



# El idioma inglés en la industria hotelera

---

PROF. DIPL. GANNIO ESTELA LILIANA  
TPN. LABATE VALERIA ANDREA



Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## Sobre los autores

### GANNIO, ESTELA LILIANA

Profesora Nacional de inglés e Inglés Técnico. I.N.S.P.T., U.T.N. Diplomatura en Constructivismo y Educación. Docente. Universidad Nacional del Comahue.  
Correo electrónico: [elgannio@gmail.com](mailto:elgannio@gmail.com)

### LABATE, VALERIA ANDREA

Traductora Pública Nacional de idioma Inglés UNCo. Traductora. Docente. Universidad Nacional del Comahue.  
Correo electrónico: [valeria.a.labate@gmail.com](mailto:valeria.a.labate@gmail.com)

## RESUMEN

---

**E**n el marco de la Extensión Universitaria de la Universidad Nacional del Comahue, sito en la ciudad de Neuquén, provincia de Neuquén, desarrollamos en el año 2018 el proyecto “El idioma inglés en la industria hotelera” el cual surgió como iniciativa de los docentes que dictan clases de inglés en la carrera de Tecnicatura de Empresas de Servicios Turísticos de la Facultad de Turismo. Trabajamos en conjunto con el Centro de Formación Profesional Nº 5, donde se dictan las carreras de “Recepcionista de hotel y “Mucama de hotel”. Contamos con la colaboración de alumnos avanzados de la carrera de Profesorado del Inglés de la Universidad Nacional del Comahue. El presente proyecto tiene como destinatarios a idóneos que deseen aprender o capacitarse en los procesos involucrados en el área específica de la hotelería en idioma inglés especializándose en situaciones específicas en las que interactúan con turistas extranjeros. Como docentes universitarios volcamos nuestras experiencias en docencia tanto en la enseñanza de idiomas extranjeros con propósitos específicos como en la enseñanza para la capacitación profesional, promoviendo la formación de recursos humanos. Asimismo, buscamos satisfacer algunas de las tantas demandas y necesidades observadas en los profesionales e idóneos de la industria hotelera.

## ABSTRACT

---

**T**he Project “The English language in the Hotel Industry” emerged as an initiative from teachers at the “Tecnicatura de Empresas de Servicios Turísticos de la Facultad de Turismo” and was developed in 2018 within the framework of the University Extension Department from the National University of Misiones. We worked together with the Centre of Professional Training Nº 5, which has the Hotel Receptionist and Hotel Housekeeper careers. We count on the help of advanced students from the English Teacher Training at the National University of Comahue. The current project intends to help people who want to learn or train on the different processes related to the Hotel area, specifically, the English language and the different contexts where it is used to interact with foreign tourists. As university teachers we shared our experience not only in teaching English for specific purposes but also in professional training, promoting the further education of human resources. Similarly, we intend to cover the necessity of one out of several demands from professionals at the Hotel Industry.

## RESUMO

---

**N**o marco da extensão universitária da Universidade Nacional do Comahue na cidade de Neuquén, desenvolvemos no ano 2018, o projeto “O Idioma Inglês na indústria Hoteleira que surgiu como iniciativa de docentes que ditam aulas de Inglês na carreira técnica de empresas de serviços turísticos da Faculdade de turismo. Trabalhamos de maneira conjunta com o centro de formação profissional Nº 5, que oferecem carreiras de “Recepcionista e camareira de hotel”. Contamos com a colaboração de estudantes avançados da carreira do Professorado de Inglês da Universidade Nacional de Comahue. O presente projeto tem como destinatários idóneos que desejem aprender ou capacitar-se em processos envolvidos na área específica da hoteleira no idioma inglês, especializando-se em situações específicas nas que interatuam com turistas estrangeiros. Como Professores universitários colocamos nossas experiências tanto no campo da docência como no ensino para a capacitação profissional, promovendo a formação de recursos humanos. Além disso procuramos satisfazer algumas demandas e necessidades observadas nos profissionais idóneos da indústria hoteleira.

**Palabras clave:** Inglés- Capacitación -Industria hotelera

# Introducción

La extensión universitaria, junto con la investigación y la docencia, es una de las tres funciones reconocidas como constituyentes de la Universidad. Los proyectos de extensión universitaria vinculan a la Universidad con el medio social basándose en el conocimiento científico, tecnológico, cultural, artístico y humanístico acumulado en la institución y en su capacidad de formación educativa.

Sus objetivos son la promoción del desarrollo cultural, la transferencia científica y tecnológica, la divulgación científica y la realización de actividades tendientes a consolidar una relación democrática entre la Universidad y el resto de la sociedad. La Extensión Universitaria es la acción social directa, concreta y contundente, que nos permite un inmediato impacto en el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros conciudadanos.

La educación de las lenguas extranjeras, en el contexto de la Extensión Universitaria en Argentina, constituye un marco de referencia para la innovación y la transformación educativa tanto en lo metodológico como en lo pedagógico y cultural. Este proyecto (2018) ofrece “la posibilidad de mejorar el manejo del inglés a aquellas personas que ya tienen conocimiento básico de esta lengua extranjera, y deseen desempeñarse fehacientemente en el área hotelera”.

Es relevante destacar que el turismo en la ciudad de Neuquén y alrededores es una actividad que se encuentra en crecimiento. Desde el año 1964 con la creación de Consejo de Planificación y Desarrollo – COPADE – y la creación del Plan Turístico Provincial (ley 2014) que sostenía que “a pesar de que la provincia no contaba con las condiciones ideales de infraestructura que le permitieran explotar sus bellos recursos naturales y paisajísticos en clave turística, se ideó e implementó el primer Plan Turístico Provincial”. Este fue el puntapié inicial para el desarrollo

del turismo en la provincia de Neuquén. En la actualidad se está implementando el Plan Turístico Provincial 2015-2019.

A partir de 2013, el turismo se perfiló como una de las actividades económicas más dinámicas y de mayor crecimiento de la ciudad de Neuquén. Esto se evidencia en las inversiones de renombradas cadenas hoteleras y empresarios locales que apuestan a la construcción de establecimientos de alojamiento de alto nivel en la capital y zonas de influencia.

Una de las principales falencias que se ha detectado en el mercado empresarial asociado a la actividad turística es que los puestos de recepcionistas y de mucama en los hoteles, y hostales de la zona están desempeñados en muchos casos por personas idóneas que cuentan con experiencias en ambos puestos, pero que carecen de conocimientos formales en el manejo del idioma extranjero para poder interactuar con los pasajeros y poder brindar así un mejor servicio. En función de esta debilidad del personal relevada en los diferentes establecimientos, previo a la implementación de este Proyecto de Extensión Universitaria, surge la necesidad de especificar cuáles son las distintas tareas para las cuales el idioma inglés es fundamental y así generar más posibilidades de mejora en los niveles de empleabilidad de quienes actualmente ocupan dichos puestos.

Por otro lado, los alumnos que actualmente se encuentran capacitando en los cursos dictados por el Centro de Formación Profesional N°5, dependiente del Consejo Provincial de Educación, no cuentan con la materia Inglés dentro de la currícula por lo que estos cursos les brindan una herramienta fundamental para desarrollar su nivel de empleabilidad tendiente a una mejor inserción en el mercado laboral.

Así, consideramos que es preciso revalorizar el rol del idioma inglés para mejorar la prestación del servicio turístico.

Cada vez es más evidente la necesidad de

brindar cursos que apunten a cubrir estas demandas, y desde las universidades públicas, podemos llevar adelante esta tarea. Más aún en el caso de nuestra universidad que cuenta con un Departamento de Idiomas Extranjeros con Propósitos Específicos.

## Objetivos generales

Este proyecto tiene como objetivo general realizar un relevamiento de las propuestas e intereses de los sectores involucrados, respecto de la importancia y necesidad del idioma inglés en la industria hotelera. Nos abocamos más específicamente a las tareas de recepcionista y mucama de hotel. Mediante la reactivación del conocimiento general de la lengua inglesa, en el marco de la transferencia y comunicación articulada y permanente entre la universidad y la sociedad, se pretende fomentar la participación y formación cultural de los agentes involucrados. Asimismo, se busca incentivar un vínculo de formación continua entre la universidad y la sociedad donde los egresados/alumnos de esta universidad que se encuentren desempeñándose en el campo del turismo, puedan fortalecer sus conocimientos de lengua inglesa en este ámbito.

## Objetivos Específicos

Brindar las herramientas necesarias para que los participantes de los cursos tengan un mejor desempeño en sus actividades profesionales.

## Destinatarios

Este proyecto está dirigido a la población

de la región del Comahue que se desempeña en la industria hotelera. Esta región abarca ciudades de las provincias de Río Negro y Neuquén.

Específicamente, este proyecto está dirigido a los profesionales e idóneos que deseen aprender y capacitarse en los procesos involucrados en el área específica de la hotelería en el idioma inglés. Además, a los recepcionistas, mucamas de hotel y a los alumnos de los cursos de “Mucama de Hotel” y “Recepcionista de Hotel” del Centro de Formación Profesional N° 5 de Neuquén capital

Los cursos propuestos brindan una herramienta fundamental para optimizar su nivel de empleabilidad tendiente a una mejor inserción en el mercado laboral.

## Desarrollo

Este proyecto tiene vigencia por el término de un año y consta de tres etapas: la primera de coordinación y elaboración; la segunda de acción y la tercera de evaluación.

En una primera etapa, se lleva a cabo la formación de los futuros docentes del proyecto. Éstos son alumnos del Profesorado de Inglés de la Facultad de Lenguas de la UNCo que hayan cursado y aprobado la materia didáctica. Contando con esa base de lectura sobre la metodología de la enseñanza de las lenguas extranjeras, se los instruye en la enseñanza de las lenguas extranjeras con propósitos específicos.

Previo al dictado de los cursos, se realizan reuniones con el objeto de discutir bibliografía inherente a la especialidad y diseñar el material didáctico correspondiente.

Una vez hecho el relevamiento de cuáles son las situaciones concretas en las que el agente necesita afianzar la lengua extranjera, se procede al diseño del material didáctico para desarrollar el curso. Se focaliza tanto en las habilidades productivas como en las receptivas. Así, se presenta el material de

manera cíclica y se lo integra de modo permanente con lo ya aprendido.

Se pautan encuentros periódicos con los alumnos de la Facultad de Lenguas participantes para brindar asesoramiento en las distintas instancias de elaboración del material didáctico.

La segunda etapa corresponde al segundo cuatrimestre. A partir de agosto y hasta el 15 de noviembre 2018 se dictan los cursos “El idioma inglés en la industria hotelera. Inglés para mucamas de hotel” y “El idioma inglés en la industria hotelera. Inglés para recepcionistas de hotel”. Cada curso tiene una frecuencia semanal de dos clases de 1.30 hs. de duración.

Las situaciones trabajadas en clase son pseudo-reales, haciendo uso de un lenguaje interactivo y transaccional, fomentando desde una etapa inicial las funciones y estructuras aprendidas. Se plantean actividades mayormente comunicativas haciendo hincapié en el significado de las mismas. En todas las instancias de estos cursos se favorece el aprendizaje a través de la realización de tareas en las que los asistentes deben llevar a cabo distintas actividades. Durante estas actividades, la lengua extranjera no es un fin en sí mismo, sino el medio para alcanzar un objetivo, simulando de esta manera situaciones de la vida cotidiana. El énfasis está puesto entonces en lograr una comunicación efectiva.

Las clases son de carácter teórico prácticas. En ellas, se estimula el trabajo de pares con el fin de favorecer la interacción, la personalización del aprendizaje y el desarrollo de la autonomía. Además, se fomenta en todo momento la responsabilidad por el proceso de auto aprendizaje en una atmósfera de confianza, respeto mutuo y libertad.

La evaluación es una instancia que tiene lugar de forma permanente en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En este proceso se tiene en cuenta la participación y contribución en las distintas actividades; y la presen-

tación en tiempo y forma de las actividades propuestas.

Finalmente, en la última etapa del dictado del curso, se solicita a los participantes que contesten una encuesta anónima que consta de preguntas relacionadas a la evaluación y análisis con respecto a la calidad, pertinencia y utilidad de los materiales; la metodología aplicada; y las relaciones interpersonales entre alumnos y docentes, y alumnos entre sí. También se cuenta con un espacio para sugerencias.

Al finalizar cada curso, los docentes, asesores y equipo técnico se reúnen para emitir su propia evaluación con respecto a los procesos de planificación y ejecución del proyecto desde su propia perspectiva, en base a los objetivos planteados y a las evaluaciones efectuadas por los alumnos. Finalmente, los datos recogidos en la evaluación post-activa derivan en conclusiones y sugerencias para futuros proyectos.

## Conclusión

El curso ofrecido benefició a quienes trabajan en la industria hotelera jerarquizando su puesto laboral. Cabe señalar que, de no haber mediado este curso de forma gratuita, no hubieran tenido la posibilidad de formarse en esta lengua extranjera de manera tan específica ya que en la zona no se ofrecen cursos de inglés que cumplan con esta especificidad. Es por ello que el personal de hotelería / mucama que asistió al curso regularmente se benefició con la adquisición de herramientas que le permitirán un mejor desempeño en su actividad como mucama o recepcionista de hotel. Asimismo, los beneficiarios de este curso aumentan su posibilidad de inserción laboral por contar con un idioma extranjero.

# Referencias

Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Lenguas. Departamento de Idiomas Extranjeros con Propósitos Específicos. Secretaría de Extensión. Proyecto de Extensión Universitaria (2018). El idioma inglés en la industria hotelera. Neuquén.

Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén, 2014, Ley 2414, recuperado de

<http://neuquentur.gob.ar/lab/wp-content/uploads/2017/12/Plan-Tur%C3%ADstico-Provincial-2015-2019.pdf>

Gannio, E. y Labate, V. (2018). El idioma inglés en la industria hotelera. Inglés para mucamas de hotel y El idioma inglés en la industria hotelera. Inglés para recepcionistas de hotel. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén.

## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO SEGÚN NORMAS APA 2015 (UCES)

Gannio, E. L., Labate, V. A. (julio 2019). El idioma inglés en la industria hotelera. Revista de Extensión Tekohá. Posadas: Ediciones FHycS, 8(5), 06-12. Xxx Recuperado de <http://edicionesfhycs.fhycs.unam.edu.ar/index.php/teko>.