

Perspectivas en la enseñanza-aprendizaje del francés de Turismo tras la implantación de los estudios de grado en dos universidades andaluzas

M^a Luisa Bernabé Gil
Universidad de Granada
lbernabe@ugr.es

M^a Loreto Cantón Rodríguez
Universidad de Almería
lcanton@ual.es

Résumé

Ce travail présente une réflexion sur l'enseignement du français du tourisme dans l'actuel panorama universitaire (Grado). À partir de nos expériences à l'Université de Granada et à l'Université de Almería, nous abordons la nécessité d'adapter notre méthodologie à l'apprentissage basé sur des compétences linguistiques et professionnelles. En tant que professeurs de langue de spécialité, nous poursuivons la création de matériel didactique et pédagogique ainsi que l'utilisation des nouvelles technologies en classe afin de favoriser le travail autonome des étudiants, l'un des objectifs des nouveaux plans d'études.

Mots-clés: licence en Tourisme; enseignement de langues; compétences; méthodologie; TIC.

Abstract

This work reflects on the teaching of French in the Bachelor degree of tourism in the present-day university scenario. Drawing on our experience as lecturers at the Universities of Almería and Granada, we invoke the need to adapt the current teaching methodology to render it consonant with a conception of learning based on linguistic and professional competences. As university lecturers of French, we think it of paramount importance to design suitable teaching materials as well as to introduce new technologies in the classroom so as to promote autonomous work on the part of the students, this being a central objective of the new University Curriculum.

Key-words: Bachelor degree; teaching of languages; competences; methodology; TIC.

0. Introducción: análisis-balance de la situación actual de la enseñanza-aprendizaje del francés de Turismo

La implantación de los estudios de Turismo en la oferta de la universidad española supuso un logro no solo de las instituciones académicas, sino sobre todo del conjunto de la sociedad. En Andalucía, la demanda social fue grande y los Consejos Sociales de estas universidades fueron portavoces de esta demanda.

Como paso previo a nuestro estudio, haremos un breve recordatorio de los estudios de Turismo en las universidades en las que desarrollamos nuestra labor docente e investigadora: Granada y Almería, la primera de larga historia y tradición, la segunda joven y de reciente creación, pero con un desarrollo cronológico parecido en lo que atañe a esta titulación. En un primer momento, estos estudios de nivel superior no estaban homologados a las titulaciones universitarias oficiales. Un caso aparte lo representa, en la Universidad de Granada, el Centro de Estudios Alhamar, por ser uno de los pioneros, cuyos estudios de Turismo se iniciaron en el curso 1965-1966 y fueron reconocidos por el Ministerio de Información y Turismo en octubre de 1966. Almería, mientras tanto, no contó con estudios superiores hasta 1975, cuando se creó un Colegio Universitario, que posteriormente se transformó en Campus dependiente de la Universidad de Granada, germen de la futura Universidad de Almería, creada en 1993.

Desde el nacimiento de esta universidad, en el contexto de un debate sobre qué tipo de universidad y qué oferta de estudios necesitaba el entorno social almeriense, una de las primeras titulaciones que se demandaban era, precisamente, la de Turismo.

Así, en el año 1995 se implantaron unos estudios como título propio de la Universidad de Almería, al mismo tiempo que una comisión empezó a trabajar en el diseño de un Plan de Estudios que en 1997 se aprobó como título de Diplomado en Turismo por la Universidad de Almería. Los alumnos que habían cursado el título propio pudieron homologarlo, lo que en aquellos años produjo una gran demanda de acceso. Más tarde, se revisó este plan académico, que se hizo oficial en el año 2000, recogiendo algunas aportaciones sobre la base del trabajo realizado por la comisión creada a tal efecto. En la Universidad de Granada, la titulación se implantó en el curso 1998-1999, acaparando también una gran demanda, pero sin que se produjeran grandes cambios hasta los nuevos planes adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Posteriormente, la Universidad de Almería se acogió al proceso de evaluación de las titulaciones que la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) ofrecía para mejorar la calidad de los distintos títulos. Esta evaluación, realizada por dos comités (uno interno y otro externo) durante los años 2005 y 2006, obtuvo resultados muy importantes para el posterior desarrollo del título. Durante los dos años posteriores, se llevaron a cabo las acciones de mejora propuestas y éstas a su vez senta-

ron la base de la discusión del título en los nuevos grados del EEES. El Grado en Turismo, que ha comenzado a impartirse en el curso académico 2010-2011 en ambas universidades, cuenta con una significativa demanda, estableciéndose un grupo en la Universidad de Almería de 65 alumnos y dos grupos de 55 alumnos en la Universidad de Granada.

Como profesoras de lenguas extranjeras, hemos participado en el proceso de consolidación de estos estudios en nuestras respectivas universidades. Todas las modificaciones que han sufrido los planes de estudio han afectado de alguna manera a un mayor reconocimiento de los idiomas dentro de la titulación. Las evaluaciones de los títulos antes del llamado plan de Bolonia pusieron de manifiesto sobre todo dos consideraciones: la primera de ellas afectaba a la calidad y la duración de las prácticas externas curriculares en empresas del sector turístico; la segunda, a la carga docente de los idiomas. Tanto los evaluadores internos como los externos señalaron como puntos débiles en la titulación la enseñanza de idiomas, manifestados en dos sentidos: el primero, en cuanto a la carga de créditos sobre el total de la titulación; el segundo, en cuanto a la metodología.

Asumiendo la perspectiva de enseñanzas multidisciplinares, interdisciplinares, multiculturales, etc. del título, nuestro punto de vista coincide en que es necesaria una mayor carga docente de los idiomas. Con la puesta en marcha del Grado en Turismo y siguiendo las competencias señaladas en el *Libro Blanco* de la ANECA, las lenguas extranjeras han adquirido mayor relevancia. De las treinta y dos competencias que recoge el *Libro*, tres de ellas hacen referencia directa al aprendizaje de lenguas:

15: Trabajar en inglés como lengua extranjera.

16: Comunicar oralmente y por escrito en una segunda lengua extranjera.

17: Comunicar oralmente y por escrito en una tercera lengua extranjera.¹

Los nuevos títulos de Grado en las universidades andaluzas se han discutido y diseñado en comisiones de la propia Comunidad Autónoma. Así, para favorecer la movilidad de los estudiantes, el 75% de los créditos son comunes en todas las universidades andaluzas. Dentro de este porcentaje, las lenguas extranjeras ocupan una buena parte.

Tanto en la Universidad de Granada como en la Universidad de Almería, el francés se ha convertido en la segunda lengua más demandada, seguida muy de cerca

¹Título de Grado en Turismo, Madrid, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004, pp. 127-139. El libro recoge además el valor que estas competencias tienen entre los profesionales del sector. El uso del inglés es la segunda competencia más valorada. En esta misma línea podemos ver el Bloque de Materias por Competencias en las que las «Lenguas extranjeras aplicadas al turismo» tienen un peso del 19% dentro de la titulación. Lo que es interesante señalar es el bloque de competencias que acompañan a las lenguas extranjeras y que como docentes debemos de tener en cuenta en nuestras programaciones: trabajar en medios socioculturales diferentes, tener una marcada orientación de servicio al cliente y manejar técnicas de comunicación.

por el alemán. En su mayoría, los alumnos han comenzado el estudio de la lengua francesa en la etapa de la Enseñanza Secundaria, por lo que se aprecia una tendencia a seguir profundizando este idioma. La oferta en número de créditos varía ligeramente en ambas universidades:

| | Universidad de Almería | Universidad de Granada |
|---------------|------------------------|------------------------|
| Primer curso | 6 | 6 |
| Segundo curso | 9 | 6 |
| Tercer curso | 9 | 6 |
| Cuarto curso | – | – |

Pero ¿qué es el francés para Turismo? El francés para Turismo forma parte de la gran variedad de lenguas para fines específicos y de toda la terminología desarrollada entorno a este concepto². Desde el punto de vista pedagógico, resulta obvio señalar que enseñar francés para el turismo no es lo mismo que enseñar FLE (Français langue étrangère). Como señala Cécile Médina (2008: 28):

Travailler en FOS, contrairement à travailler en FLE, reviendrait donc à traiter différemment les demandes formulées par les apprenants, en concevant des contenus de formation personnalisés et adaptés à chaque formation³

Sin embargo, a pesar de compartir características comunes al francés para fines específicos, existen ciertos rasgos que determinan el francés para el turismo, sobre todo atendiendo al contexto específico de uso lingüístico, al ámbito de los intercambios comunicativos en torno a la actividad turística. Los principales sectores del turismo pueden agruparse de forma general en:

- Viajes y desplazamientos en general
- Actividades de ocio y recreo
- Alojamiento
- Restauración

Desde el punto de vista pragmático, se trata de atender a las necesidades comunicativas de una clientela. Ese contacto directo con el público diferencia también el lenguaje profesional en general del lenguaje en el ámbito del turismo. Es importante también conocer qué turistas visitan nuestro entorno y cuáles son sus intereses. En

² No es momento en estas líneas de realizar un análisis de todas las nomenclaturas y terminología dentro de las lenguas de especialidad, aunque sí nos referiremos sobre todo al «Francés lengua profesional», término que se ha introducido en estos últimos años, diferenciándose en parte del término general «Français sur Objectifs Spécifiques» (FOS), que utilizaremos también.

³Habría, en este sentido, que avanzar un poco más en la definición como se ha hecho estos últimos años a partir de las consideraciones de Mourlhon-Dallies (2008), quien habla de «Français Langue Professionnelle» (FLP), término en el que se conjuga aprendizaje lingüístico con aprendizaje profesional accesible, como es nuestro caso, a un público completamente principiante.

este sentido, la mayor parte de estos turistas provienen de Europa: británicos, alemanes, belgas y franceses son los clientes más habituales de nuestros establecimientos turísticos. Por tal motivo, el estudio de las tres lenguas ofertadas en nuestras titulaciones (alemán, inglés y francés) se hace imprescindible para nuestros futuros profesionales⁴.

1. Revisión metodológica: adaptación a las competencias y al mercado laboral

El nuevo sistema de enseñanza nos obliga a establecer una base metodológica que favorezca las lenguas extranjeras. Las clases magistrales y los grupos numerosos a los que el profesor debía hacer frente no eran el ambiente idóneo para la enseñanza de idiomas. En la actualidad, las nuevas tecnologías, la autonomía del aprendizaje, el desarrollo de competencias y, sobre todo, los grupos más reducidos, permiten diseñar nuevas metodologías en la enseñanza-aprendizaje de la lengua extranjera.

A pesar de que los parámetros que tenemos en cuenta en el momento de la elaboración de programas y guías docentes son los mismos que se establecían en los anteriores títulos universitarios, está claro que el enfoque hay que modificarlo. Estos parámetros son fundamentalmente: el tipo y nivel del público al que se dirige nuestra enseñanza, el análisis de necesidades para determinar contenidos en función de las competencias y, especialmente, el cambio en el sistema de evaluación.

En este sentido, la renovación en los programas educativos es sustancial. Las nuevas guías docentes deben integrar los conocimientos disciplinares del saber (Institución-Universidad) con los conocimientos profesionales del saber hacer (Sociedad-Mercado Laboral)⁵. Como ya hemos señalado en cuanto al público, con el nuevo modelo nos hemos beneficiado de grupos más reducidos, aunque el nivel sea casi de principiantes. En cuanto a la evaluación, el sistema prima una evaluación continua y la autoevaluación de los alumnos dentro del proceso total de enseñanza-aprendizaje.

Las experiencias piloto en las que hemos participado para la adaptación de la anterior diplomatura de Turismo al sistema de créditos europeos han puesto de manifiesto la necesidad de adecuar nuestra metodología a las exigencias de los nuevos grados y al aprendizaje por competencias en las materias de francés del turismo. Partimos, pues, de los siguientes principios básicos:

- La metodología ha de ser eminentemente participativa.

⁴Véase en este sentido la comunicación presentada por Cantón Rodríguez al *I Congreso Internacional Turismo y Mediterráneo* con el título de «Estudios de Turismo y formación en idiomas: la lengua francesa con fines específicos», celebrado en la Universidad de Almería en el año 2000.

⁵ Como análisis retrospectivo de la cuestión es interesante señalar el estudio que en el año 1991 publicó el CEDEFOP (Centre Européen pour le Développement de la Formation Professionnelle) bajo el título de *Les professions du secteur tourisme-hôtellerie dans la Communauté. Une analyse comparée*. En este libro ya se recogía la demanda de conocimientos de lenguas extranjeras dentro del sector como muy importante en cualquiera que fuera el nivel de cualificación del profesional.

- La metodología del aprendizaje basado en tareas es también motivadora para los estudiantes de francés de especialidad: se han de realizar tareas auténticas por parte del estudiante en su campo de especialidad (volveremos sobre ello más adelante).
- Complementar con otros métodos, integrando las TIC, que están generando resultados muy positivos. Sobre este particular, las plataformas de enseñanza virtual de las que disponen las universidades (WebCT, swad...) han servido también de nuevas herramientas en este proceso, al permitir la creación de nuevos materiales para el alumnado disponibles en cualquier momento, y la participación en el desarrollo de competencias de autonomía en el aprendizaje y de trabajo en equipo.
- Se ha de plantear asimismo la formación del profesor, que no es especialista en nuevas tecnologías.

Todos estos principios metodológicos deben desarrollarse siempre sin perder el contexto general marcado desde el año 2001 por el *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación* (MCERL) en el que se establecieron las directrices generales en Europa sobre la enseñanza-aprendizaje de las lenguas extranjeras. Además y siguiendo estas directrices la universidad española se ha planteado la necesidad de exigir a sus egresados un nivel B1 en cualquiera de las lenguas de la Comunidad Europea. Por esta razón consideramos que los estudiantes de Turismo se pueden encontrar en el contexto más favorecedor para ampliar sus conocimientos en lenguas extranjeras, si bien es cierto que el nivel B1 propuesto por el MCERL en sus diferentes competencias no hacen referencia directa a las lenguas en contexto profesional⁶. Nuestro trabajo está, por tanto, en especificar ese nivel B1 dentro de los intereses del alumnado de los estudios de turismo tal y como señala también la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP) cuando presenta las certificaciones oficiales específicas en francés de especialidad⁷.

⁶ Si observamos el *Cuadro de Autoevaluación del Marco de Referencia...* en lo que se refiere a la comprensión tanto oral como escrita en su nivel B1 únicamente recoge de forma explícita lo siguiente: «Comprendo la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan de temas actuales o de asuntos de interés personal o *profesional*, cuando la articulación es relativamente lenta y clara» y «Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano relacionada con el *trabajo*» (la cursiva es nuestra). Lo mismo ocurre con el resto de destrezas presentadas.

⁷ La CCIP también ha adaptado sus pruebas a los niveles del *Marco de Referencia...* De hecho, la certificación que se refiere a Turismo considera ese nivel B1 con el título de *Diplôme de français professionnel tourisme et hôtellerie B1*. Según recogen en su página web, « Le DFP tourisme et hôtellerie B1, valide une compétence en français de niveau B1+ (degré élevé du niveau seuil) sur le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL). Il correspond à environ 360 heures d'apprentissage, soit, par exemple, 240 heures de français général et 120 heures de français de spécialité » en <http://www.fda.ccip.fr/examens/dfp-tourisme-et-hotellerie-b1>.

Los estudios de Turismo conciben la enseñanza de lenguas en un contexto específico de comunicación. Según Daniel Lehmann (1993: 116): «se demander ce que des individus ont besoin d'apprendre, c'est poser implicitement qu'ils ne peuvent pas tout apprendre d'une langue, donc des choix doivent être opérés». Concretamente, en el caso de francés de Turismo, debemos reflejar en nuestros programas las informaciones relativas a los marcadores de las relaciones sociales, las normas de cortesía y la diferencia de registros de lengua en un contexto plurilingüe y pluricultural, ya que, por un lado, nuestros estudiantes están en contacto permanente con otros estudiantes extranjeros; por otro lado, se trata de estudios que se desarrollan en un marco francófono: turistas francófonos, agencias emisoras, tours-operadores, incluso empresas que desarrollan sus actividades en un mundo en el que el francés es la lengua oficial. En cuanto a la competencia pragmática, hay que centrar la atención en las competencias discursivas (discurso turístico), las competencias funcionales y las interacciones.

En este nuevo marco, nos planteamos una serie de objetivos relacionados con las competencias que deben adquirir los estudiantes, centro del proceso de aprendizaje, objetivos que estamos llevando a cabo en nuestros proyectos de innovación docente con resultados bastante positivos:

- Realización de glosarios de léxico trabajado en clase, utilizando las nuevas tecnologías que implican la búsqueda de términos en diccionarios en línea y en documentos específicos.
- Creación de material didáctico en el campo de la enseñanza.
- Conceder una mayor visibilidad a las actividades realizadas en clase, actividades que pueden parecer, a veces, un tanto alejadas de la realidad profesional.
- Favorecer el aprendizaje de los estudiantes mediante actividades creativas e innovadoras en clase, como, por ejemplo, la creación de circuitos turísticos y documentos publicitarios.

Si observamos los objetivos del Certificat du Français du Tourisme de la CCIP –como iniciarse en el vocabulario específico en el medio profesional o mejorar el dominio de la lengua en situación profesional–, constatamos que estos profesionales insisten también en los aspectos que hemos considerado importantes en la metodología de la enseñanza del francés de Turismo. Esta consiste fundamentalmente en transformar al estudiante en protagonista de su proceso de aprendizaje. Las experiencias piloto nos han mostrado que el alumno es más autónomo y que está bastante motivado por el trabajo de investigación que lleva a cabo, ya que, como señala Qotb (2008: 86), «celle-ci [la motivation] est un facteur-clé dans l'apprentissage en général et particulièrement celui du FOS».

Por un lado, el establecimiento inicial de actividades y tiempo de trabajo estimado del estudiante permite limitar, en primer lugar, un porcentaje de clases teóri-

cas y prácticas para el aprendizaje de las habilidades lingüísticas necesarias a partir de diversas situaciones profesionales; en segundo lugar, un porcentaje de horas en las que el trabajo del estudiante es el centro, a través de actividades prácticas individuales y en grupos⁸. Por otro lado, la utilización de las nuevas tecnologías en clase y en el trabajo individual de los alumnos, y el hecho de dar mayor importancia al trabajo autónomo del estudiante, son aspectos bastante motivadores para la realización de los trabajos de investigación que estamos llevando a cabo⁹.

Pretendemos elaborar, por tanto, una metodología eminentemente comunicativa que utilice la lengua en contexto profesional. En efecto, nos proponemos, además, insertar el léxico específico en el interior de «micro-conversaciones» en todos los campos profesionales del turismo, lo que es bastante útil para los futuros profesionales.

Las competencias de las materias de francés de Turismo son fundamentalmente lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas, competencias de gran importancia para la expresión de la cortesía, muy presente en el sector, y para la elaboración del discurso y la utilización del término correcto según el contexto.

La experiencia piloto ha puesto de manifiesto que una dificultad fundamental para el aprendizaje autónomo de la lengua de especialidad es el léxico específico de situaciones profesionales del turismo, a lo que no dan respuesta, en muchos casos, los diccionarios. Para cubrir esta laguna, en primer lugar, hemos establecido listados de léxico del turismo en sus diferentes sectores, y, en segundo lugar, estudiantes y profesores han procedido a la búsqueda de dicha terminología en diccionarios en línea y documentos específicos. El resultado que esperamos obtener es la realización de un diccionario de términos del turismo¹⁰ que utilizaremos como una herramienta bastante útil en la clase de francés de Turismo. En esta dirección, Florence Mourlhon-Dallies (2008: 30) señala también el interés por el léxico en la enseñanza del «français langue professionnelle» –se trata en efecto, de dar prioridad a los aspectos discursivos e interculturales para favorecer la comunicación especializada– y afirma:

⁸ No olvidemos que las horas presenciales en el aula se han reducido en beneficio de otro tipo de actividades que favorecen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tal y como hemos expuesto, las horas dedicadas a grupos docentes y a grupos de trabajo permiten el desarrollo de otro tipo de actividades en el aula que se complementarán con las no-presenciales.

⁹ Es muy importante también tener en cuenta que las horas presenciales de las asignaturas no se dividen ahora en teóricas y prácticas, sino que las nuevas metodologías permiten diseñar otras actividades bajo las nomenclaturas de *grupos docentes* y grupos de trabajo.

¹⁰ Pocas son las aportaciones en este terreno. Recientemente, en el año 2009 se publicó el *Diccionario de Términos del Turismo. Francés-español, español-francés*, que es el único en estas dos lenguas. Sí existen algunos pequeños léxicos especializados bilingües, como *Les mots-clés du tourisme et de l'hôtellerie* o *Lexi-hôtel*. En Internet podemos encontrar algunos más o menos completos, como el de la Organización Mundial del Turismo, *Touristterm* que aparece en árabe, español, francés, inglés y ruso y que se puede consultar en: http://www.unwto.org/trad/index_s.php.

Certains ont opté pour la voie étroite : celle des dictionnaires de spécialité et des commissions de terminologie. D'autres ont tenté au contraire d'ouvrir au maximum la problématique en passant des lexiques spécialisés à la notion de langue de spécialité (associant lexique spécialisé et tournures grammaticales typiques, sous formes d'études quasi stylistiques) puis à celle de «langues spécialisées».

La importancia que en los nuevos grados en Turismo poseen los idiomas nos ha llevado a plantearnos la elaboración de material docente que sirva de soporte en el proceso de enseñanza-aprendizaje y que, a su vez, se convierta en una herramienta útil, a modo de *vademecum* para el futuro profesional del turismo, que tan en contacto estará continuamente con clientes del extranjero, en nuestro caso concreto, franceses o francófonos. Así, la creación de material didáctico y pedagógico, concebido como un complemento de los manuales utilizados en clase, favorece y mejora notablemente el trabajo autónomo del estudiante –uno de los principales objetivos de los nuevos planes de estudio–, como podemos comprobar por los resultados obtenidos.

Para la elaboración de este material hemos trabajado de forma conjunta en las dos universidades, en pequeños grupos, con los alumnos y a través del aprendizaje por tareas. A continuación, exponemos uno de los trabajos realizados por los alumnos de tercer curso de la antigua diplomatura, trabajo que por sus excelentes resultados, trasladaremos al grado. Se trata de una revisión de las competencias evaluadas a lo largo de los dos cursos anteriores y que completaremos con las competencias del último curso. Para esto adoptaremos la metodología de «enfoque por tareas», tan utilizada en inglés y español como lengua extranjera y un poco menos desarrollada en FLE¹¹, a pesar de que el MCERL la considera una metodología adecuada.

Nuestro fin último y más general quedaría definido, siguiendo a Lomas, Osoro y Tusón (1993: 81-82), en «el desarrollo de las capacidades de expresión y comprensión de mensajes producidos en situaciones y contextos diversos y la capacitación simultánea para la reflexión sobre esos mensajes y sobre los procedimientos discursivos que los conforman».

A partir de estos conceptos generales, dividimos el trabajo en una serie de subtareas a las que corresponderían determinados objetivos lingüísticos y profesionales.

El papel del profesor es principalmente el de establecer una serie de pautas en las subtareas, organizando la situación y ayudando a los estudiantes a salvar un vacío de información o a resolver los problemas que surjan a lo largo de la realización del trabajo. El papel del alumno es el de realizar actividades abiertas de comunicación funcional, pero teniendo en cuenta la interacción social, ya que la tarea recoge una

¹¹ Sirva de ejemplo la metodología de estudio de casos que recoge uno de los manuales de hace ya casi veinte años y que sigue considerándose válido en el proceso de aprendizaje, como es el de Latifi (1993), *L'hôtellerie en français*.

serie de condicionamientos que engloban la práctica de varias competencias comunicativas. El trabajo se organiza finalmente atendiendo a las secuencias que recoge Lomas, Osoro y Tusón (1993: 104-105):

- 1.-Presentación de la tarea.
- 2.-Comprensión del texto (o de las instrucciones para la realización de la tarea).
- 3.- Trabajo sobre el texto o datos iniciales.
- 4.- Actividades de comunicación [...] que permitan manipular los contenidos propios del área.
- 5.- Producción oral o escrita (individual o grupal) de tipo comunicativo y/o metacomunicativo.

Finalmente, la actividad pretendía la inclusión de otros valores y actitudes: potenciar el trabajo en grupo y el acceso al conocimiento y comprensión de la diversidad cultural con las que nuestros estudiantes pueden encontrarse al atender a futuros clientes provenientes de culturas francófonas que no son la suya propia (Cantón Rodríguez, 2002).

Otra de las tareas derivadas de este enfoque ha sido la realización, en este caso de forma individual o en grupo, de circuitos turísticos o programas de animación de hoteles¹².

2. Uso de las TICs: plataformas virtuales y *portfolio* de las lenguas

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ha supuesto un apoyo casi sin límites a la enseñanza en general y a la de idiomas extranjeros en particular. Tanto es así que su interés se ha trasladado de las aulas a las empresas, sobre todo en la enseñanza de lenguas con fines profesionales. Tanto para alumnos como para formadores las TIC favorecen un aprendizaje más autónomo, de gran calidad, en el que se enriquecen las teorías de aprendizaje, y que además favorecen la adquisición de habilidades en un menor espacio de tiempo, ya que cada uno mide su propio proceso.

En nuestras universidades el uso de la plataforma virtual nos ayuda a desarrollar las actividades programadas dentro y fuera del aula. De esta manera, el proceso de enseñanza-aprendizaje se hace mucho más atractivo para los alumnos. Si observamos la página principal de la webCT con la que trabajamos en la Universidad de Almería, vemos que en ella se plasman todos los aspectos importantes de los que hemos hablado. Dos aspectos bien diferenciados nos permiten controlar todo el proceso en cada uno de sus aspectos. En las «herramientas del curso» podemos mostrar desde los contenidos, objetivos y módulos, hasta las que son de foros, chat y el calendario para

¹² Véase el anexo 1 y 2 con ejemplos de algunos alumnos de segundo y tercer curso. Conservamos los errores que han cometido en su aprendizaje.

mostrar a los alumnos. En el apartado de «mis herramientas» se plasma el progreso del alumno, las calificaciones, etc.

El profesor tiene, a priori, una gran labor que desarrollar del proceso de enseñanza, pero sobre todo durante y después del periodo que ha de evaluar. La plataforma permite controlar el acceso de los estudiantes, el desarrollo de tareas, hacer autoevaluaciones y, controles de seguimiento fechados que se pueden realizar dentro de la propia plataforma. Se convierte, así pues, en una herramienta imprescindible en el sistema de evaluación continua.

En cuanto a su uso dentro de las actividades expuestas en nuestros proyectos, la plataforma nos va a permitir el intercambio de la información dentro de los alumnos de la propia universidad, y también entre las dos universidades. Pretendemos crear un acceso directo al diccionario de términos que estamos trabajando como una actividad abierta de un año para otro, con entradas permanentes de los alumnos y revisadas por el equipo que trabaja en el proyecto.



Página principal del aula virtual de la asignatura «Idioma Francés» (UAL)

El uso del *portfolio* europeo de las lenguas en su edición digital ha contribuido también al desarrollo de las nuevas tecnologías que se están poniendo en marcha en estos últimos años. En un primer momento, el Consejo de Europa a través del Organismo Autónomo de Programas Educativos (OAPEE) promovió el portfolio para que todas las personas que han aprendido o aprenden una lengua puedan «registrar sus experiencias de aprendizaje de lenguas y de culturas y reflexionar sobre ellas»¹³.

¹³ Véase <http://www.oapee.es/inicio/iniciativas/portfolio.html>. Esta herramienta que está acompañando ya a los materiales curriculares, en formato papel, en niveles educativos inferiores, tanto en primaria como en secundaria, se ha convertido para nuestros alumnos universitarios en un nuevo instrumento de autoevaluación.

Otra de las tareas que estamos realizando en este sentido es un Proyecto de Innovación Docente que ha comenzado en la Universidad de Almería –y que tenemos la intención de trasladar a otras universidades–, con resultados en tres lenguas y en varias titulaciones, entre ellas, la de Turismo.

El *portfolio* consta de tres partes: en la «biografía», el alumno reflexiona en el cómo y cuándo ha aprendido idiomas; en el «pasaporte» el alumno puede medir su grado de competencia lingüística comparándolo con los niveles del MCERL¹⁴; el «dossier» nos permite elaborar un conjunto de actividades de diversa índole para comprobar realmente el nivel de competencia lingüística y comunicativa del alumno y su evolución a lo largo del proceso de aprendizaje¹⁵.

3. Función del profesor-formador en este nuevo panorama

Todo esto implica una preparación específica por parte del profesorado, ya que existe una falta de formación en francés de especialidad, incluso si en estos últimos años esta formación ha aumentado, como pone de manifiesto el número de artículos y de estudios especializados publicados en nuestro país y fuera de él. En este caso «il [l'enseignant] doit prendre contact avec ses apprenants, des spécialistes et les responsables de la formation prévue» (Qotb, 2008: 85). En efecto, hemos de reorientar nuestra formación lingüística y literaria hacia el discurso propio del sector turístico.

El profesor que prepara una clase de francés para los estudiantes del grado en Turismo debe conocer no solo la lengua francesa, sino las realidades profesionales en las que el estudiante se desenvolverá para darle los instrumentos necesarios en su formación. Núñez París (2003: 83) defiende que los ejercicios de gramática deben ocupar un lugar mínimo, y afirma:

Il faut également connaître et sélectionner les paramètres d'une tâche professionnelle et en déduire les compétences langagières à mettre en œuvre, l'ensemble desquelles nous fournira la compétence de communication globale souhaitée chez l'élève.

En efecto, en el nuevo panorama que ofrecen los grados, el profesor de lengua extranjera debe poner de relieve la figura de «puente intercultural» que representa el profesor para los alumnos de lenguas y debe, además, favorecer la creatividad, la colaboración interdepartamental y el espíritu de inventiva, tanto del profesor como del alumno. Según Almahano Güeto *et alii*:

¹⁴ En las últimas versiones electrónicas (e-pel) del *portfolio* de lenguas (<https://www.oapee.es/e-pel/navigate.do>) la biografía y el pasaporte permiten evaluar las lenguas de especialidad.

¹⁵ Si en un primer momento las actividades del dossier eran actividades escritas de clase, en esta segunda fase del proyecto estamos integrando actividades orales con secuencias de vídeo grabadas por los alumnos o ejercicios orales en situación real de comunicación.

La didáctica de la lengua extranjera para fines específicos, cuyo objeto es la transmisión de estructuras comunicativas y de pensamiento orientadas al ámbito de la especialidad, así como de las construcciones léxicas, oracionales y textuales que las acompañan, otorga un papel especialmente relevante al docente, pues éste debe planificar dicho proceso didáctico en función de la especialidad.

En este mismo sentido las reflexiones del Consejo de Europa en materia de idiomas pueden ayudar al docente en su tarea, en la necesidad de adaptar su enseñanza a las necesidades de la nueva sociedad y de la empresa. Los estudiantes deben conocer la realidad empresarial y esta demanda cada vez más idiomas para el desarrollo de competencias profesionales. En el año 2008 la Comisión Europea publicó un estudio sobre la importancia de las lenguas en el mundo de los negocios con la finalidad de hacer mucho más competitivas a las empresas y ofrecerles las herramientas necesarias para mejorar sus resultados en comunicación empresarial multilingüe¹⁶. En el caso de España, en junio de 2007, el Comisario Europeo del Multilingüismo, Leonard Orban, declaró en una visita a España que «muchas empresas españolas han perdido dinero, negocio y cuota de mercado por su falta de conocimientos lingüísticos». En estas mismas declaraciones Orban afirmaba que según el *Eurobarómetro* España ocupa una de las posiciones más bajas entre los socios europeos en cuanto a conocimientos de lenguas extranjeras¹⁷.

En el mundo de la empresa se constata el interés por el aprendizaje de lenguas extranjeras en general, del mismo modo que se acude a los profesionales de la educación para aumentar la formación de los empleados.

La empresa valora cada vez más la preparación en lenguas extranjeras de sus empleados y para ello dedica un tiempo del horario a clases de idiomas o cursos en el extranjero. Se trata de un cambio en la forma de trabajar y se habla de una lingüística de la formación o de «la part langagière du travail» (Adami, 2008: 9). Somos de la opinión de Fillietaz (2009:1) cuando declara que todo esto se ha hecho posible gracias a:

¹⁶ Con anterioridad, en diciembre de 2006, el Consejo de Europa había advertido en otro informe de los efectos negativos que suponen las carencias de competencias en lenguas extranjeras para las empresas en su informe titulado *ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise* (http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/elan_final_report/enpdf).

¹⁷ Declaraciones recogidas en la revista *Expansión y Empleo*: (http://archivo.expansionyempleo.com/2007/06/08/desarrollo_de_carrera/1003821.html). En un informe más reciente: «Los perfiles universitarios más demandados por las empresas en España», de junio de 2011, la IE University & KGA llegan a la conclusión de que el conocimiento de idiomas y la internacionalización son los dos aspectos más demandados por las empresas entre los estudiantes universitarios. (<http://www.eleconomista.es/imag/documentos/ieuniversity.pdf>).

[...] la contribution des réalités langagières à la construction des identités professionnelles ; le fonctionnement lexicosyntaxique des formes langagières au travail ; le fonctionnement conversationnel des raisonnements et des mécanismes de prise de décision ; les formes de l'écrit et les actes d'écriture : la communication exolingue au travail, etc.

En cuanto al francés como lengua profesional en las empresas del sector turístico, esta posición se refuerza por tratarse la comunicación verbal de uno de los principales elementos en la formación de los trabajadores. Citamos las palabras de Hervé Adami (2008: 10) porque, aun referidas a la formación empresarial en general, se adaptan perfectamente a lo expresado para el sector turístico:

La formation linguistique peut aussi permettre de repenser le rapport aux autres. Car une formation linguistique en contexte professionnel ce n'est pas uniquement l'apprentissage d'un lexique technique, que les salariés connaissent d'ailleurs mieux que le formateur. [...] utiliser une langue en effet, c'est forcément parler avec quelqu'un, interagir. Une formation linguistique en contexte professionnel est ainsi contrainte d'aborder la part langagière du travail par le biais de l'interaction verbale, dans toutes ses dimensions sociales.

Esta situación es alentadora en nuestras provincias que son visitadas por turistas francófonos por diversos motivos. Estamos en una situación geográfica privilegiada para establecer contactos con los países de la otra orilla del Mediterráneo; distintos sectores de la economía que de alguna manera están ligados a los viajes y al turismo necesitan el conocimiento de la lengua francesa con fines profesionales. Por esta razón, consideramos que los nuevos estudios conducentes a la formación de graduados en Turismo deben saber responder a estas demandas de la sociedad y de la economía de nuestro país.

En este nuevo panorama, las funciones del docente y del estudiante se transforman: si el estudiante se convierte en el centro de su propio proceso de aprendizaje, el profesor ha de ser un guía, consejero, moderador, animador, etc. El profesor de francés «langue professionnelle» se sitúa así ante un gran reto: reorientar su formación hacia las necesidades concretas del alumnado de Turismo, conocer su realidad profesional y formarse en nuevas tecnologías para su aplicación en el aula.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAMI, Hervé (2008): «Le français professionnel ou le retour du travailleur». *Savoirs et Formation*, 70, 9-10.

- ANECA (2004): *Título de Grado en Turismo* [Consulta en línea: http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_jun05_turismo.pdf; 27/05/2011].
- ALMAHANO GÜETO, Inmaculada *et alii* (2003): «Selección de competencias específicas de las lenguas extranjeras aplicadas al Grado de Turismo. Conocimientos disciplinares y profesionales en los distintos ámbitos del turismo», in Antoinetti Camilleri, Michel Candelier y Anthony Fitzpatrick *et alii*, *Jornadas PIE06-091*, Málaga, Universidad de Málaga, 63-79.
- ARAGÓN, Marina, Mercedes Eurrutia, Montserrat PLANELLES y Fernande RUIZ (2009): *Diccionario de términos del turismo francés-español/español-francés*. Barcelona, Ariel.
- CANTÓN RODRÍGUEZ, María Loreto (2000): «Estudios de turismo y formación en idiomas: la lengua francesa don fines específicos». *I Congreso internacional turismo y Mediterráneo*. Documento en línea: <http://www.ual.es/congresos/Turismo-Mediterraneo/panel5-3.pdf> [consultado el 03/06/2011].
- CANTÓN RODRÍGUEZ, María Loreto (2002): «La organización de un viaje como tarea didáctica final en francés turístico», in Lina Sierra y Esther Hernández (ed.), *Lenguas para fines específicos (VII)*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá de Henares, 293-298.
- COMISIÓN EUROPEA (2008) *Las lenguas facilitan los negocios. Las empresas con idiomas rinden más. Recomendaciones del Foro Empresarial sobre Multilingüismo creado por la Comisión Europea*. Luxemburgo, Oficina de las publicaciones oficiales de las comunidades europeas.
- DUVILLIER, Michèle (2001): *Les mots-clés du tourisme et de l'hôtellerie, français-espagnol*. París, Bréal.
- GUERRA, Ducio et Giovanni PERONI (1991): *Les professions du secteur tourisme-hôtellerie dans la Communauté. Une analyse comparée*. Luxemburgo, Oficina de publicaciones oficiales de las comunidades europeas, CEDEFOP.
- LATIFI, Marie (1993): *L'hôtellerie en français*. París, Didier.
- LEHMANN, Daniel (1993): *Objectifs spécifiques en langue étrangère*. París, Hachette.
- LOMAS, Carlos, OSORO, Andrés y TUSÓN, Amparo (1993): *Ciencias del lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*. Barcelona, Paidós, 1997.
- MEDINA, Cécile (2008): «Comment s'adapter aux déclinaisons du FLP par branche et par métier? Une analyse de terrain avant tout». *Savoirs et Formation*, 70, 28-30.
- MOURLHON-DALLIES, Florence (2008) : *Enseigner une langue à des fins professionnels*. París, Didier.
- NÚÑEZ PARÍS, Félix (2003): «L'enseignement-apprentissage du français à des fins spécifiques par la mise en place d'un programme de Français du tourisme». *Thélème. Revista Complutense de Estudios Franceses*, 18, 81-90.
- PIERRE, Christian et María Luisa SORBIER-LE POUILLON (2001): *Lexi-hôtel espagnol*. París, Desvigne.
- QOTB, Hani (2008): «Un site pour l'enseignement du français sur objectifs spécifiques: LE FOS.COM», *Synergies Chine*, 3, 81-94.

ANEXO 1

| | |
|--|--|
| GRENADA – CORDOUE véritables merveilles d'AL-ANDALUS | |
| PROGRAMME: | DE 7 JOURS/6 NUITS |
| PARTICIPANTS : | 15 à 50. PRIX PAR PERSONNE 650 € |
| DATES : | 10-16 AVRIL 2011. DÉPART LE 10/04 |

| Jour | Matinée | Après-midi |
|-----------------------------------|--|--|
| Dimanche 10. PARIS- GRENADA | Sortie de Paris de l'aéroport Paris Orly. Arrivé à Grenade en fin d'après-midi. Transfert dans un bus privé, il sera avec le groupe pendant tout le séjour en Espagne. Accueil et installation dans un hôtel 5 étoiles du centre-ville. Dîner de spécialités locales à l'hôtel. | |
| Lundi 11 | 9.00 Petit déjeuner à l'hôtel. 10.00-12.00 : Visite de la maison natal de Lorca à Fuentevaqueros (visite avec guide du musée) Déjeuner en cours de visite. | Retour à Grenade. Visite du Parc thématique. Retour à l'hôtel. Dîner dans restaurant du centre-ville. |
| Mardi 12 | 9.00 Petit déjeuner en hôtel Visite du monastère baroque de la Chartreuse de Grenade et du monastère de San Jerónimo. Pique-nique fourni par l'hôtel. | 15.30-18.30 : Visite du Centre Historique : Mairie, Corral del Carbón, Alcaiceria..., et entrée dans la Chapelle Royale et dans la cathédrale. 18.30-20.00 : Temps libre Dîner à l'hôtel. |
| Mercredi 13 | Petit déjeuner à l'hôtel Excursion aux Alpujarras et à la côte (1,5h de parcours) Visite de Pampaneira aux Alpujarras Pique-nique fourni par l'hôtel. | (1h de parcours) Visite des grottes de Nerja Visite de Nerja , à la Costa del Sol Comme options, vous pouvez visiter le village de Frigiliana , près de Nerja. Retour à Grenade Dîner à l'hôtel. |
| Jeudi 14 | Petit déjeuner à l'hôtel 10.00-14.00 : Visite de l'Alhambra (visite avec des guides officiels) Déjeuner en ville. | 16.00-18.00 : Visite du quartier arabe : l'Albaycin , et du quartier gitan : le Sacromonte (visite avec guide accompagnateur) 19.00 : Spectacle du flamenco dans une des grottes du Sacromonte Le spectacle comprend la dîner. |
| Vendredi 15 | Petit déjeuner à l'hôtel Fin du séjour à Grenade Sortie vers Cordoue Visite de la Mosquée Cathédrale Déjeuner en ville. | Visite du centre historique : quartier juif, synagogue... Temps libre Dîner tapas Transfert, accueil et installation dans hôtel. |
| Samedi 16 | Petit déjeuner à l'hôtel 9.00 Transfert à l'aéroport de Grenade Déjeuner à charge du groupe Arrivée à Paris. | |

LE PRIX INCLUS:

- Le vol Paris-Grenade A/R (vols réguliers).
- Transport en bus privé dans tous les déplacements présents dans le programme.
- L'hébergement, en chambre simple ou double en pension-complète en hôtel 5 * pendant le séjour à Grenade (3* Cordoue).
- Réservations et entrée à tous les monuments et endroits présents dans le programme.
- Guide local dans toutes les visites.

LE PRIX N'INCLUS PAS:

- L'entrée aux monuments qui ne sont pas présents dans le programme.
- Transport aux autres endroits qui ne sont pas présents dans le programme.
- Repas additionnels qui ne sont pas présents dans le programme.
- Assurance médicale (qui peut s'embaucher).

INFORMATIONS PRACTIQUES

- × **15 avril** : Ce jour, vous finirez le séjour à Grenade pour aller visiter **Cordoue**. Le soir, vous irez dans un restaurant typique pour faire une **dîner tapas** avec de plats typiques: croquettes, omelette espagnole, salmorejo, etc.
- × **Climat** : Continental, froid et neige en hiver (à Sierra Nevada), chaud en été. Printemps et automne agréables.
- × **Gastronomie** : la cuisine de Grenade est surtout à base de viande, poisson, légume et verdure. Le plat local est 'La Olla de San Antón'.
- × **Coût de la vie** : restaurants catégorie moyenne : 8 à 15 € par repas.

ACTIVITÉS INCLUSES DANS LE PROGRAMME (information complémentaire)

- ✓ **Maison de Lorca à Fuentevaqueros** : C'est une place familier où on y trouve pas seulement le lieu de la naissance et l'enfance de Lorca, mais aussi ses manuscrites, son courrier avec des amis, ses dessins, et l'héritage d'Ana Maria Dalí, les derniers documents de l'archive d'Ian Gibson et l'extrait d'acte de décès du poète.
- ✓ **Visite du Centre Historique** : tour par les monuments et endroits plus typiques du centre ville de Grenade (Mairie, Cathédrale, Madraza, Plaza Bib-Rambla...) et entrée dans la **Chapelle Royale**, où les Rois Catholiques sont enterrés.
- ✓ **Alpujarras** : Les Alpujarras sont une région montagneuse du sud de l'Espagne, partagée entre les provinces andalouses de Grenade et d'Almería. Elles se situent sur les flancs sud de la Sierra Nevada.
- ✓ **Grottes de Nerja** : En Espagne, les Grottes de Nerja sont le site touristique espagnol le plus visité après le Musée du Prado et l'Alhambra. Les grottes de Nerja sont situées en Andalousie dans la localité de Maro, (municipalité de Nerja) (Malaga).
- ✓ **Nerja** : Nerja a quelques plages, entre lesquelles il faut remarquer celles de Burriana, Calahonda, Le Salon, La Torrecilla et le Playazo, avec un environnement qui n'a pas subi encore les conséquences de l'urbanisation incontrôlée du littoral malaguène. Nerja possède un climat doux toute l'année, qui permet la culture de fruits subtropicaux comme le cherimoya ou l'Avocat (fruit).
- ✓ **Visite de l'Alhambra et du Generalife** (avec guide officiel) : visite au monument le plus célèbre de Grenade et l'un de plus importants du monde.
- ✓ **Visite du Albaycin (ancien quartier arabe) et du Sacromonte (quartier gitan)** : un de nos guides accompagnera le group par les étroites rues de ces quartiers pendant qu'il raconte des histoires de plusieurs coins des quartiers. Les Alpujarras ont représenté le dernier refuge des morisques, autorisés à y demeurer bien après la chute de Grenade en 1492. L'influence

des Morisques peut toujours être observée dans l'agriculture, l'architecture similaire à celle des Berbères de l'Atlas, la cuisine, les tapis et la toponymie.

- ✓ **Spectacle de flamenco** : ce spectacle se déroule dans une des grottes typiques du quartier du Sacromonte et il est dirigé par une famille de gitans experts en des spectacles pour des groupes d'étrangers.
- ✓ **Visite de Cordoue** : on va visiter tout le centre historique de Cordoue en entrant à la Mosquée-Cathédrale et à la synagogue. Cette ville, patrimoine de l'humanité, conserve tout l'ambiance arabe médiéval mélangé avec des monuments romans et des constructions modernes.
- ✓ **Dîner tapas (à Cordoue)** : dans un restaurant pour déguster plusieurs plats typiques de la gastronomie de Cordoue et espagnole en général.

Luz M^a Tejero Velázquez
3^o Diplomatura de Turismo

ANEXO 2



C'est une fête que tous les almeriens et les andalous en général se réunissent sur la plage pour fêter la fête durant toute la nuit. Quand ils attrapent de la chaleur, ils piquent une tête dans la mer.

ACTIVITÉS

A 21 :00 Rencontre à Zapillo
A 21:30 Barbecue de grande variété de poissons et boissons
A 22 :30 Préparation du matériel pour faire brûler les bûchers
A 23 :30 Brûlement des feux et commencement de la fête
A 24 :00 Se baigner dans la mer (pour purifier le corps et avoir de la chance)
A 01 :00 Une discothèque mobile pour danser, boire et ainsi pêcher... !!! Le reste de soirée pour partager avec les amis.
A 06 :00 Le petit-déjeuner à Tío Pepe avec des beignets avec du Chocolat chaud.

- Une soirée de feux
- Une cote envahie de gens
- Des feux qui illuminent la nuit
- Partager des émotions avec les amis, chanter, danser, boire et pêcher !!!
- N'oubliez pas les palettes ou autres chose en bois pour faire brûler




Loubna Fathi
Anastasya Efimova
2^o Turismo