ahora una entrevista a Paloma Serrano, una experta en cuestiones relacionadas con el mercado laboral, y comprueba tus respuestas.

c Vuelve a leer los textos del ejercicio 4a y subraya en un color las cualidades y en otro las habilidades. ¿Qué habilidades y cualidades crees que tienes tú?

• *Yo diría que soy...*

■ *Pues yo me considero una persona...*

d Escribe ahora una descripción del perfil de un(-a) jefe/-a de contabilidad. ¿Qué habilidades tiene que tener? ¿Cómo tiene que ser? Compara tu descripción con la de un compañero. ¿En que habéis coincidido?

En mi opinión, el jefe de contabilidad tiene que ser... porque...

Habilidades	Cualidades

5 El hotel ideal

a ¿Qué requisitos tiene que reunir un hotel para organizar un evento? Marca los tres más importantes para ti y añade uno que consideras igualmente importante. Argumenta tu opinión con un compañero.

- Estar ubicado en la naturaleza o en un lugar apartado.
- Estar cerca de un aeropuerto o estación de tren.
- Disponer de salas de convenciones acogedoras y amplias.
- Ser lujoso.
- Ofrecer actividades deportivas y excursiones.
- Encontrarse en el centro de una gran ciudad.
- Ofrecer un buen menú gastronómico.
- Contar con un equipo especializado en eventos.
- Tener una buena relación calidad-precio.
-

• *Yo pienso que, para poder organizar un evento, un hotel tiene que ofrecer actividades deportivas, así los huéspedes pueden hacer deporte y...*

■ *¡Es una buena idea! Y también...*

b  10 Escucha la conversación entre Laura y Miguel y decide si las siguientes frases son verdaderas o falsas. Corrige las falsas.

- | | V | F |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Para Laura, el hotel tiene que ofrecer una buena relación calidad-precio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Para los encuestados, el hotel debería ofrecer buenas instalaciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Para Miguel, el hotel debería ofrecer un buen menú gastronómico. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



Para expresar una sugerencia

Debería + infinitivo

El hotel **debería ofrecer** un menú gastronómico, pero no es lo más importante.

C Lee ahora la oferta de los siguientes hoteles y subraya los servicios que ofrecen. Para la celebración de los siguientes eventos, ¿qué hotel crees que es mejor? Coméntalo en grupos.

- una presentación de un producto
 una boda
 una jornada de *team building*

- un congreso de dos días
 una celebración de un aniversario corporativo



1 HOTEL BARCELONA CATEDRAL

Modernidad, exclusividad y tranquilidad en pleno centro de Barcelona.

Nos encontramos en pleno Barrio Gótico de Barcelona y a dos pasos de la Catedral.

Contamos con una amplia experiencia en la organización de eventos a medida para cumplir las necesidades de tu empresa: desde una reunión de trabajo hasta celebraciones singulares, con una atención personalizada y una oferta gastronómica de primera calidad. Disponemos de tres salas con capacidad de hasta 70 personas. Para la comodidad de nuestros clientes, las salas están equipadas con botellas de agua, pantalla, blocs de notas y bolígrafos, wifi y megafonía básica.

Nuestro servicio de restauración está basado en un producto local, de km 0 y sostenible. Para ello, tenemos preparadas tres actividades gastronómicas diferentes: clases de cocina, un *cooking team building* o una cena con cata de vinos. También organizamos paseos para descubrir los rincones más entrañables de la ciudad.

Lo más destacado de nuestro hotel es la piscina en la azotea y el bar *chill-out*. ■



2 MERCURE BILBAO JARDINES DE ALBIA

Situado en el centro comercial y de negocios de Bilbao, a un paso de los principales puntos de interés de la ciudad como el Museo Guggenheim Bilbao, el Museo de Bellas Artes, el Casco Viejo (zona antigua de la ciudad) y el Palacio de Congresos.

El MERCURE Bilbao Jardines de Albia es un hotel ideal para disfrutar de la mejor gastronomía vasca y unas relajantes instalaciones de *spa&wellness*.

El hotel pone a tu disposición tres espacios de reunión para tus eventos (cenas o cócteles) y sesiones de trabajo. Todos nuestros hoteles están equipados con pantalla eléctrica de vídeo y audio, TV y wifi gratuito. Hay posibilidad de alquilar equipos audiovisuales (bajo petición), y siempre incluyen agua mineral y material de escritorio (papel y bolígrafos). ■



3 FUENTE DEL SOL

Un lugar único en el centro de Andalucía ¡Bienvenidos al hotel Fuente del Sol!

El hotel rural Fuente del Sol está situado en un paraje natural privilegiado de Antequera, muy cerca de las principales capitales andaluzas y de destinos turísticos significativos, como los dólmenes de Antequera o el Caminito del Rey. La belleza del paisaje invita a la celebración de bodas y todo tipo de eventos en plena naturaleza. Su magnífico restaurante es un lugar ideal para disfrutar de nuestra gastronomía.

Contamos con salas equipadas para reuniones de empresa y conferencias. Además, nuestro equipo de Eventos organiza las mejores actividades de entretenimiento como *spa*, paseos a caballo, tenis, senderismo o bicicleta.

Si necesita más información o está interesado en celebrar un acontecimiento especial en nuestro hotel, no dude en consultar información a través del formulario que se encuentra a continuación o por teléfono. ■

- *Pienso que para una boda el hotel... es mejor porque tiene...*
- *Es verdad. Para mí un hotel debería... y por eso el hotel... es mejor.*

d  Para celebrar el 25 aniversario de su empresa, María y Javier están comentando las ventajas de los tres hoteles. Escucha la conversación. ¿Por cuál se deciden?

e  Escucha otra vez y fíjate en quién dice estas frases. Márcalo.

	María	Javier
1 Tendríamos unas vistas espectaculares.		
2 Estaríamos muy tranquilos.		
3 Podríamos hacer senderismo.		
4 Podríamos dar paseos a caballo.		
5 Cada grupo haría una actividad diferente.		

6 Un correo electrónico

a El hotel Fuente del Sol ha recibido este correo electrónico de la empresa Idean S. A. Léelo y marca después las respuestas correctas.

_ □ ×

Estimados señores:

Me pongo en contacto con ustedes con motivo de la conmemoración del 25 aniversario de nuestra empresa. Somos una empresa pequeña, de unos 50 empleados, con sede social en Madrid y dedicada al desarrollo de nuevos productos.

Para nuestra celebración, estamos buscando una ubicación y un espacio singulares y nos ha parecido que su hotel podría encajar muy bien con nuestras expectativas. Por este motivo, nos interesaría saber si tendrían alguno de sus salones disponibles para el fin de semana del 1 y 2 de febrero del próximo año. Asimismo, necesitaríamos alojamiento para dos noches para la totalidad de nuestros empleados.

Nos gustaría aprovechar la ocasión para fortalecer la relación entre los empleados y la dirección. Para ello, hemos pensado que sería importante poder realizar actividades amenas y participativas al aire libre, ya que desde la gerencia de nuestra empresa se desea impulsar el espíritu de equipo.

¿Podrían mandarnos un posible programa para nuestra celebración, así como un presupuesto orientativo? ←

Les quedaríamos muy agradecidos. Quedo a la espera de su respuesta.

Reciban un cordial saludo,

María Jiménez
Dpto. RR. HH. IDEAN S.A.

- 1 María Jiménez ha escrito al hotel Fuente del Sol para:
 - a preguntar por la disponibilidad.
 - b presentarse y dar a conocer a su empresa.
 - c pedir un programa personalizado para una celebración.
- 2 Idean S. A. tiene interés en:
 - a participar solo en actividades al aire libre.
 - b una pernoctación de dos noches.
 - c fomentar el sentimiento grupal entre los trabajadores.

b El correo anterior es un correo formal. Vuelve a leerlo. ¿Cómo se transmite la información de la izquierda, típica de un correo más informal, en el correo electrónico del ejercicio anterior? Completa la tabla.

Correo informal	Correo formal
Hola, Ana:	<i>Estimados señores:</i>
Te escribo porque...	1
También, ...	2
Aprovecho para...	3
¿Me puedes mandar, por favor, un programa...?	4
Te lo agradecería un montón.	5
Bueno, ya me dices algo...	6
Besos,	7

C Para poder elaborar el programa, ¿qué departamentos del hotel van a estar implicados? ¿Qué funciones va a realizar cada departamento? Háblalo con un compañero.

- *Pues, en primer lugar, tendríamos el departamento de eventos para la organización de...*
- *Y después, ...*

7 Organizar un evento

a Estas son algunas recomendaciones para organizar con éxito un evento. Decide si estas acciones hay que hacerlas antes (A), durante (D) o después (DP) de la celebración del evento. Compara tus respuestas con las de un compañero.

- 1 **Monte** las salas y salones según las necesidades de los clientes.
- 2 **Asegúrese** de que a los clientes no les falta nada. **Responda** a sus preguntas amablemente.
- 3 **Analice** el informe de evaluación del evento.
- 4 **Calcule** un presupuesto no muy ajustado e **incluya** anticipos y/o descuentos.
- 5 **Reciba** calurosamente a los clientes y **sea** en todo momento cortés con ellos.
- 6 **Establezca** las condiciones de pago.
- 7 **Haga** una reunión con los jefes de los departamentos implicados.
- 8 **Elija** la decoración de acuerdo con el tema del evento y **cuide** los detalles.



b Completa la tabla con los imperativos del ejercicio anterior. Subraya los irregulares.

	-ar	-er	-ir
monte			

c Combina los elementos y escribe cinco recomendaciones para el personal de Eventos. Utiliza el imperativo. ¿Se te ocurren más recomendaciones? Escríbelas.

- 1 Colocar bebidas de bienvenida.
- 2 Servir todos los detalles por escrito.
- 3 Poner las flores en el centro de cada mesa.
- 4 Ser instrucciones claras al personal del Dpto. de Alimentos y Bebidas.
- 5 Dar servicial y cortés con los clientes.

Usos del imperativo

Para dar consejos o recomendaciones de forma más directa podemos usar el imperativo.

Calcule un presupuesto no muy ajustado e **incluya** anticipos y/o descuentos.

Usted y ustedes

-ar	-er	-ir
diseñar	responder	recibir
diseñe(n)	responda(n)	reciba(n)

Los verbos irregulares en la 1.ª persona del presente son también irregulares en las formas del imperativo:

hacer → **hago** → **haga**
 establecer → **establezco** → **establezca**
 oír → **oigo** → **oiga**
 Otros irregulares: ser → sea(n),
 ir → vaya(n)

POSICIÓN DE LOS PRONOMBRES

Los pronombres reflexivos van detrás del imperativo formando una palabra:
 asegurarse → **asegúrese**

Otros usos del imperativo

• Para captar la atención de las personas:

Perdona, ¿te importaría prestármelo?

Disculpa, ¿los necesitas o no has terminado de leerlos?

Oiga, ¿podría cerrarla?

• Para dar permiso a una petición:

Claro, **ciérrala**, **ciérrala**.

FORMAS DEL IMPERATIVO: TÚ Y VOSOTROS

	-ar	-er	-ir
tú	archiva	coge	corrige
vosotros	archivad	coged	corregid

Los verbos irregulares en la 1.ª persona del presente de los grupos *e>ie*, *e>i* y *o>ue* son también irregulares en las formas de TÚ del imperativo:

cerrar → **cierro** → **cierra** - cerrad

corregir → **corrijo** → **corrige** - corregid

probar → **pruebo** → **prueba** - probad

OTROS IRREGULARES

poner → **pon**

ir → **ve**

hacer → **haz**

salir → **sal**

decir → **di**

tener → **ten**

venir → **ven**

Posición de los pronombres

Los pronombres átonos van detrás del imperativo afirmativo, así como del infinitivo, formando una palabra:

¿Puedo cerrar la ventana? Sí, claro, **ciérrala**.

Archivad**los**, por favor.

¿Podría cerrarla?

8 En la oficina

a Lee los siguientes diálogos. Marca los imperativos y decide si se refieren a *tú* o a *vosotros*. Hay un imperativo que se refiere a la forma de usted, ¿cuál es?

- Perdona, ¿te importaría prestármelo? Es que me he quedado sin batería y tengo que hacer una llamada urgente...
 - Por supuesto, cógelo.
- Disculpa, ¿los necesitas o no has terminado de leerlos?
 - No, ya no me hacen falta, archivad**los**, por favor.
- Oiga, ¿podría cerrarla? Es que tengo un frío...
 - Sí, claro, ciérrala, ciérrala.
- Por cierto, ¿ya las habéis enviado?
 - Todavía no, es que falta una última corrección...
 - Pues escuchad bien: corregid**las** lo antes posible y mandad**las** a los clientes.

b Vuelve a leer los diálogos anteriores. ¿A qué hacen referencia los pronombres subrayados? Relaciona.

- la ventana
- los informes
- el móvil
- las felicitaciones de Navidad

Diálogo 1

Diálogo 3

Diálogo 2

Diálogo 4

c Al Dpto. de Alimentos y Bebidas ha llegado hoy Eusebio, un nuevo aprendiz que pregunta a un compañero por lo que tiene que hacer. El compañero le responde siempre con un imperativo. En parejas, simulad las situaciones como en el ejemplo.

EUSEBIO

COMPAÑERO

1 ¿Las copas de vino?

Lavar a mano y secar con un paño

2 ¿Las botellas de refrescos?

Poner en el frigorífico

3 ¿La fuente de embutidos?

Llevar al bufé

4 ¿Los platos sucios?

Recoger y meter en el lavavajillas

5 ¿Las sandías?

Cortar en trozos y servir en fuentes

6 ¿Los envases?

Separar para el reciclado

7 ¿Las servilletas sucias?

Llevar a la lavandería

• ¿Y qué hago con las copas de vino?

■ **Lávalas a mano y sécalas con un paño.**



Hacemos

9 El decálogo de un buen profesional

a En grupos, pensad en un cargo o profesión importante para el buen funcionamiento de un hotel. Haced una lista de sus habilidades y sus cualidades, así como de sus responsabilidades.

PROFESIÓN O CARGO:		
Cualidades	Habilidades	Responsabilidades
<i>ser cortés con los huéspedes</i>		

- En vuestra opinión, ¿qué cargo es importante para el buen funcionamiento de un hotel?
- Yo diría que el más importante es el chef, porque sin chef el restaurante no podría ofrecer nada para comer...
- ▲ Eso es cierto, aunque yo diría que...



b Diseñad ahora un decálogo o una lista con 10 recomendaciones para ser un buen profesional en un establecimiento de cara al público. Utilizad para ello el imperativo.

Decálogo del buen

- 1 *Sea siempre cortés con los huéspedes.*

Ampliamos

10 La cortesía y el imperativo en español

a ¿Crees que estas frases son verdaderas o falsas? Haz hipótesis y lee después el siguiente artículo para comprobarlas.

- 1 En español se utiliza más el imperativo que en inglés o alemán.
- 2 El uso del imperativo se considera descortés en español.
- 3 Si alguien nos pide algo es mejor contestar utilizando dos veces la misma forma del imperativo.

¿Cuántos imperativos necesitamos en español?

El español es una lengua que utiliza mucho más el imperativo que otras lenguas: dos veces más que el francés y el alemán y cuatro veces más que el inglés. Hay que tener en cuenta que el uso de imperativo no se considera descortés cuando se utiliza en situaciones y contextos adecuados, aunque para los hablantes de otras lenguas pueda parecer bastante extraño. En otros casos, es incluso necesario utilizar la forma del imperativo dos veces para expresar amabilidad cuando nos piden algo. Así, por ejemplo, si alguien quiere entrar en tu oficina y te pregunta “¿Puedo pasar?” lo más cortés sería contestarle “Claro, pasa, pasa”. En caso contrario, la otra persona podría interpretar la respuesta como descortés y un poco brusca.

b Fíjate en las siguientes situaciones y complétalas con los imperativos más adecuados.

•Venga •hazlo, hazlo •Oiga •ven



1



2



3



4

- 1 • ¿Puedo borrar estos documentos?
■ Claro,
- 2 • Todavía no conozco al nuevo botones...
■ Pues conmigo, te lo voy a presentar.
- 3 • ¡Estoy desesperada! Llevo dos semanas enferma sin poder salir...
■ ¡ ! ¡Seguro que pronto estás bien!
- 4 •, por favor, ¿dónde está el comedor?
■ Tiene que bajar hasta la planta baja.

c Decide ahora la intención comunicativa de las formas de imperativo de las situaciones comunicativas anteriores.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a <input type="checkbox"/> invitar | c <input type="checkbox"/> dar permiso |
| b <input type="checkbox"/> dar ánimos | d <input type="checkbox"/> llamar la atención de alguien |

d Piensa en tu lengua materna. ¿En qué contextos se utiliza el imperativo? ¿Se utiliza en las mismas situaciones que en español? ¿Qué diferencias hay? Coméntalo en grupos.

Gramática y comunicación

HABLAR DE CUALIDADES Y HABILIDADES

CUALIDADES

Utilizamos el verbo *ser* + adjetivo para describir las características de las personas.

Nuestro jefe de marketing **es muy competente, creativo y sociable.**

HABILIDADES

Hacen referencia a los conocimientos o capacidades aprendidas.

El gerente del hotel **domina** varias lenguas, **sabe** hablar en público, **se le dan bien** los números. **Tiene** una gran **capacidad de** negociación.

A mí **se me da bien** el inglés, pero **se me dan mal** los números.



EL CONDICIONAL

Utilizamos el condicional para:

- Dar consejos o recomendaciones.

Yo **iría** a un hotel urbano para la celebración del 25 aniversario.

Yo, en su/tu lugar, **tomaría** un taxi para llegar al aeropuerto. Es más rápido.

- Hablar de deseos y situaciones hipotéticas.

Nos gustaría cenar en un buen restaurante de marisco esta noche.

- Presentar nuestra opinión o una información como una suposición.

Yo **diría** que el Hotel Barcelona es mejor, pero no estoy seguro.

- Expresar cortesía.

¿**Podría** firmar este formulario, por favor?

- Hacer sugerencias.

Si quieren unas magníficas vistas del mar, **deberían** reservar pronto.

FORMAS DEL CONDICIONAL

En los verbos regulares se añaden las terminaciones al infinitivo.

tomar	ver	ir
tomaría	vería	iría
tomarías	verías	irías
tomaría	vería	iría
tomaríamos	veríamos	iríamos
tomaríais	veríais	iríais
tomarían	verían	irían

En los verbos irregulares se produce un cambio en la raíz, pero no en las terminaciones.

poner	→	pondr-	
poder	→	podr-	ía
hacer	→	har-	ías
decir	→	dir-	ía
salir	→	saldr-	íamos
venir	→	vendr-	íais
tener	→	tendr-	ían
saber	→	sabr-	
haber	→	habr-	
querer	→	querr-	

EL IMPERATIVO AFIRMATIVO

Usamos el imperativo para:

- Dar consejos, instrucciones o recomendaciones de un modo más directo.

Vayan al banco a cambiar dinero. Está muy cerca.

Calcule un presupuesto no muy ajustado e **incluya** descuentos.

- Captar la atención de las personas.

Perdona, tendrías que arreglar estos informes. No están bien.

Disculpa, ¿tienes un momento? Me gustaría comentarte una cosita...

Oiga, ¿podría decirme dónde hay una farmacia por aquí?

- Dar permiso a peticiones.

• **Oiga**, ¿podría cerrar la ventana? Es que hace un frío...

■ Claro, **ciérrala, ciérrala.**

FORMAS REGULARES

	-ar	-er	-ir
	diseñar	responder	recibir
tú	diseña	responde	recibe
usted	diseñe	responda	reciba
vosotros	diseñad	responded	recibid
ustedes	diseñen	respondan	reciban

FORMAS IRREGULARES

- Segunda persona del singular: tú:

poner → **pon** decir → **di** ir → **ve** tener → **ten**

hacer → **haz** venir → **ven** salir → **sal**

- Los verbos irregulares en presente de los grupos *e>ie*, *e>i* y *o>ue* tienen las mismas irregularidades que en el presente.

cerrar Presente: **cierro, cierras, cierra, cerramos, cerráis, cierran**

Imperativo: **cierra, cierre, cerrad, cierren**

pedir pide, pida, pedid, pidan

probar prueba, pruebe, probad, prueben

- Los verbos irregulares en presente de los grupos *-g* y *-zc* toman la raíz irregular solo para las formas de usted y ustedes.

hacer **hago** **haga(n)**

establecer **establezco** **establezca(n)**

- Otros irregulares: **ser** → **sea(n)** **ir** → **vaya(n)**

POSICIÓN DE LOS PRONOMBRES ÁTONOS

Los pronombres van detrás del imperativo afirmativo y del infinitivo formando una palabra.

- ¿**Puedo** cerrar la ventana? / ¿**Podría** cerrarla?

■ **Sí, claro, ciérrala.**

En el caso de los verbos reflexivos, el **pronombre reflexivo** concuerda con la persona:

Dúchate (tú) Dúchese (usted)

Duchaos > Duchaos (vosotros) Dúchense (ustedes)

EXPRESAR UNA OBLIGACIÓN

Tener que + infinitivo

El hotel **tiene que** ofrecer un buen menú gastronómico para atraer a más clientes.

CURSO DE ESPAÑOL PARA PROFESIONALES

TURISMO2

CUADERNO DE EJERCICIOS

Núria Xicota Carlos Sanz

3

EL SECTOR HOTELERO

1 ¿Quién hace qué? Combina las palabras de manera lógica y escribe frases en tu cuaderno.

¿Quién?		¿Qué tarea?
1 Dpto. de Marketing		los contratos de trabajo.
2 Dpto. de Recepción		las llaves de las habitaciones.
3 Dpto. de Personal	recibir	la gestión general del hotel.
	negociar	a los huéspedes.
4 Dpto. de Housekeeping	diseñar	los precios de las habitaciones.
	fijar	la ropa blanca y las toallas de las habitaciones.
	limpiar	las campañas de marketing.
	preparar	las condiciones comerciales con los turoperadores.
5 Director general	llevar	las habitaciones y los baños.
	cambiar	
	asignar	
6 Dpto. de Ventas		

El Dpto. de Marketing diseña las campañas de marketing.

2 ¿En qué departamento trabajan estas personas?

- el/la comercial
- el/la recepcionista
- el/ la director(a) de marketing
- el/la jardinero/-a
- el/la botones
- el/la electricista
- el/ la camarero/-a
- el/la camarero/-a de piso
- el/la cocinero/-a
- el/la informático/-a
- el/ la camarero/-a
- el/la organizador(a) de eventos
- el/la barman
- el/la chef
- el/la contable
- el/la director(a) de personal



Dpto. Comercial: *el/la comercial,*

Dpto. de Recepción:

Dpto. de Bebidas y Alimentos:

Dpto. de Mantenimiento:

Dpto. de Administración y Finanzas:

Dpto. de Housekeeping:

3 Completa el correo que Marina escribe a un amigo con las preposiciones *en, de o con*. ¿En qué departamento está haciendo las prácticas Marina? Escríbelo en el hueco número 5 del correo.

Hola, Juanma:

¿Qué tal va todo por Sevilla? Espero que fenomenal.

Yo estoy aquí (1) Gran Canaria haciendo unas prácticas (2) seis meses (3) un hotel en Playa del Inglés. ¡No te puedes imaginar lo turística que es esta zona! Pero en general estoy contenta porque en el hotel hay muy buen ambiente.

Empecé hace dos semanas (4) el departamento de (5) donde está Pedro, el responsable (6) los números del hotel: se encarga (7) supervisar los cobros y los pagos. ¡Es un trabajo con muchísima responsabilidad! La tarea que me han asignado es controlar los pagos de los clientes. Es un poco aburrido y a mí me gusta más tener contacto (8) los huéspedes, pero estoy aprendiendo mucho.

¿Y cómo van tus prácticas? ¿Te gusta trabajar en la oficina de turismo de Sevilla?

A ver si me cuentas más detalles.

Besos,
Marina

3 EL SECTOR HOTELERO

4 Te han encargado escribir la presentación de estos dos nuevos empleados del hotel Luna Llena para la página web del hotel. Escribe su presentación y utiliza las siguientes palabras:

- encargarse de
- ser responsable de
- atender
- llevar



¡Hola! Me llamo Concha y soy responsable de

Soy Juan, el chef del hotel. Me encargo de

5 Completa con las formas del condicional que faltan.

ser	hacer	poder	mantener	diseñar	servir
sería					
		podrías			
			mantendría		
	haríamos				
				diseñaríais	
serían					servirían

6 Escucha las siguientes formas verbales y marca si son un condicional o un imperfecto.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Condicional										
Imperfecto										

7 Lee el siguiente comentario que ha recibido el Hotel Milpalomas. ¿Qué harías tú para mejorar la situación del hotel? Escribe diferentes propuestas con algunos de los verbos siguientes.

- cambiar
- instalar
- poner
- comprar
- contratar
- mejorar
- reparar
- modernizar

●●●○○ Opinión escrita el 12 de septiembre

NO RECOMENDABLE

Lo único bueno fue el personal del bufet. El resto, fatal. El programa de los animadores era muy aburrido y cada dos días ofrecían el mismo. Las instalaciones eran anticuadas y estaban muy lejos de los centros comerciales de la zona. La televisión se veía muy mal. Dentro de las habitaciones hacía mucho calor y, además, no teníamos acceso a la wifi.

La comida del bufet era siempre la misma. La piscina era pequeña y las pocas hamacas que había estaban reservadas con toallas desde las 8 de la mañana, por lo que nunca pude tumbarme en ninguna de ellas. En fin, no recomiendo este hotel.

- 1 Yo, cambiaría al equipo de animadores.
- 2 Yo,
- 3 Yo,
- 4 Yo,
- 5 Yo,
- 6 Yo,

8 ¿Qué le recomiendas a un turista que va a visitar tu ciudad por primera vez y quiere hacer estas cosas? Utiliza las siguientes estructuras:

- Yo + condicional
- Yo en tu/su lugar + condicional
- Yo te/le/os/les recomendaría...

- 1 Me gustaría probar la comida local. ¿Qué me recomiendas?
.....
- 2 Me interesa ir a un buen museo. ¿A cuál puedo ir?
.....
- 3 ¿Qué podría hacer el sábado por la noche? Me encanta la música y bailar, pero también el teatro.
.....
- 4 Me encanta llevarme *souvenirs* y cosas típicas de los lugares que visito. ¿Qué podría comprar aquí?
.....

9 ¿Qué frase es más cortés? Márcala y subraya las palabras con las que se transmite mayor cortesía.



- 1 a Vaya al mercado central en metro porque es más rápido.
b Podría ir al mercado en metro. Es más rápido.
- 2 a ¿Podrías pasarme la lista de los huéspedes, por favor?
b ¿Puedes pasarme la lista de los huéspedes, por favor?
- 3 a ¿Le importaría firmar aquí debajo?
b ¿Puede firmar aquí debajo, por favor?

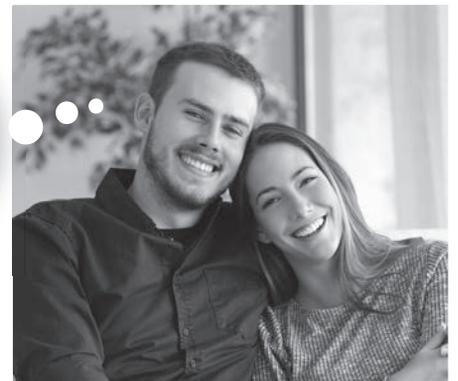
10 Transforma las siguientes peticiones con el condicional para expresar más cortesía.

- 1 "Necesito su pasaporte para el registro". *Necesitaría el pasaporte para el registro / ¿Podría dejarme su pasaporte para el registro?*
- 2 "¿Puede ayudarme con las maletas?"
.....
- 3 "Necesito toallas nuevas para la piscina".
.....
- 4 "¿Y el código para conectarme a la wifi?"
.....

11 ¿Qué deseos tienen estas personas? Escríbelos utilizando las palabras *gustaría* o *preferiría*.



1



2



3

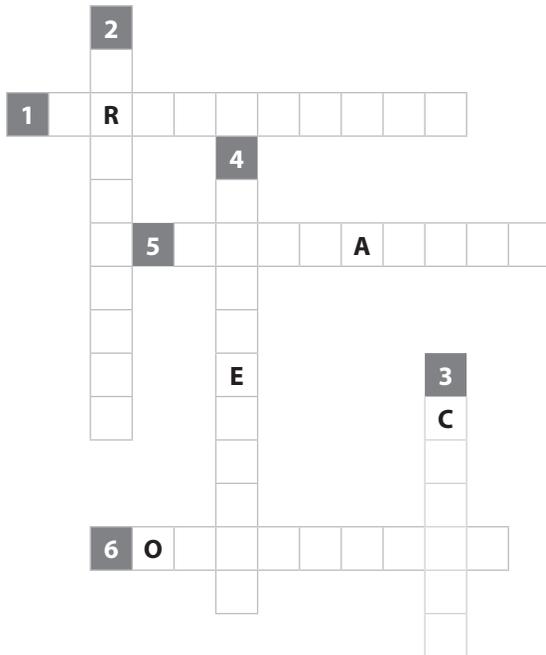
12  54 Escucha los problemas de tres personas. Relaciona las sugerencias con el problema correspondiente. Escribe después una sugerencia más para cada una de ellas.

- a Debería hablar con sus compañeros y preguntarles si ha pasado algo.
 - b Debería tomarse unos días de descanso.
 - c Quizás debería empezar a hacer deporte.
- 1
 - 2
 - 3

13 ¿Habilidad o cualidad? Combina los elementos de las dos columnas de manera lógica.

1 ser	a competente
	b trabajar en equipo
	c conocimientos de informática
	d capacidad de negociación
2 saber	e empatizar con los clientes
	f agradable en el trato
	g las herramientas digitales
3 tener	h habilidades comunicativas
	i optimista
	j hablar en público
4 dominar	k paciencia con los huéspedes
	l varios idiomas

14 ¿A qué cualidad se refieren las descripciones? Escríbelas teniendo en cuenta la concordancia del adjetivo.



- Una persona que no es nada caótica es...
- Los empleados del departamento de *Marketing* suelen ser muy... para diseñar campañas de *marketing* innovadoras.
- En la recepción de un hotel la cortesía es muy importante. Por eso, el recepcionista tiene que ser...
- Alicia es una chica muy profesional y muy buena en su trabajo. Es muy...
- Las personas a las que les gusta tratar con la gente normalmente son muy...
- Andrés es un chico que siempre ve el lado positivo de las cosas: es muy...

15 Escucha de nuevo la entrevista entre Paloma Serrano y un periodista. ¿Qué habilidades destaca Paloma Serrano para cada uno de los siguientes puestos? Toma nota.



PUESTO	HABILIDAD O CUALIDAD QUE MÁS DESTACA
1 Gerente de Alimentos y Bebidas	
2 Recepcionista	
3 Jefe de <i>Marketing</i>	

16 Y tú, ¿qué piensas? Completa según tu opinión. Al final incluye tus habilidades y cualidades.

- Para mí, el gerente de hotel ideal debería
- Yo creo que el director de eventos ideal debería
- En mi opinión, el chef ideal tiene que y debería
- Yo diría que yo soy muy, bastante, pero no soy nada Domino muy bien y sé bastante bien

17 Vuelve a leer el correo electrónico de la actividad 6 del libro del alumno y busca las expresiones utilizadas para:

- saludar: *Estimados señores.*
- explicar el motivo de la carta:
- presentarse:
- preguntar por la información que se necesita:
- dar las gracias:
- despedirse y saludar:

18 Completa el siguiente correo electrónico con algunas de las expresiones más adecuadas del ejercicio anterior.

Para: hotelfuentedelsol@sol.es

Asunto: Celebración de jornadas de dos días 20 y 22 de julio

(1)

Me pongo (2) con ustedes con (3) la celebración de unas jornadas de dos días de duración para fomentar los valores corporativos de nuestra empresa. Somos (4) pequeña en el sector de servicios dedicada al desarrollo de soluciones *software*.

(5) si para el fin de semana del 20 y 22 de julio disponen de habitaciones libres, así como de una sala de convenciones para unas 80 personas.

¿(6) una lista de los precios, así como de las ofertas especiales para grupos grandes? Necesitaríamos pensión completa para los dos días.

Les (7)

Reciban (8)

Dolores Torreja
Dpto. RR.HH. Solutions Software

19 Relaciona las siguientes abreviaturas con su significado.

- | | |
|-----------|------------------|
| 1 S. A. | Recursos Humanos |
| 2 Dpto. | Sociedad Anónima |
| 3 RR. HH. | Señores |
| 4 Sres. | Departamento |
| 5 Admón. | Administración |

20 Completa las siguientes series para describir un hotel con al menos tres palabras o expresiones que aparecen en esta unidad.

Cuenta con: *salas de convenciones*

.....

.....

Está ubicado: *en pleno centro*

.....

.....

Organiza: *catas de vinos*

.....

.....

21 Completa las siguientes recomendaciones con imperativos.

LAS 10 REGLAS de la atención al cliente

- 1 Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades; **(ser)** capaz de ponerte en su lugar.
- 2 **(considerar)** tu imagen como parte del servicio.
- 3 **(mostrar)** disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4 **(tener)** una actitud positiva y **(mostrarse)** cortés.
- 5 **(evitar)** la palabra NO, **(buscar)** una solución.
- 6 **(escuchar)** con atención y **(expresarse)** con claridad.
- 7 **(convertir)** las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8 **(respetar)** a tus compañeros y **(trabajar)** en equipo.
- 9 **(interesarse)** en aprender y mejorar tus habilidades y conocimientos.
- 10 **(conocer)** bien el destino en el que te encuentras.

www.epu.edu.pe

22 ¿Con qué capacidades relacionas las recomendaciones anteriores?

- Flexibilidad: 5, 7
- Amabilidad:
- Saber escuchar:
- Cortesía:
- Capacidad de comunicación:
- Buena presencia:
- Empatía:
- Capacidad de trabajar en equipo:
- Capacidad para resolver problemas:
- Deseos de aprender:
- Actitud positiva:
- Creatividad:

23 Completa la siguiente tabla con las formas del imperativo de usted y ustedes.

	escribir	hacer	poner	elegir
USTED				
USTEDES				
	empezar	ser	ir	tomarse
USTED				
USTEDES				

24 Completa estos diálogos con las formas del imperativo en la forma de *usted* o *ustedes* de los siguientes verbos.

- pulsar • poner • seguir
- sentarse • ir

- 1 • Nos gustaría ir a la sauna. ¿Nos puede indicar cómo podemos llegar hasta ahí?
 - Sí, claro. Está en la planta baja; _____ mejor en el ascensor y _____ el botón -1.
- 2 • Buenos días. Venimos de la empresa Fruti y tenemos una cita con el Sr. López.
 - Enseguida lo aviso. _____ un momento, por favor.
- 3 • ¿Hasta qué hora puedo desayunar?
 - En nuestra cafetería hasta las 11:30. _____ este pasillo, todo recto. Al final está la cafetería.
- 4 • ... y si tienen objetos de valor, _____ los en la caja fuerte. Es lo más seguro.
 - ¡De acuerdo! Muchas gracias.



25 ¿Qué opción es la más adecuada? Márcala.

- 1 • Disculpa/Perdona/Disculpe, ¿podría indicarme dónde están los baños, por favor?
 - Sí, claro. Al fondo a la derecha.
- 2 • Oiga/Oye/Perdone, ¿sabes a qué hora cierran el bar del hotel?
 - Creo que a medianoche.
- 3 • Mira/Vengan/Oiga, aquí hay un error. ¿Podrías revisarlo, por favor?
 - ¡Vale! Lo miro enseguida.
- 4 • Mi jefe quiere hablar conmigo mañana. Estoy preocupado, ¿quizás he hecho algo mal?
 - ¡Escucha/Toma/Venga! ¡Sé más positivo! Seguro que te quiere ofrecer un aumento de sueldo.

26 Escribe la respuesta más adecuada para dar permiso en estas situaciones. Utiliza los pronombres necesarios.

- 1 • ¿Puedo usar tu cable para cargar el móvil? Es que me he dejado el mío en casa.
 - Sí, claro, úsalo, úsalo.
- 2 • Perdón, ¿podemos pasar o molestamos?
 - ¡Claro que no molestáis! _____
- 3 • ¿Puedo abrir la ventana? ¡Es que hace un calor...!
 - ¡Por supuesto! _____
- 4 • ¿Me puedo conectar desde tu ordenador un momento? Es que el mío está sin batería y tengo que hacer una consulta urgente...
 - Sí, claro, _____

Fonética y ortografía

27 55 Escucha las siguientes palabras y subraya la sílaba tónica. Completa después la regla.

- | | | | |
|----------|----------------|--------|----------|
| teléfono | característica | abre | ábrela |
| conecta | conéctate | prueba | pruébalo |

LAS PALABRAS ESDRÚJULAS Y SU ACENTUACIÓN

Las palabras que tienen el acento en la tercera o cuarta sílaba (empezando por el final) siempre llevan una tilde, como por ejemplo _____,

_____, _____ o _____.

28 56 Escucha estas palabras y subraya la sílaba tónica. Pon la tilde en caso necesario.

- | | |
|--------------|----------------|
| 1 tomate | 9 lavalos |
| 2 tomate | 10 piensalo |
| 3 simpatico | 11 politica |
| 4 duchaos | 12 huespedes |
| 5 duchate | 13 prestamelo |
| 6 economico | 14 tecnico |
| 7 geografico | 15 servilleta |
| 8 lavad | 16 informatica |