

# cinco estrellas

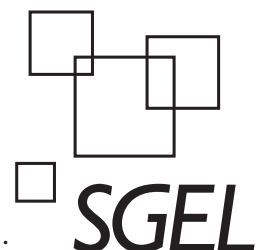
## español para el turismo



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



SOCIEDAD GENERAL ESPAÑOLA DE LIBRERÍA, S. A.



Primera edición, 2009

Produce: SGEL – Educación  
Avda. Valdelaparra, 29  
28108 Alcobendas (MADRID)

© Concha Moreno, Martina Tuts

© Sociedad General Española de Librería, S. A., 2009  
Avda. Valdelaparra, 29, 28108 Alcobendas (MADRID)

Diseño de cubierta e interiores: Doctor Ingenio, S. L.

Maquetación: Grafismo Autoedición, C. B.

Ilustraciones: Gabriel Flores

Fotografías: Archivo SGEL, Cordon Press, Getty Images, Shutterstock, Concha Moreno y Martina Tuts

ISBN: 978-84-9778-484-9

Depósito legal:

Printed in Spain – Impreso en España

Impresión:

---

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Art. 270 y ss. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

# Presentación

## *Cinco estrellas. Español para el turismo*

*Cinco estrellas. Español para el turismo* recoge el trabajo iniciado en el manual *Español en el hotel*, publicado en 1994. Cubre tanto las necesidades de quienes tienen que prepararse para realizar prácticas en empresas cuya lengua de trabajo es el español, como las de profesionales que trabajan en el ámbito de la hostelería, las agencias de viajes, los servicios de guías...

Dependiendo de la lengua materna, el nivel de conocimiento previo del español es el A2. Las personas autodidactas encontrarán asimismo una gran cantidad de recursos útiles entre las páginas de este libro.

### ¿En qué se diferencia este nuevo manual del anterior?

- Cada unidad se abre con los objetivos y contenidos correspondientes.
- Las situaciones en que pueden encontrarse quienes trabajan en turismo son más variadas y van acompañadas de más actividades que permiten practicarlas.
- Hemos incluido un amplio repertorio de documentos reales, base de muchas actividades y ejercicios.
- Hemos elaborado ejercicios sobre aspectos gramaticales aparecidos previamente en audiciones, textos, etcétera.
- Hemos dado una gran importancia a los contenidos pragmáticos e interculturales.
- Proponemos actividades de reflexión y fijación del léxico e invitamos a que cada persona elabore su propio glosario.
- Hemos desarrollado las lecturas que acompañan a cada unidad, en función del tema tratado, e incluido en cada una actividades de reflexión previa y de interacción posterior.
- Cada unidad de la primera parte se cierra con una tarea final relacionada con los aspectos trabajados en ella.
- Muchas de las fotografías han sido realizadas por nosotras mismas, por querer dar más autenticidad a las situaciones y a sus protagonistas.

### ¿Cuáles son sus puntos fuertes?

- La metodología es situacional, contextual e interactiva.
- Se da una gran importancia a las destrezas de interacción y comprensión orales, fundamentales en los primeros contactos con clientes y profesionales entre sí.
- La lengua empleada corresponde a un cuidadoso análisis de necesidades específicas: relaciones con clientes, con proveedores, con colegas de trabajo...
- El concepto de progresión gramatical y léxica. Ambos contenidos aparecen en función de las necesidades propias de cada situación.

## ¿Qué contiene?

*Cinco estrellas. Español para el turismo* consta de dos partes:

### Primera parte

Ocho unidades enfocadas hacia:

- La comunicación oral.
- La expresión escrita necesaria para: rellenar fichas, contestar cuestionarios, elaborar mensajes, notas, etc.
- La comprensión lectora.

### Segunda parte

Cinco unidades que profundizan en conceptos específicos del mundo del turismo y en la expresión escrita:

- Correspondencia comercial.
- Redacción de contratos de colaboración.
- Textos turísticos de interés: elaboración de programas, circuitos culturales, etc.
- Elaboración de ofertas (agencias de viajes).

### Apéndices:

- Resumen gramatical.
- Repertorio de funciones comunicativas.

Ambos se encuentran ampliamente ejemplificados.

- Transcripción de las audiciones.

### Estructura de cada unidad de la Primera parte.

Cada unidad se compone de:

- Varias situaciones para desarrollar:
  - prácticas de comprensión auditiva
  - prácticas de expresión oral
  - prácticas de escritura
- Ejercicios gramaticales y de léxico.
- Un resumen de expresiones para cada situación comunicativa.
- Una lectura relacionada con el tema.
- Una tarea final.

### Estructura de cada unidad de la segunda parte.

Una serie de textos para desarrollar:

- la comprensión lectora
- actividades de expresión escrita
- actividades gramaticales y de léxico
- actividades interactivas
- propuestas de problemas que los estudiantes deben tratar de resolver.

*Cinco estrellas* es un **libro abierto** que permite al profesorado y al alumnado usarlo con total libertad en función de sus necesidades. Podrá ser utilizado de manera sistemática o trabajando sólo las unidades y textos que respondan a los programas específicos de EFE (Español con Fines Específicos) de cada centro.

Confiamos en que este nuevo manual responda a las expectativas de quienes se acerquen al mundo del español para el turismo y ayude no sólo a mejorar el conocimiento de la lengua de sus profesionales sino, también, a comprender las complejas relaciones culturales entre nacionalidades distintas, desde un enfoque voluntariamente intercultural, base para un turismo sostenible, respetuoso y fomentador del desarrollo económico y humano de los pueblos.

Si lo consigue, aunque sea un poco solo, este trabajo habrá logrado uno de sus mayores objetivos.

Buen viaje a todos y todas.

*Las autoras*

# Sumario

## PARTE 1

1. De viaje. Entre aeropuerto y aeropuerto .....	9
2. Los servicios del aeropuerto .....	21
3. En el hotel .....	31
4. Los servicios del hotel .....	43
5. En el restaurante. En la cafetería .....	57
6. En la oficina de turismo. Hoy es mi día libre .....	69
7. En la agencia de viajes .....	85
8. Despedir al cliente: agradecimientos y reclamaciones .....	101

## PARTE 2

1. En la agencia de viajes .....	117
2. ¿Qué esperan de ti tus clientes? .....	131
3. La profesión de guía de turismo .....	141
4. Cuando no ha ido bien .....	151
5. Textos turísticos .....	163
APÉNDICE 1: Gramática .....	177
APÉNDICE 2: Funciones comunicativas y conectores discursivos .....	206
TRANSCRIPCIONES .....	213



# la profesión de guía de turismo



## UNIDAD

# 3

En esta unidad vas a:

■ Reflexionar sobre y practicar con:

- La profesión de guía: sus características y la normativa de su trabajo.
- Las opiniones de estos profesionales.
- La adaptación de la información a grupos concretos.
- La importancia de una actitud intercultural.

■ Practicar la gramática:

- Utilizando los conectores.
- Recordando *ser* y *estar*.
- Usando los relativos.
- Recordando las preposiciones.

■ Ampliar y reforzar el vocabulario:

- Buscando sinónimos y equivalentes.
- Traduciendo a tu idioma.





# la profesión de guía de turismo

## 1 Antes de empezar



- En parejas, puntuad de más a menos las cualidades que consideréis imprescindibles en un buen / una buena guía. Justificad vuestra respuesta diciendo en qué casos sería más importante una que otra.
- Comparad con lo que ha elegido el resto de la clase.

<i>Puntualidad</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Firmeza</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Sentido del humor</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Cortesía</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Capacidad de improvisación</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Tolerancia</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Conocimiento profundo de la región</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Energía física</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Conocimiento de otros países</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Tranquilidad</i>	<input type="checkbox"/>

- ¿Podéis contar alguna anécdota vivida como guía o como turista que escucha las explicaciones de un / una guía?

## 2 La normativa para los y las Guías Oficiales de Turismo

### A. Leer el contenido.

Lee el texto y busca en él la siguiente información:

Los problemas que los rodean.

Las actividades propias de esta profesión.

La regulación laboral de estos profesionales.



## Guías turísticos, locales, de ciudades...

A las personas que se dedican profesionalmente al acompañamiento de turistas, se les llama también guías turísticos, guías locales, guías de ciudad, guías intérpretes, informadores turísticos. Son profesionales debidamente habilitados por las autoridades competentes de los diferentes lugares donde realizan su actividad profesional.

Se considera actividad propia de los guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información, acompañamiento, orientación y/o asistencia, en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica o natural (ecológica), a quienes realicen visitas a los bienes histórico-monumentales, culturales y naturales integrantes del Patrimonio Histórico.

En la mayoría de los casos, son trabajadores por cuenta propia (autónomos), aunque en los últimos años se ha optado por otras formas diferentes de prestar y comercializar sus servicios tales como Cooperativas, Sociedades Limitadas o incluso por cuenta ajena.

En España, los Guías suelen estar agrupados en asociaciones privadas, las llamadas APIT (Asociación Profesional de Informadores Turísticos) en algunos casos también en Colegios Profesionales.

La actividad de guía de turismo está regulada en España desde el Reinado de Alfonso XIII, pasando por diferentes normativas que han ido dando forma a la actual figura del / de la guía de turismo. Hoy en día, son las Comunidades Autónomas quienes tienen todas las competencias en este sector y, por lo tanto, son las que habilitan, controlan y vigilan la figura del guía de turismo. En el resto de los países de la Unión Europea esta actividad también se encuentra regulada por las diferentes autoridades competentes de las áreas de turismo y cultura; así como en la mayoría de los países del resto del mundo.

El mayor problema de la actividad es el intrusismo, personas que sin la habilitación correspondiente y por lo tanto fuera de la Ley, tanto desde el punto de vista profesional como desde el punto de vista fiscal, ofrecen sus servicios casi siempre a precios más bajos sin ningún tipo de garantía. Para evitar caer en manos de estos «personajes», exija siempre el carné de guía, donde aparece un número de identificación, los idiomas en los que puede realizar su actividad así como su ámbito de actuación.

(Información adaptada de «Guías de Granada».  
[http://www.guiasgranada.com/esp/index.asp?secc=/prin/guias\\_de\\_turismo/los\\_guias\\_turisticos](http://www.guiasgranada.com/esp/index.asp?secc=/prin/guias_de_turismo/los_guias_turisticos))

## B. Afianzar la forma.

### Los conectores:

- Vuelve a leer el texto.
- Fíjate en los conectores subrayados y di qué sentido tienen.
- Escribe una oración diferente usándolos.

1. Son las Comunidades Autónomas quienes tienen todas las competencias en este sector y, por lo tanto, son las que habilitan, controlan y vigilan la figura del guía de turismo.

El mayor problema de la actividad es el intrusismo, personas que sin la habilitación correspondiente, por lo tanto, fuera de la ley (...)

2. En el resto de los países de la Unión Europea esta actividad también se encuentra regulada por las diferentes autoridades competentes de las áreas de turismo y cultura; así como en la mayoría de los países del resto del mundo.

---



---



---

3. El mayor problema de la actividad es el intrusismo, personas que sin la habilitación correspondiente y por lo tanto fuera de la Ley, tanto desde el punto de vista profesional como desde el punto de vista fiscal (...)

---



---



---



**Construcciones con *ser* y *estar*:**

- En el texto aparecen una serie de oraciones con *ser* y *estar*. Inclúyelas en este cuadro.

Construcciones con <i>ser</i>	Construcciones con <i>estar</i>
_____	_____
_____	_____
_____	_____

- Completa estas oraciones y colócalas en su lugar correspondiente:

1. Los intrusos \_\_\_\_\_ personas no profesionales.
2. La profesión \_\_\_\_\_ reconocida por la ley.
3. Las autoridades \_\_\_\_\_ las encargadas de vigilar el cumplimiento de la ley.
4. Los guías \_\_\_\_\_ retribuidos por las personas que los contratan.
5. Sólo pueden ejercer legalmente quienes \_\_\_\_\_ habilitados.



**C. Ampliar el vocabulario.**

Busca la traducción a tu idioma de las siguientes palabras y expresiones, y escribe otras oraciones para usarlos adecuadamente. No vale copiar las del texto.

- Debidamente habilitados \_\_\_\_\_
- Prestación retribuida \_\_\_\_\_
- Trabajador por cuenta propia / por cuenta ajena \_\_\_\_\_
- Autoridades competentes \_\_\_\_\_
- Intrusismo \_\_\_\_\_

**3 La opinión de los profesionales**

**A. Leer el contenido.**

- Observa las opiniones de los guías entrevistados a continuación y contesta a las siguientes preguntas.
- Compara con lo que han escrito tus compañeros/as y comentad juntos los resultados.



**1. FRANCISCO JAVIER FRUCTUOSO. GUÍA EN MÁLAGA**

Si el ejercicio de cualquier profesión está lleno de anécdotas, trabajar rodeado de personas de distintas nacionalidades da para escribir un libro. Asegura que el comportamiento de los turistas varía mucho según su procedencia. Por ejemplo, los franceses no pueden abandonar Málaga sin haber visitado antes una bodega. Lo primero que preguntan los italianos es dónde hay un teléfono, y los japoneses, dónde pueden encontrar un aseo. En cuanto a los visitantes nacionales, este

guía turístico afirma que suelen ser los más charlatanes e incontrolables.

Pero si hubiese que elegir un colectivo para protagonizar ese libro de historias, escogería a los japoneses. Para empezar, vienen a Málaga en invierno. «Siempre van con sombrillas y guantes largos para proteger su piel del sol, pues la blancura de la tez es un valor muy apreciado por la cultura oriental», relata.

Además, los nipones imprimen un ritmo tan acelerado a las visitas que son capaces de recorrer el país en menos de 10 días.

Pese a la corrección y la serenidad que caracterizan a los visitantes orientales, este guía turístico recuerda cómo un grupo musical japonés se convirtió en el centro de todas las miradas y nos cuenta: «Llevaban el pelo teñido de colores y una ropa muy estrambótica». Además, estos «Backstreet Boys» a la japonesa iban acompañados por una legión de fanáticas seguidoras. Menos divertido fue el susto que este técnico de turismo se llevó en una visita por Mijas, cuando se le perdió un visitante japonés de 92 años. Al cabo de unas horas, apareció en Fuengirola, hasta donde había llegado a pie.

Cuando se trabaja con personas tan dispares es difícil que todas queden contentas. «Hay que tener mucha mano izquierda para conseguir que te hagan caso, pero sin que se note esa autoridad», afirma. Sin embargo, este guía turístico no tiene muchos problemas para lograr que sus clientes atiendan a las explicaciones. Para ello, introduce curiosidades relacionadas con las obras que comenta y da pie a un diálogo con los turistas. Dentro de esa interacción, son los españoles los que más preguntan. Las amantes de Picasso y la vida y milagros de los santos de la Catedral son los temas que más inquietan al turista nacional.

Texto adaptado de:

<http://www.diariosur.es/20080802/malaga/francisco-javier-fructuoso-guia-20080802.html>

Cualidades principales de un/a guía de turismo	Inconvenientes de trabajar como guía	Curiosidades y tipología de clientes	Grado de satisfacción
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

## B. Afianzar la forma.

- Vuelve a leer el texto.
- Fíjate en los conectores subrayados y di qué sentido tienen.
- Sustitúyelos por otro que tenga un significado equivalente en caso de que sea posible.

1. En cuanto a \_\_\_\_\_
2. Si hubiese que \_\_\_\_\_
3. Para empezar \_\_\_\_\_
4. Pese a la corrección \_\_\_\_\_
5. Además \_\_\_\_\_
6. Un ritmo tan acelerado a las visitas que son capaces \_\_\_\_\_
7. Sin embargo \_\_\_\_\_

- Fíjate ahora en los verbos de lengua que introducen las palabras del guía.  
Verbos de lengua: asegura; \_\_\_\_\_
- Recuerda las anécdotas que ha narrado el guía y escribe un breve texto incluyéndolas. Usa los verbos de lengua que acabas de anotar.



**C. Ampliar y reforzar el vocabulario.**

- Elige la respuesta que creas correcta y que encaje con el sentido del texto.

<p><b>1. Da para escribir un libro significa:</b></p> <p>a. Permite escribir un libro ..... <input type="checkbox"/></p> <p>b. Aparece recogida en algún libro ..... <input type="checkbox"/></p> <p><b>2. Los más charlatanes significa:</b></p> <p>a. Que son tímidos ..... <input type="checkbox"/></p> <p>b. Que hablan mucho ..... <input type="checkbox"/></p> <p><b>3. Ropa muy estrambótica significa:</b></p> <p>a. Ropa muy de moda ..... <input type="checkbox"/></p> <p>b. Ropa extraña ..... <input type="checkbox"/></p>	<p><b>4. Para conseguir que te hagan caso significa:</b></p> <p>a. Conseguir que te presten atención ..... <input type="checkbox"/></p> <p>b. Conseguir que te sigan a tu paso ..... <input type="checkbox"/></p> <p><b>5. Da pie a un diálogo significa:</b></p> <p>a. Favorece el diálogo ..... <input type="checkbox"/></p> <p>b. Da permiso para que todos hablen ..... <input type="checkbox"/></p> <p><b>6. Tener mano izquierda:</b></p> <p>a. Tener tacto ..... <input type="checkbox"/></p> <p>b. Ser zurdo/a ..... <input type="checkbox"/></p>
--	---

- Ahora trata de reescribir el párrafo donde aparezcan estas expresiones usando el equivalente y adaptándolo al texto.

**2. MARÍA JESÚS CINTO. GUÍA EN ZARAGOZA**

«Hola, buenos días, me llamo María Jesús y voy a ser su guía en el recorrido por la Basílica del Pilar durante esta mañana.» Así comienza el día María Jesús Cinto, guía profesional y una de las socias de la empresa de guías turísticos Buisán Gómez S. L., la compañía encargada de realizar todo el turismo del Ayuntamiento de Zaragoza. «Ser guía turístico es un trabajo muy vocacional, te tiene que gustar mucho la gente y tu ciudad para poder venderla bien. Conocer a fondo cada rincón del lugar y vivirlo. Para mí, es un trabajo muy gratificante porque conoces a muchas personas y cada una de ellas te aporta una experiencia distinta», asegura María Jesús. Se trata de personas licenciadas en Turismo o Historia del Arte que, con entusiasmo y labia, logran transportar a los visitantes a la Zaragoza de Goya, a la ciudad de la Inquisición o incluso al estudio de Pablo Gargallo.

María Jesús Cinto afirma: «Nunca cuentas lo mismo, cada guía realiza un discurso propio que adapta al tipo de grupo que en ese momento tenga. Cuando tienes una visita infantil sueles recurrir a anécdotas, mientras que cuando tienes un grupo de personas

mayores la historia suele interesarles muchísimo más». Además, añade: «muchas veces al cabo de cinco minutos ya reconoces qué tipo de grupo tienes: los que quieren una explicación más histórica, quienes prefieren ver muchas más cosas en menos tiempo o los que quieren ver detalladamente solamente dos edificios. Esta intuición te la dan la experiencia y las tablas que adquieres con el paso de los años.

(...) Solamente se nombran las fechas históricas más importantes, tratamos de que el lenguaje, y por tanto la explicación, sean más amenos».

Resolutivos, amables, extrovertidos, con sentido del humor... son algunas de las cualidades que deben reunir estas personas que nos guían en una ciudad desconocida. Con sus conocimientos explican a pequeños y no tan pequeños una increíble historia de amantes, un lienzo desconocido o incluso un plato típico del lugar, convirtiéndose por un día en nuestros maestros.

Texto adaptado de:

<http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/noticia.asp?pkid=344429>

Cualidades principales de un/a guía de turismo	Inconvenientes de trabajar como guía	Curiosidades y tipología de clientes	Grado de satisfacción
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

**D. Afianzar la forma.**

- Fíjate en los relativos subrayados en el texto. Recuerda que una de las funciones de los relativos es actuar como adjetivos.

Ejemplo: Es una persona que sabe mucho → es una persona sabia.

- ¿En cuál de las oraciones siguientes podrías sustituir la parte subrayada por un adjetivo?

- |   |   |
|---|---|
| 1. Se trata de personas licenciadas en Turismo o Historia del Arte <u>que</u> , con entusiasmo y labia, <u>logran transportar a los visitantes</u> a cualquier lugar. | 3. Esta intuición te la dan la experiencia y las tablas <u>que adquieres</u> con el paso de los años.                   |
| 2. Cada guía realiza un discurso propio <u>que adapta</u> a los diferentes grupos.  | 4. Son algunas de las cualidades <u>que deben reunir</u> estas personas <u>que nos guían</u> en una ciudad desconocida. |

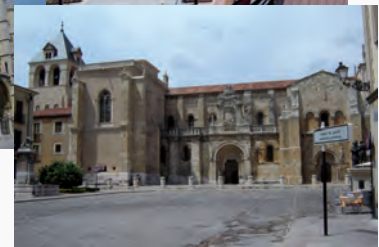
- Hemos encontrado diferentes tipos de relativos en este texto: *que, quienes; los que*. ¿Son intercambiables unos por otros?
- Aquí tienes otro párrafo. Sustituye un relativo por otro de los aparecidos siempre que sea posible.

«Muchas veces al cabo de cinco minutos ya reconoces qué tipo de grupo tienes: los que quieren una explicación más histórica, quienes prefieren ver muchas más cosas en menos tiempo o los que quieren ver detalladamente solamente dos edificios.»

**E. Afianzar la forma y contar la historia a los clientes.**

- Primero, completa el texto siguiente con la preposición adecuada.
- Después, en parejas, leedlo y pensad en cómo contaríais esa información a uno de los grupos que os damos a continuación.

- Adolescentes
- Personas mayores
- Amantes del arte



**LEÓN, UNA CIUDAD MONUMENTAL**

Los orígenes de la ciudad \_\_\_(1) León se remontan \_\_\_(2) el año 68 d.C., cuando la Legión VII de Roma se asentó \_\_\_(3) la confluencia \_\_\_(4) los ríos Bernesga y Torío. Durante el reinado \_\_\_(5) Ordoño II llegó a ser la ciudad más importante \_\_\_(6) la España cristiana.

Las crónicas \_\_\_(7) los peregrinos que recorrían el camino \_\_\_(8) Santiago dicen que León era una ciudad «llena de todas las felicidades», \_\_\_(9) un comercio creciente.

\_\_\_(10) la actualidad conserva un extraordinario patrimonio histórico-artístico \_\_\_(11) las dos ciudades que en ella coexisten: la antigua ciudad medieval, \_\_\_(12) sus vestigios \_\_\_(13) un pasado glorioso, y la moderna, que se extiende \_\_\_(14) lo largo del río.

El aficionado \_\_\_(15) la buena mesa \_\_\_(16) León puede encontrar \_\_\_(17) todo. Las raciones \_\_\_(18) tapas

variadas son exquisitas \_\_\_(19) el Barrio Húmedo, lugar \_\_\_(20) encuentro \_\_\_(21) la hora \_\_\_(22) los vinos, \_\_\_(23) la mañana y \_\_\_(24) la tarde.

La Catedral domina la ciudad y está edificada \_\_\_(25) unas termas romanas. Su construcción se empezó \_\_\_(26) el XIII, y se terminó \_\_\_(27) el XVI, \_\_\_(28) el mejor estilo gótico. \_\_\_(29) él destacamos sus maravillosas vidrieras \_\_\_(30) colores.



**F. Un recurso imprescindible: el sentido del humor.**

Lee las siguientes anécdotas. ¿Conoces otras que puedas contar a la clase?

En mis primeros años en la profesión, primero como guía, luego como Jefe de Recepción y finalmente como Director, paliábamos la baja ocupación de los inviernos con los «entrañables» clientes del IMSERSO<sup>1</sup>. Estos clientes resultan, a veces, muy divertidos. He recopilado algunas de las anécdotas más graciosas que he vivido:

**En el AEROPUERTO.**

Tras la llegada de un vuelo, nos faltaba una serie de clientes que no encontrábamos, la guía pregunta a una señora:

- ▶ ¿Viaja usted con Barceló?\*
- A lo que la señora, visiblemente ofendida, contesta:
- ¡No, no!, ¡Yo viajo con mi marido!

**En la Recepción.**

- Baja un matrimonio de la tercera edad a la recepción y me cuentan que ellos saben que en el IMSERSO pagan muy poco a los hoteles por su estancia, pero que les parece ya abusiva la nota que les ha dejado la gobernanta para que limpien la habitación ellos mismos. Tuve que disimular la risa cuando me di cuenta de que esa «nota» no era otra cosa que el cartelito que el cliente puede colgar en la puerta y que dice «Por favor, haga la habitación».
- En otra ocasión, en el mismo hotel, un matrimonio me comenta en voz baja que el hotel debe de haber cometido un lamentable error, puesto que ellos son mayores y tranquilos y que no entienden por qué el hotel les ha dejado una nota pidiéndoles que no molestaran... Al enseñarme dicha «nota» me di cuenta de que era la otra cara del mismo cartelito que decía: «Por favor, no molesten».

Texto adaptado de Ramón Adillón Sastre, guía de turismo.

<http://comunidad.hosteltur.com/post/2009-01-11-anecdota-con-turistas-de-tercera-edad-1>

<sup>1</sup> Imserso: Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Ofrece viajes a bajo precio a personas de la tercera edad.

\* Barceló: nombre de un turoperador.



**4 El turismo y las relaciones interculturales**

**A. Leer el contenido.**

**Antes de leer**

- Poned en común costumbres propias y de países y regiones que conozcáis, que representan buena o mala educación.

**Después de leer**

- Comentad lo que os ha parecido el texto y elaborad un listado por países o regiones con todas las costumbres

	Buena educación	Mala educación
País/Región	_____	_____
País/Región	_____	_____
País/Región	_____	_____





## Evitar incomodar

En el turismo, como en todas las profesiones que ponen en contacto a personas de origen diverso, es muy importante evitar situaciones que puedan molestar o incomodar a los clientes. Si conocemos de antemano la procedencia del grupo que nos ha sido asignado, sería conveniente que aprendiéramos algo sobre sus costumbres o hábitos culturales. ¿Sabías, por ejemplo, que tocarle la cabeza a un niño o una niña china puede ser considerado de muy mala educación? ¿Que en los países eslavos no se regalan flores en número par? ¿Que en muchos países no se abre un regalo delante de los demás, para que nadie pueda valorar el gasto o el gusto de quien lo hace?

### B. Afianzar la forma.

- Primero, completa el texto siguiente con la forma verbal correspondiente.
- Fíjate en los imperativos, afirmativos y negativos, para reunirlos en un listado de recomendaciones.
- Observa otras formas de dar consejos.
- Señala las fórmulas que se usan para generalizar con el pronombre **se**.



En los países árabes o en Oriente, no (*deber*) *debe* estrechar la mano a su interlocutor, a menos que este (*ofrecérsela*) \_\_\_\_\_ (1) primero.

Algunas mujeres musulmanas (*aceptar*) \_\_\_\_\_ (2) el apretón de manos pero en la India una mujer nunca (*dar*) \_\_\_\_\_ (3) la mano a nadie.

En EE UU dos interlocutores (*deber*) \_\_\_\_\_ (4) mantenerse siempre en la «zona de comodidad»; los musulmanes, en cambio (*soler*) \_\_\_\_\_ (5) acercarse más y (*ser*) \_\_\_\_\_ (6) común que un hombre (*agarrar*) \_\_\_\_\_ (7) la mano a otro y (*mantenerla*) \_\_\_\_\_ (8) un rato.

En casi todos los países de Europa, cuando le (*ofrecer*) \_\_\_\_\_ (9) algo, sólo (*hacerlo*) \_\_\_\_\_ (10) una vez. No (*rechazarlo*, usted) \_\_\_\_\_ (11) por educación, con la idea de aceptar el segundo ofrecimiento, porque no (*producirse*) \_\_\_\_\_ (12).

En los países islámicos, en Taiwán y Japón, no (*apuntar*, usted) \_\_\_\_\_ (13) nunca a alguien con la suela del zapato: esta parte del cuerpo (*ser*) \_\_\_\_\_ (14) la más baja y, por lo tanto, la más sucia. No (*sentarse*, usted) \_\_\_\_\_ (15) cruzando las piernas, pues el pie

de la que (*situar*) \_\_\_\_\_ (16) arriba siempre (*apuntar*) \_\_\_\_\_ (17) hacia alguien. Por ello, en las estaciones o parques públicos de Asia, donde la gente (*estar*) \_\_\_\_\_ (18) en el suelo sentada o echada mientras (*comer*) \_\_\_\_\_ (19) no (*permanecer*, usted) \_\_\_\_\_ (20) de pie ante ellos, porque sus pies (*quedar*) \_\_\_\_\_ (21) enfrente de los platos.

Si (*viajar*, usted) \_\_\_\_\_ (22) a los países de Oriente, (*deber*) \_\_\_\_\_ (23) saber que (*ser*, ellos) \_\_\_\_\_ (24) extremadamente corteses y (*esperar*, ellos) \_\_\_\_\_ (25) que (*comportarse*, usted) \_\_\_\_\_ (26) con la misma educación.

Las palabras *sí* y *no* no (*usarse*) \_\_\_\_\_ (27) igual que en Occidente. El *no* (*evitarse*) \_\_\_\_\_ (28) mientras que el *sí*, a menudo sólo (*significar*) \_\_\_\_\_ (29) eso me han dicho. (*Decir*, ellos) \_\_\_\_\_ (30) lo que (*decir*, ellos) \_\_\_\_\_ (31) nunca les (*dar*, usted) \_\_\_\_\_ (32) la espalda. (*Ser*) \_\_\_\_\_ (33) una de las mayores groserías posibles.

En fin, si (*querer*, usted) \_\_\_\_\_ (34) ser un turista respetuoso, no (*olvidarse*, usted) \_\_\_\_\_ (35) de poner en su maleta algo de información útil, además de las gafas de sol y el cepillo de dientes.

<b>Imperativos afirmativos      negativos</b>	<b>Otras formas de recomendar</b>	<b>Construcciones con se para generalizar</b>
_____	_____	_____
_____	_____	_____

**C. Dar buenos consejos.**

Tras leer el texto anterior, aconseja a un cliente que se embarca para dar una vuelta al mundo.

**PULGAR ARRIBA**

Alemania: el número 1.  
Japón: el número 5.  
Arabia Saudí: estoy ganando.  
Ghana y Australia: insulto.

**Esas manitas...**

Ante la variada concurrencia internacional que acude a unos Juegos Olímpicos, el comité organizador de Atlanta difundió entre sus empleados este diccionario de señales que recogía el doble –y ofensivo– sentido de muchos gestos cotidianos.



**LA PALMA ABIERTA**

En Grecia es un antiguo insulto. En África Occidental quiere decir «tienes cinco padres», o «bastardo».



**PULGAR E ÍNDICE JUNTOS**

En casi todos los países: pedir dinero.  
Francia: perfecto.  
Países mediterráneos: gesto vulgar.



**PULGAR ABAJO**

Uno de los pocos signos que en todo el mundo tienen idéntico significado: algo va mal.

**SIGNO DE O.K.**

Francia: no vales nada.  
Japón: ¿Tienes cambio?  
Brasil y algunos países islámicos: gesto obsceno.



para terminar

1. En parejas, describid a un / una guía de turismo ideal teniendo en cuenta todo lo que habéis leído.
2. Individualmente escribe en tu diario todo lo que ha ido mal en este circuito diciendo por qué.
3. Individualmente o en parejas, presentad una región de vuestro país a un grupo de personas que vosotros mismos elijáis. Tened en cuenta lo que habéis escrito en vuestro diario.
4. Completad este cuadro con el vocabulario que consideréis importante.

Sustantivos	Adjetivos	Verbos	Expresiones
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____



# en el restaurante /en la cafetería



## UNIDAD

# 5

En esta unidad vas a:

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

# en la cafetería

## 1 Pedir un aperitivo

21

### A. Escucha atentamente.

- ▶ Buenos días, señores. ¿Qué desean?
- Una cerveza, un vino tinto y un café con leche, por favor.
- ▶ ¿Tubo o botellín, señor?
- Prefiero botellín. Y una ración de mejillones.
- ▶ Y el vino, señora, ¿Rioja o Ribera del Duero?
- Eeh..., un riojita, mejor. Sí, gracias.
- ▶ Tenemos unas cigalas buenísimas. ¿Le apetece una ración señora?
- ¡Estupendo! A la plancha, por favor.
- ▶ ¿El café con leche, en vaso, señor?
- Sí, por favor, y corto de café.



### B. Mira las fotos y relaciónalas con las expresiones correspondientes.

Una ración de cigalas a la plancha.

Un (vino de) Rioja (= un riojita).

Un (vino de) Ribera del Duero.

Una ración de mejillones.

Un botellín de cerveza.

Un tubo de cerveza.



### C. Ahora, completa el diálogo.

- ▶ Buenas \_\_\_\_\_ ¿ \_\_\_\_\_ ?
- Un \_\_\_\_\_ .
- ▶ ¿Sólo o con leche?
- \_\_\_\_\_ .
- ▶ ¿Y para la \_\_\_\_\_ ?
- Un \_\_\_\_\_ tinto y unas aceitunas, \_\_\_\_\_ .
- ▶ Y a mí, me pone una \_\_\_\_\_ de tortilla de patatas.
- ▶ Ahora mismo señores. Siéntense, por favor.



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



## 2 Picar algo en el aeropuerto

22

A. Escucha y completa la información.

**PATRICIA:** Estoy muerta de hambre, y el avión tiene retraso. ¿\_\_\_\_\_? Mira, \_\_\_\_\_ tiene muy buena pinta.

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

**P.:** Sí, pero si compartimos \_\_\_\_\_ de jamón...

**M.:** Pero que sea ibérico, ¿eh? Ya sabes que si no, no \_\_\_\_\_.

**P.:** ¡Has nacido para ser rica, tú!

**M.:** Voy a pedir, entonces. ¿\_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_?

**P.:** \_\_\_\_\_, una cerveza. \_\_\_\_\_, un tinto, como siempre, ¿verdad?

**M.:** Sí, claro. \_\_\_\_\_.

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

	V	F
1. Las dos amigas tienen mucha hambre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Es barato comer en el aeropuerto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Mariana dice que comerá algo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cada una quiere una ración de jamón.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. A Mariana sólo le gusta el jamón ibérico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Patricia piensa que Mariana tiene gustos caros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ven un sitio que parece muy agradable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





**C. Completa el diálogo con tu compañero/a.**

- ▶ Buenos días, ¿\_\_\_\_\_?
- Hola, una ración de \_\_\_\_\_, un vino \_\_\_\_\_, una \_\_\_\_\_, y un poco de \_\_\_\_\_, por favor.
- ▶ ¿\_\_\_\_\_?
- Sí, dos, por favor.
- ▶ ¿\_\_\_\_\_?
- Sí, un café solo y una chocolatina. Pero esto lo pago aparte.
- ▶ \_\_\_\_\_ son 18 €. Y el café y la chocolatina, \_\_\_\_ €.
- Muchas gracias.



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



**REPASAR LA GRAMÁTICA**

Completa con las siguientes perífrasis: *hay que* + infinitivo; *tener que* + infinitivo; *ir a* + infinitivo; *volver a* + infinitivo.

1. ▶ Qué \_\_\_\_\_ tomar?
  - Una cerveza sin alcohol y un pincho de tortilla.
2. ▶ ¿Se puede venir a cenar sin llamar antes?
  - No, lo siento, \_\_\_\_\_ reservar mesa dos días antes por lo menos.
3. ▶ Podríamos ir a cenar al mesón *Don Quijote*, pero creo que está cerrado.
  - No, no, \_\_\_\_\_ abrirlo el mes pasado; tiene nueva decoración y una carta de vinos estupenda, (nosotros) \_\_\_\_\_ ir otro día, porque sin reserva es difícil encontrar mesa.
4. ▶ ¿Las señoras \_\_\_\_\_ querer postre?
  - No, gracias; para mí un café cortado.
  - ▶ Pues yo \_\_\_\_\_ tomar piña natural, por favor.
5. ▶ ¿Una carta nueva?
  - Sí, señor, (nosotros) \_\_\_\_\_ cambiarla. \_\_\_\_\_ renovarse, ¿no cree?

**PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVE**

Elabora tu propio glosario

Un tubo / un botellín / una caña (de cerveza)

Un (vino) tinto, blanco, rosado

Una ración de cigalas, mejillones, gambas, tortilla, jamón (ibérico)...

Gambas, cigalas, pescado a la plancha

Una chocolatina

Un (vino de) Rioja / Ribera del Duero

Café con leche corto / largo de café / cortado

Pagar algo aparte

Picar / comer algo

# en el restaurante

## 1 En la variedad está el gusto

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



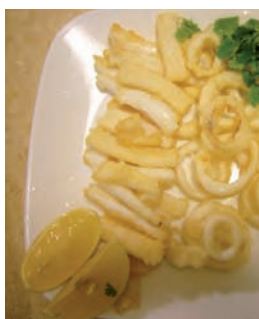
- B. Tienes unos clientes que no conocen muy bien la cocina española. Busca en el diccionario y luego explícales qué son estos platos.



Los chipirones



Las empanadas



Los calamares



Carne a la barbacoa



La ensaladilla (rusa)

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



**D. Observa la carta de este restaurante.**



**E. Completa los diálogos siguientes.**

**Al llegar**

- ▶ Buenos días, señores. ¿Tienen reserva?
- No, acabamos de llegar. Somos cuatro.
- ▶ A ver, cuatro..., deberán esperar unos 15 minutos. ¿Desean tomar algo en la barra?
- Sí, pónganos cuatro cañas, por favor.
- ▶ Enseguida, señores.

**En la mesa. Elegir la comida**

- ▶ Ya pueden pasar, señores. ¿Van a comer a la carta o menú?
- Menú, por favor.
- ▶ Díganme, señores. ¿De primero?
- Yo quiero \_\_\_\_\_.
- Yo prefiero \_\_\_\_\_.
- Y yo \_\_\_\_\_.
- Yo tomaré \_\_\_\_\_, también.
- ▶ ¿Y de segundo, señores?
- Para mí \_\_\_\_\_ poco hecha, por favor.
- Yo quiero \_\_\_\_\_.
- Perdone, no como carne ni pescado, ¿podría cambiar un segundo por \_\_\_\_\_?
- ▶ Por supuesto, señor.
- Y yo, creo que voy a tomar \_\_\_\_\_.
- ▶ Gracias señores.

**En la mesa. Para terminar**

- ▶ ¿Van a tomar algo de postre? ¿Café?
- Yo quiero \_\_\_\_\_.
- Para mí \_\_\_\_\_, por favor.
- Yo sólo quiero \_\_\_\_\_.
- Nada, gracias. La cuenta cuando pueda.
- ▶ ¿Todo junto, señor?
- Sí, sí..., todo junto.

**OFERTA ESPECIAL**

DISFRUTA DE NUESTRO MENÚ CARPANTA  
OFERTA VÁLIDA PARA ALMUERZOS

A elegir un entrante

Langostinos cocidos del Mediterráneo  
Croquetas caseras de marisco  
Cogollos de lechuga con láminas de ajo tostado  
Revuelto de ajetes con langostinos  
Boquerones fritos de Marbella

A elegir un primero

Crema de tomate  
Sopa de pescado  
Gazpacho andaluz  
Sopa de Verduras

18 €

A elegir un segundo

Salmón a la plancha  
Pez espada a la parrilla  
Lomo de dorada a la espalda  
Entrecot de ternera a la brasa  
Pollo del corral a la parrilla  
Escalope de ternera milanesa

♦  
Café o postre de la casa  
A elegir: agua, cerveza, refresco o copa de vino Rioja de la casa  
IVA no incluido

Restaurante La Pesquera



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

## 2 / Nos anunciamos

23

A. Escucha atentamente el siguiente anuncio.



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

B. Y ahora, di si es verdadero o falso.

	V	F
1. La Casaverde es un restaurante vegetariano.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Está especializado en pizzas y sopas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cierra los domingos por la noche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Es muy pequeño.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El menú cuesta 35 €.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sólo dispone del vino de la casa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Lleva la comida a domicilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Los pescados de la Casaverde proceden del mar \_\_\_\_\_.
- Los mariscos son de la Comunidad Autónoma de \_\_\_\_\_.
- Las carnes proceden de la ciudad de \_\_\_\_\_, muy conocida por este motivo.
- La huerta de la región de \_\_\_\_\_ proporciona las verduras para la mesa de este restaurante.
- La Casaverde está situado en \_\_\_\_\_, zona montañosa de la provincia de Málaga.

### REPASAR LA GRAMÁTICA

Compara. Puedes usar *más (que)*; *menos (que)*; *mejor (que)*; *peor (que)*

- El pescado tiene **más** fósforo **que** la carne.
- Este restaurante es \_\_\_\_\_ el del otro día. Aquí hay más variedad y precios \_\_\_\_\_ baratos.
- Los platos de verdura a la brasa tienen \_\_\_\_\_ calorías \_\_\_\_\_ las hamburguesas.
- Elegimos un restaurante que tenía \_\_\_\_\_ aspecto \_\_\_\_\_ los otros y comimos mucho \_\_\_\_\_ nuestros compañeros.
- Los mariscos son \_\_\_\_\_ caros \_\_\_\_\_ las pastas.

### PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVE

Elabora tu propio glosario

¡Que aproveche! / Buen provecho  
 De primero / de segundo / de postre  
 ¿Tienen reserva?  
 La cuenta, cuando pueda  
 Comer a la carta / el menú  
 Tomar algo en la barra  
 Especialidad en  
 Eventos / celebraciones familiares  
 Servicio de *catering* a domicilio



# de tapas

## 1 Picar algo en un bar típico



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

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



C. Escucha la conversación entre la camarera y una turista.

- ▶ ¡¡Señoritaaaa!!
- Dígame, señora.
- ▶ ¡La sopa está fría!, ¡muy fría! ¿Me la puede calentar, por favor?
- ¿¿¿??? ¡Pero, eso no puede ser, señora!
- ▶ ¿Que no puede ser? Pruébela usted: ¡ya verá si no está fría!
- Claro, señora, lo que digo es que no se puede calentar. El gazpacho es una sopa fría, hecha con verduras crudas.
- ▶ ¿De verdad?
- Sí, señora, Pruébela. Ya verá cómo le gusta. Es muy refrescante en verano y muy sano.

- ▶ Pueeees, bueno, a ver..., uhmmmm, pues sí que está bueno. No lo conocía. Perdona mi torpeza.
- No se preocupe, señora. Es normal que no lo supiera. El gazpacho es una sopa fría andaluza como lo son el ajo blanco, la porra antequerana o el gazpachuelo.
- ▶ En mi país no tenemos eso... Claro que los veranos no son tan calurosos como aquí. Pero si me dice cómo se hace, quizás lo haga en casa el año que viene. Seguro que sorprende a mis amigos.
- Y seguro que les encanta. ¡Que aproveche!
- ▶ Gracias.



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



Porra antequerana.  
<http://www.acocinar.com/porra.htm>



Gazpacho.  
<http://www.acocinar.com/gazpacho.htm>



Gazpachuelo.  
<http://www.acocinar.com/gpachelo.htm>



Ajo blanco.  
<http://www.acocinar.com/ajoblanco.htm>

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

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



	Frío/a	Caliente	Salado/a	Hecho/a	Crudo/a	Seco/a	Duro/a
Vino	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Leche	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Cerveza	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Carne	_____	_____	_____	Poco hecha	_____	_____	_____
Pescado	_____	_____	Muy salado	_____	_____	_____	_____
Sopa	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Huevos	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Aceite	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Patatas	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Arroz	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

**EJEMPLO:**

- ¿Qué les ha parecido la carne?
- Para mí estaba poco hecha.
- Pues mi chuletón estaba demasiado crudo. ¿Y el pescado?
- Muy salado, la verdad.
- Menos mal que el vino estaba delicioso.
- Sí, pero yo aquí no vuelvo.

**PALABRAS Y EXPRESIONES CLAVE**

Elabora tu propio glosario

- Ir de tapas
- El tapeo
- La sopa fría
- Sugerencias del día
- Muy hecho/a
- Poco hecho/a

## FÍJATE EN ESTAS FÓRMULAS

Para afirmar con energía lo que decimos o hemos dicho:

*Ya verá si / Ya verá cómo...*

Para dar la razón a nuestro interlocutor o para afirmar:

*Claro / Claro que sí...*

Para expresar sorpresa ante lo que hemos oído:

*¿De verdad?*

Para introducir un contraste o una diferencia con lo dicho anteriormente:

*Claro que...*

Para aceptar lo que nos han dicho:

*¡Ah, bien / bueno!*

Para afirmar con más fuerza, sobre todo después de comprobar algo:

*Sí que...*

Y ahora, completa los diálogos usándolas.

- ▶ No sé si seré capaz de aprobar el examen para guía de turismo. ¡Es mucho trabajo!
- No te preocupes, hombre (1) \_\_\_\_\_ te sale bien. Mira, Teresa lo sacó sin problemas.
- ▶ ¿(2) \_\_\_\_\_?
- (3) \_\_\_\_\_ ella está trabajando en esto desde hace muchos años y le resulta más fácil.
- ▶ (4) \_\_\_\_\_. Pero si ella me echa una mano...
- ¡(5) \_\_\_\_\_! ¡Entonces (6) \_\_\_\_\_ apruebas seguro!

## ¿qué decir cuando...?

### Tomas nota del pedido

- ▶ Dígame / díganme.
- ▶ ¿Ha(n) pedido ya?
- ▶ ¿Qué desea(n)?
- ▶ ¿Le(s) están atendiendo?
- ▶ ¿Qué desean los señores / las señoras?
- ▶ ¿Desean tomar / beber / comer algo?

### Reacciones ante el pedido

- ▶ Muy bien, gracias.
- ▶ Gracias.
- ▶ De acuerdo.
- ▶ Muchas gracias.
- ▶ En seguida.
- ▶ Lo siento, no tenemos... / no nos queda...
- ▶ Disculpe(n), pero se nos ha terminado \_\_\_\_\_.
- ▶ Hoy no hay \_\_\_\_\_.

### Recomiendas bebida / comida

- ▶ Le/s recomiendo el / la \_\_\_\_\_.
- ▶ Le/s aconsejo que pruebe/n \_\_\_\_\_.
- ▶ Les puedo sugerir que prueben \_\_\_\_\_.
- ▶ ¿Por qué no prueba/n \_\_\_\_\_?
- ▶ Es nuestra especialidad.
- ▶ Es / está muy fresco/a; bueno/a; rico/a.



## El personal de sala



## lectura

### Antes de leer

- En tu opinión, ¿cuáles son las funciones de un/a camarero/a?
- Poned en común lo que opináis sobre los buenos camareros y camareras.
- Comprueba que recuerdas estas palabras y expresiones: *el trato; cliente bien aconsejado; merecer; lema; dificultades para desplazarse; angustiado y de mal humor; lento y torpe; tener sentido del humor.*

### Durante la lectura

- Comprueba si coinciden las opiniones de la clase con lo que dice el texto.
- Subraya las palabras y expresiones anteriores.

### Después de leer

- Comenta con tus compañeros/as la visión del personal de sala de un restaurante. ¿Estáis de acuerdo? ¿Creéis que exagera?
- En parejas, escribid párrafos alternativos a aquellos con los que no estéis de acuerdo.
- Elaborad un listado con las características positivas y negativas que aparecen en el texto.



El personal de sala de un restaurante está en permanente contacto con el público. Comer bien es importante. Pero también lo es el trato que se da a los clientes. La buena o mala fama de un restaurante puede verse aumentada por la buena o mala calidad de la atención recibida. Pero, ¿qué cualidades debe tener un/a buen/a profesional de sala? ¿Cuántas personas las tienen?

1. Es la imagen de la empresa. Cuidará su aspecto, aseo, corrección en el vestir. Y hará suya la frase: «No estás completamente vestido hasta que te pones una sonrisa».
2. Está para cuidar, no para servir. Recordará que el momento de la comida es para el descanso y el placer de los clientes. No basta con poner un plato en la mesa. Contenido y maneras irán de la mano.
3. Entiende de gastronomía. Se preocupará por conocer bien los platos que componen la carta y el menú. Un cliente bien aconsejado vuelve.
4. Tiene buena memoria. Mirará a sus clientes memorizando sus gustos y preferencias. A todo el mundo le gusta que le reconozcan: «el café sin azúcar; el té con limón; la tostada con aceite; la carne poco hecha...».
5. Es observador y educado. No tratará por igual a todos sus clientes: un grupo de chicos jóvenes;

una reunión de mujeres de negocios; una señora mayor con su familia o una celebración de cumpleaños... Cada cliente es distinto y merece trato distinto.

6. Es discreto. Las comidas son, en muchos países, el marco para hablar de negocios, de política, de asuntos públicos o privados. Ver, oír y callar debe ser su lema.
7. Tiene sensibilidad e intuición. Se anticipará a las necesidades de sus clientes: una persona con un bebé, una persona con dificultades para desplazarse pueden necesitar una atención especial.
8. Es tranquilo y eficaz. Nada más desagradable que un camarero angustiado o de mal humor, o una camarera lenta y torpe. Deberá transmitir organización, calma, eficacia y seguridad.
9. Tiene sentido del humor y es diplomático. Ante una reclamación sabrá mantenerse educado y tranquilo. Procurará ofrecer alternativas al cliente, evitando las discusiones.
10. Es feliz en su trabajo. Sabe que es importante, que sus clientes se lo reconozcan y que su empresa no tendría la misma fama sin él, cuida las relaciones con sus compañeros y compañeras y cumple su trabajo con responsabilidad.



# tarea final

## Objetivo

Presentar un restaurante de tu región. Elaborar la carta / el menú.

## Procedimiento general

- 1.º Dividir la clase en dos equipos.
- 2.º Cada equipo se responsabilizará de una de las tres propuestas.
- 3.º Al final, se presentarán los resultados conjuntamente en una «Feria imaginaria de la alimentación».



## Para saber más

- <http://www.unrestaurante.com/>
- <http://www.francesco.com.pe/>
- <http://restaurantes.rinconesdemitierra.com/#/Home/>
- <http://www.cuba-restaurants.com/sp/index.asp>
- <http://www.atapear.com/>

## ¿Qué sabes ahora?

Haz una lista con todo lo que recuerdas

- Palabras
- Expresiones para \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_.

## Procedimiento para el primer equipo

- 1.º Elegir un restaurante de una región común al grupo o elegido entre todos.
- 2.º Informarse sobre el restaurante elegido, entrando en internet o aportando folletos publicitarios.
- 3.º Elaborar su presentación incluyendo:
  - Su situación.
  - Sus instalaciones y decoración.
  - El tipo de carta, de menús especiales, etc.
- 4.º Ayudarse del ejemplo del restaurante La Casaverde o los que aparecen en *Para saber más*.

## Procedimiento para el segundo equipo

- 1.º Tomar como ejemplos las imágenes presentadas en esta unidad o consultar la página web de algunos restaurantes.
- 2.º Consultar las direcciones de *Para saber más*.
- 3.º Elaborar la carta / el menú de acuerdo con la categoría del restaurante.

