

GLOSARIO DE TÉRMINOS PARA MEJORAR LA CAPACITACIÓN DE LOS CAMAREROS DE HABITACIONES EN LAS TUNAS.

Autora: Lic. Jillian Mora Molina

Centro de Capacitación para el Turismo en Las Tunas

Dirección electrónica: jillian.mora@ehtlt.tur.cu

Coautores: MSc. Glency Yaimy Ramírez Ferreiro

Universidad de Las Tunas

Dirección electrónica: glencyrf@ult.edu.cu

Isabel Carmenate Mora

Estudiante

Dirección electrónica: isacm@nauta.cu

Resumen

El presente trabajo está basado en la necesidad de mejorar la capacitación de los camareros de habitaciones debido a que los mismos deben poseer un dominio competente del idioma inglés para su desempeño profesional. El trabajo consiste en la propuesta de un glosario de los términos más usados que contribuyan a mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello se tuvo en cuenta el limitado desarrollo de la competencia comunicativa existente en los trabajadores de alojamiento del territorio de Las Tunas como problema científico, así como las necesidades objetivas de aprendizaje en esta esfera. Las causas que determinaron el problema estuvieron dadas en la insuficiente disponibilidad de materiales didácticos y otros medios para las clases de inglés para camareros de habitaciones, que respondan a las necesidades específicas de estos profesionales en la provincia de Las Tunas. Esto permitió determinar el objetivo del presente trabajo consistente en diseñar un glosario de términos que estuviera adecuado a las necesidades contextuales del territorio. El diseño de este glosario se basó en una compilación de las palabras y los términos más usados por estos trabajadores en el idioma inglés que propicien el desarrollo de la competencia comunicativa. Este glosario se comenzó a implementar en los cursos de idioma inglés, no solo en las habilitaciones técnicas sino en la capacitación del personal que se encuentra trabajando en los hoteles de la provincia y hasta el momento, se aprecian buenos resultados.

Palabras claves: camareros de habitaciones, glosario, capacitación, competencia comunicativa.

Introducción

En la actualidad, el inglés se reconoce como una lengua universal, jugando un papel importante entre estas. Es usado en todos los campos de la sociedad actual, en el comercio, en las tecnologías, en la medicina, en el turismo, entre otros.

Todos los profesionales cubanos deben aprender a comunicarse en inglés, fundamentalmente los trabajadores del turismo debido a que en nuestro país el mismo ha tenido un constante crecimiento en los últimos años y nuestro gobierno se proyecta por continuar este crecimiento y llevarlo a ser un turismo de excelencia.

Los profesores de idiomas de los Centros de Capacitación del Turismo tienen como objetivo fundamental preparar a los trabajadores de este sector en idiomas extranjeros, dirigido, fundamentalmente, a la comunicación con el cliente, convirtiendo la competencia comunicativa en una premisa imprescindible en estos trabajadores para lograr un desempeño profesional de excelencia, alcanzando la satisfacción plena del cliente.

El lenguaje es el medio de transmisión y discusión de ideas, así como un medidor del peso que trae consigo el significado de cada palabra. La pronunciación correcta de cada una se convierte entonces en el medio de evaluación que emplea el individuo en el acto de la comunicación. En este sentido, es importante señalar que un dominio pobre de éste provoca problemas en la comunicación, lo cual repercute fundamentalmente en el área profesional.

El Inglés con Fines Específicos está dirigido a desarrollar habilidades para comunicarse profesionalmente, mediante el estudio y la práctica sistemática del idioma inglés, aplicando consecuentemente las distintas funciones comunicativas necesarias para hacer efectiva dicha comunicación, sobre la base del dominio de las regularidades lingüísticas generales del

sistema de ese idioma al nivel deseado de competencia comunicativa y lingüística, en situaciones cercanas a la realidad, sobre aspectos generales de la práctica de la profesión.

El objetivo de este trabajo consiste en diseñar un glosario de términos que estuviera adecuado a las necesidades contextuales del territorio. Como problema científico se tuvo en cuenta el limitado desarrollo de la competencia comunicativa existente en los trabajadores de alojamiento en el territorio de Las Tunas, así como, las necesidades objetivas de aprendizaje en esta esfera.

Este glosario ayuda a incrementar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, así como desarrollar las competencias comunicativas de los trabajadores de alojamiento que transitan por los diferentes niveles de aprendizaje del idioma inglés. Es, además, una herramienta de trabajo para los profesores, quienes pueden contar con un grupo de palabras, frases, verbos, entre otros, que son el resultado de un estudio sobre los términos más usados por estos trabajadores de la provincia de Las Tunas, y tomando como referencia nuestras instalaciones.

Desarrollo

Glosario de términos para Alojamiento hotelero

Español	Inglés
La habitación	The room
La puerta	The door
La cerradura	The lock
La llave	The key
El cielo raso	The ceiling
El piso	The floor
La pared	The wall
La cortina	The courtain
La cortina de baño	shower curtain
Las cortinas	The curtains
El balcón	The balcony
La terraza	The balcony
El closet	The walldrop
La gaveta	drawer
El baño	The bathroom
La alfombra	The carpet
La alfombra antirresbalante	antislippery mat
La alfombra de baño	bathroom carpet/mat
La sábana	The sheet
El lavabo	The sink
La taza sanitaria o inodoro	toilet
La bañera	toilet
La ducha	shower
El cuadro	Picture
Los cuadros	Pictures
La mesa de noche	Night table
La mesa	the table
La lámpara de noche	night lamp
La lámpara	lamp
la bombilla	the light bulb

La cama	The bed
La frasada	The blanket
La cubrecama	bedcover
La lleve de agua/grifo	Faucet/tap
La jabonera	soap holder/soap dish
La almohada	Pillow
La funda	pillow case
La ventana	window
El espejo	mirror
El sofá	The couch
El refrigerador	the refrigerator
La butaca	the armchair
La silla	The chair
agua caliente	hot water
agua fría	cold water
cajade seguridad	safe/safetydeposit/security box
cenicero	ashtray
colchón	mattress
comoda o tocador	dressing table
comoda con gavetas	chest of drawers
cuna	cradle
florero	vase
inerruptor de luz	the light switch
termo	thermo
apliques	wall lamp
yacuzzi	yacuzzi
vasos	glasses
copas	cups
El portapapel.	The tissue holder.
Toallas	Towels
de baño	bath towel
de mano	hand towel
de playa	beach towel
Utensilios de limpieza	
escoba	broom
trapeador	mop
cubeta, cubo	bucket, pail
recogedor	line winder
bayeta para el piso	floorcloth
General	General
Ama de llaves	Housekeeper/chief of maids
camarera	waitress
piso, espacio	floor
alojamiento	lodging

precio	price
producto	product
programas	programs
personal de limpieza	cleaning staff
limpio	clean
respeto	respect
cansada	tired
pregunta	question
billetera	wallet
bolso plástico	plastic bag
bolso/ monedero/cartera	bag/wallet/portafolio
botiquin	kit
cama matrimonial	king size bed
cañería	pipe
equipaje	luggage
fuera de servicio	out of service
manchado	spotted
mojado	wet
percha	hanger
planta baja	ground floor
valija/maleta	suitcase
Insectos	Insects
mosquitos	mosquito
cucarachas	cockroaches
hormigas	ants
escorpiones	acorpions
Los amenities	The amenities
Cepillo de dientes	Toothbrush
El champú	Shampoo
pasta de dientes	toothpaste
crema para el cuerpo	body cream
costurero	sewing box
El jabón	The soap
Papel sanitario	Toilet paper
perfume	perfume
secadora de pelo	hair dryer
cepillo de pelo	hair brush
loción para después de afeitarse	after shave lotion
peine	comb
espray para el pelo/laca	hairspray
Servicios del hotel	Hotel facilities
servicios médicos	medical services
restaurante a la carta	A la carte restaurant
restaurante buffete	buffette restaurant
bar de la piscina	snack bar or pool bar

bar del lobby	Lobby bar
piscina	swimming pool
masajes	massages
peluquería	hairdresser
tienda	shop
lavandería	laundry
guardería infantil	babysitting service
Direcciones	Directions
a la izquierda	to the left
a la derecha	to the right
siga derecho	go/walk straight ahead
doblar	turn
siga caminando	keep walking
en el 1er, 2do, 3er... piso	on 1st, 2nd, 3rd floor
al lado de	next to
en frente de	in front of
Verbos	Verbs
tener	have
está	am, is, are
reparar	fix, repair
explicar	explain
dormir	sleep
limpiar	clean
encontrar	find
trabajar en	work in
buscar	look for
despertarse	wake up
informar	inform
perder	lose
devolver	return
abrir	open
hacer la cama	make de bed
cambiar la sábana	to change the sheet
quitar/retirar	remove/whithdraw
gotear/filtrar/salirse	to drip/leak/leave
cerrar	to close
cerrar con llave	close with the key
bolsa de lavandería	laundry bag
cesto para papeles	basket of roles
cesto para basura	basket for garbage
quejarse	to complain
romper	break
secar	dry
atascado/tupido	blocked up

repetir	repeat
olvidar	forget
recomendar	recommend
sugerir	suggest
disfrutar	enjoy
Tipos de habitaciones	Types of rooms
habitación	room
Bungalow	Bungalow
simple	single room
doble	double room
matrimonial	matrimonial/king room
estándar	standard
suite	suite room
triple	triple
habitación con vista al mar	Ocean view room
habitación con vista a la piscina	Pool view room
Habitación con vista al jardín	Garden view room
con cuna para bebés	with a cot/cradle
habitación vacía	empty room
Respuestas a quejas	Responses to complaints
Lo siento, enseguida informo su problema.	I'm sorry, I'm reporting your problema.
Lo siento, voy a avisarle al departamento de mantenimiento.	I'm sorry, I'm calling to the maintenance department
Lo siento, enseguida cambio sus sábanas	I'm sorry, I'll change your sheets right now.
Lo siento, enseguida cambio su toalla.	I'm sorry, I'll change your towel.

Conclusiones

El uso de este glosario, teniendo en cuenta su propósito específico, es un instrumento de gran utilidad tanto para los profesores que imparten el inglés con fines específicos para Camarero de habitaciones, así como para los estudiantes y trabajadores de alojamiento del sector. Del uso adecuado del mismo por parte de los profesores dependerá su efectividad y su consecuente beneficio para el aprendizaje de los estudiantes. Por lo tanto, se considera que el glosario sugerido en este trabajo puede ayudar a los trabajadores de alojamiento a incrementar su vocabulario para lograr un mayor desarrollo de sus competencias comunicativas de forma exitosa.

Bibliografía

- DOMÍNGUEZ RODRÍGUEZ, Fermín y Yorky Mayor Hernández. Reflexiones acerca de la enseñanza del idioma inglés en Cuba. RNPS, 2003, no.1893. ISSN 1562-3297.
- FINOCCHIARO, Mary. The Functional Notional Approach. From Theory to Practice. Edición Revolucionaria, La Habana, 1989.
- HUESA, Luisa M., et al. Programa de primero, segundo y tercer nivel de inglés de FORMATUR, C. Habana, 1999.
- INTERCULTURAL STUDIES GROUP. Researching Mediation Between Cultures. Tarragona, ISG, 2009.
- JIMENEZ, H. Leonar. Inglés autoestudio EHT V. C, 2015.

JONES, Leo. *Welcome, English for the travel and tourism industry*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

JORDAN, R.R.: *English for Academic Purposes*. Cambridge University Press, Cambridge, 1997.

Merriam-Webster's 11th Collegiate Dictionary, Merriam-Webster, Incorporated, 2015.

PARNWELL, E. C. *The New Oxford Picture Dictionary*. Oxford: Oxford University Press, 1988.

PENER, Philip G. *Language: Speech and Writing*. The Macmillan Company of Canada. Vancouver, Canada, 1992.

Programa para el estudio masivo de idiomas "Idiomas".

Perfeccionamiento de planes y programas de estudio. Idioma inglés. Nivel avanzado. EHT: Dpto. de Idiomas Villa Clara. Habana, 2016

Perfeccionamiento de planes y programas de estudio. Idioma inglés. Nivel medio. EHT: Dpto. de Idiomas Villa Clara. Habana, 2016

Perfeccionamiento de planes y programas de estudio. Idioma inglés. Nivel básico. EHT: Dpto. de Idiomas Villa Clara. Habana, 2016

Perfeccionamiento de planes y programas de estudio. Inglés con fines específicos. Camarero de habitaciones. EHT: Dpto. de Idiomas Villa Clara. Habana, 2016

REVELL, R. & Stott, C. *Five Star English*, Oxford: Oxford University Press, 1992.

REVELL, R. & Stott, T. *English for Hotel and Catering industry*, Oxford: Oxford University Press, 2012.

RICHARDS, Jack C. David Nunan. *Second Language Teacher Education*. Cambridge University Press, Cambridge, 1990.

RICHARDS, Jack C. *Interchange Series*. Cambridge University Press 1996.

SAVILLE- TROIKE, Muriel. *Introducing Second Language Acquisition*. Cambridge University Press. Cambridge, 2009.

SPRATT, Mary, et al. *The TKT Teaching Knowledge Test Course*. Cambridge University Press, Cambridge.

STERN, H. H. *Fundamental Concepts of Language Teaching*. Oxford University Press, Oxford, 1983.

STRUNK, William Jr. *Elementos de estilo*. Boston: Allyn & Bacon, 2011.

TARDO FERNÁNDEZ, Yaritza. *Modelo estratégico intercultural para el proceso de enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en lenguas extranjeras en contextos de inmersión sociocultural*. Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias Pedagógicas, CEES Manuel F. Gran, Universidad de Oriente, 2006, p.0-0.

TERROUX, Georges y Howard Woods. *Teaching English in World at Peace*. Faculty of Education, McGill University, Montreal, 1991

WILLIAMS, Joseph M. *Style: Ten Lessons in Clarity & Grace*, HarperCollins College Publisher. New York, 1994.