

CAPITULO 38

SELECCIÓN DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LAS LENGUA EXTRANJERAS APLICADAS AL GRADO DE TURISMO. CONOCIMIENTOS DISCIPLINARES Y PROFESIONALES EN LOS DISTINTOS ÁMBITOS DEL TURISMO

Inmaculada Almahano Güeto, icalmahano@uma.es

Silvia Castro Borrego

Carmen Cortés Zaborras, Uwe Manfred Daum

M^a Dolores Fernández Madueño, Adela Fernández Monedero

Isabel Turci Domingo

Facultad de Filosofía y Letras

PALABRAS CLAVE

Lenguas aplicadas al Turismo, Grado de Turismo, EEES, Portafolio europeo de las lenguas, pasaporte lingüístico, enseñanza-aprendizaje a través de Internet.

RESUMEN

Los miembros de este Proyecto están planteando diversas actuaciones para adaptar las asignaturas de idiomas de la actual Diplomatura de Turismo de la UMA al nuevo EEES. La determinación de las necesidades objetivas se ha llevado a cabo, en primer lugar, investigando la situación actual de los estudios de las lenguas extranjeras aplicadas al turismo en las universidades españolas y europeas. En segundo lugar, realizamos estudios sobre los perfiles de los turistas que acuden a Andalucía y un análisis minucioso de todas las situaciones en las que un profesional podría utilizar la lengua extranjera. Estos datos se pretenden completar con la información de las encuestas y cuestionarios elaborados por los profesores de la asignatura de prácticas. La introducción del Portfolio Europeo de las Lenguas, pasaporte y biografía durante el pasado curso ha facilitado la recogida y análisis de los perfiles de una gran parte de los discentes matriculados en las materias de lenguas extranjeras. Su uso intenta otorgar mayor responsabilidad al alumno en su propio aprendizaje favoreciendo la autoevaluación. La utilización de las herramientas de comunicación y tutorías virtuales de la plataforma educativa *Moodle* ha sido determinante.

La observación de los resultados obtenidos nos llevará a la modificación de las programaciones de nuestras asignaturas integrando por un lado, los conocimientos disciplinares (saberes) y los conocimientos profesionales (saber hacer) en los distintos ámbitos del turismo, y, por otro las propuestas didácticas adaptadas a cada uno de los niveles de competencia requerida.

OBJETIVOS

Con el presente proyecto pretendíamos conseguir la adaptación de las asignaturas de lenguas extranjeras de la actual Diplomatura de Turismo de la Universidad de Málaga al nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. El fin último será, pues, presentar una propuesta para el nuevo e inminente Grado de Turismo¹ referida a los tres idiomas que se imparten en la actual enseñanza reglada de la Escuela Universitaria de Turismo, esto es, alemán, francés e inglés.

Para lograr este objetivo nos planteamos diversas actuaciones entre las que se incluyen, en primer lugar, un estudio de la situación actual de los estudios de turismo en el resto de las Universidades españolas y europeas. En segundo lugar, un análisis de las prioridades tanto en el ámbito de la investigación como de la docencia por parte del profesorado, en función de las habilidades y conocimientos que el mercado de trabajo requerirá por parte del alumnado. Este análisis de las necesidades específicas en el área de las lenguas extranjeras aplicadas al turismo y adaptadas al nuevo Grado es de hecho imprescindible en cualquier actuación de este tipo al estar estrechamente relacionado con las consideraciones pragmáticas de efectividad. Por ello, en nuestros análisis no podemos perder de vista que trabajamos con un sector profesional bastante diversificado que abarca diferentes ámbitos profesionales: alojamiento, restauración, intermediación, transporte y logística, planificación y gestión pública de destinos, productos y actividades turísticas; y formación, investigación y consultoría,² sectores específicos de importancia directa en la actividad turística mundial para los que se necesita una formación adecuada. Tampoco que se trata de una actividad socio-económica relativamente joven que no sólo engloba directa o indirectamente una gran variedad de sectores económicos, sino que implica a innumerables agentes y también a muchas disciplinas académicas. A ello se añade el hecho de que habitualmente nuestros estudiantes, en el primero o el segundo curso de la Diplomatura, aún ignoran a cuál de estos sectores se van a dedicar, es más, para la mayoría su situación laboral no dependerá directamente de su voluntad sino de la oferta del mercado de trabajo en el momento en el que se incorporen a él. Además, en general, desconocen la utilidad de las lenguas extranjeras en la vida profesional y la posibilidad de emplearlas de forma extra-institucional inmediatamente.

Ya desde hace años los especialistas han planteado los beneficios de establecer y desarrollar adecuadamente un programa dentro del currículo de una clase de lengua extranjera. Munby (1978), por ejemplo, sostiene que un buen análisis debe constar, por una parte, del estudio de las necesidades centradas en las situaciones concretas en las que el alumno va a utilizar la lengua que va a aprender, y por otra, del estudio de las necesidades centradas en el alumno, es decir, los conocimientos y carencias que éste posee cuando comienza el curso. Otros autores como Hutchinson y Waters (1987) distinguen entre necesidades meta, lo que el aprendiz necesita en la situación meta u objeto de estudio, y las necesidades de aprendizaje, lo que el aprendiz necesita para aprender. A ello se une la consideración de otros factores tales como las preferencias metodológicas de los sujetos hacia la lengua estudiada.

Es obvio, por otra parte, que estos "alumnos especializados" necesitan no sólo instruirse en los aspectos sintácticos y léxicos básicos de la lengua meta, sino también adquirir una competencia comunicativa especializada aceptable. Ésta consiste fundamentalmente en un desarrollo de las destrezas, tanto productivas como receptivas, que transcurre en paralelo con la adquisición de la terminología y de las expresiones de mayor uso en los ámbitos lingüísticos en los que deben desarrollar su labor profesional. El aprendiz de cualquier lengua extranjera aplicada será "comunicativamente" competente en el ámbito especializado si tiene acceso a los medios lingüísticos seleccionados en relación con la actividad turística especializada, en este caso el turismo. 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,

¹ El libro blanco del Título de Grado de Turismo puede consultarse en la página web de la ANECA <http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_jun05_turismo.pdf>.

² Se siguen los ámbitos expuestos en el Título de Grado de Turismo (ANECA, 2004).

otorga un papel especialmente relevante al docente, pues éste debe planificar dicho proceso didáctico en función de la especificidad.

En principio, partimos de la consideración de los seis niveles recomendados por el Consejo de Europa:³

- Usuario básico que comprende A1 (Acceso) y A2 (Plataforma)
- Usuario independiente que comprende B1 (Umbral) y B2 (Avanzado)
- Usuario competente que comprende C1 (Dominio operativo eficaz) y C2 (Maestría)

Pero, todos ellos deben ser adaptados a cada una de las lenguas y a los niveles que los alumnos poseen y adquieren en cada una de ellas, por lo que era necesario, pues, que los participantes en el proyecto determinásemos qué criterios de los que presenta el Marco de referencia son aptos para cada nivel y cada grupo, y que formulásemos con precisión los descriptores de niveles lingüísticos alcanzados en cada una de las lenguas. Éstos deben siempre formularse de forma positiva, clara y breve así como con precisión, es decir, describirán tareas concretas, y en su caso, grados concretos de destreza a la hora de realizar tareas adaptadas a las necesidades objetivas determinadas de antemano.

Los descriptores que utilizamos, siempre siguiendo el Marco de referencia, se refieren a las siguientes meta-categorías:

- Actividades comunicativas que presentan los descriptores de lo que "puede hacer" el usuario de la lengua en cuanto a la comprensión, la interacción y la expresión.
- Estrategias que presentan descriptores de lo que "puede hacer" el usuario de la lengua en relación con algunas de las estrategias empleadas en la realización de actividades comunicativas.
- Competencias comunicativas que presentan descriptores escalonados para distintos aspectos de la competencia lingüística, de la competencia pragmática y de la competencia socio-lingüística.

Con el fin de medir el grado de dominio de la lengua utilizamos escalas centradas en el usuario que informan sobre los comportamientos típicos o probables de los alumnos en cualquier nivel específico. Entendemos que los enunciados deben hablar de lo que sabe hacer el alumno y adoptar una forma positiva, incluso en niveles inferiores. En líneas generales se pretende fomentar un aprendizaje y una enseñanza lingüística más reflexiva clarificando y precisando los objetivos de aprendizaje en términos comunicativos.

El fomento del uso de las nuevas tecnologías, es decir, la utilización de las herramientas de comunicación, la realización de tutorías virtuales, y el alojamiento en la plataforma *Moodle* de una parte de los materiales teóricos y prácticos, así como de una parte de las pruebas que llevan a la evaluación final del alumno, eran objetivos primordiales de los participantes en el proyecto. Estos usos implican la coordinación de los diferentes profesores en la planificación de cada asignatura y un trabajo en equipo que permite intercambiar experiencias. Además, en este periodo de transición hacia el nuevo marco educativo superior suponen un paso en la adaptación de los profesores, de los contenidos, de los medios y también de los alumnos a los nuevos enfoques didácticos.

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En la fase inicial, durante los dos primeros meses del curso 2006-2007, los participantes en el proyecto investigaron la situación actual de los estudios de las lenguas extranjeras aplicadas

³ La traducción y adaptación española del "European Framework" del Consejo de Europa, Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación, puede descargarse en la página <<http://cvc.cervantes.es/obref/marco/>> del Centro Virtual Cervantes.

al turismo en el resto de las universidades españolas y europeas (países de habla alemana, de habla francesa y Reino Unido).

A continuación, se realizó un estudio de los objetivos formativos de la titulación según los diferentes ámbitos de trabajo y figuras profesionales que contempla el sector turístico, basados en el Libro Blanco del Título de Grado de Turismo, coordinado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA).

De ambos dedujimos, para comenzar, la importancia que las instituciones conceden a las lenguas extranjeras en la preparación de los futuros profesionales y el aumento necesario y consecuente de créditos en el futuro Grado de Turismo.

Por lo que se refiere al análisis de necesidades, uno de los objetivos fundamentales y básicos del proyecto, determinamos, siguiendo a Brindley (1989), la conveniencia de dos tipos de análisis claramente diferenciados aunque íntimamente relacionados. Uno objetivo, es decir, referido a las deducidas de diferentes informaciones sobre los aprendices, su uso de la lengua en situaciones comunicativas reales así como su actual competencia y dificultades lingüísticas. Otro subjetivo que considera las necesidades cognitivas y afectivas del aprendiz en la situación de aprendizaje, y que se extrae de la información sobre factores como la personalidad, la confianza, la actitud, la motivación y las expectativas de los aprendices con respecto a la lengua objeto del aprendizaje, los estilos cognitivos y las estrategias de aprendizaje individuales.

Así pues, nos proponíamos identificar las necesidades de los discentes con respecto al uso de la lengua en situaciones comunicativas reales, su conocimiento real de la lengua referido a los diversos componentes de la competencia comunicativa, y por fin las dificultades que se presentan a nuestros aprendices por su pertenencia a una determinada comunidad lingüística. En segundo lugar, pretendíamos determinar las necesidades afectivas y cognitivas de los aprendices en la situación de aprendizaje, derivadas de la información que pudiéramos obtener sobre factores afectivos y cognitivos tales como la confianza, actitudes, deseos y expectativas con respecto al aprendizaje de las lenguas, estilos cognitivos y las estrategias de aprendizaje individuales.

Este análisis subjetivo será objeto de un segundo estadio que comenzaremos a partir de ahora de forma directa mediante encuestas, y de forma indirecta gracias a la valoración de las respuestas individuales o colectivas a los diversos modelos metodológicos, formatos y soportes tanto para la transmisión de los contenidos teóricos, como de las actividades propuestas, sin olvidar las relaciones, interacciones y respuestas del grupo y de los individuos, en clase y en tutorías.

La determinación de las necesidades objetivas se ha llevado a cabo en primer lugar tomando como referencia los estudios sobre los perfiles de los turistas que acuden a Andalucía.⁴ En segundo lugar haciendo un análisis minucioso de todas las situaciones en las que un profesional podría utilizar la lengua extranjera, en contacto con clientes o con colegas, para lo que tomamos como referencia los perfiles profesionales descritos por la agencia ANECA.

La estructura general del futuro Título de Grado de Turismo en España (ANECA, 2004) considera los objetivos formativos de la titulación y los perfiles profesionales que podrán desempeñar los graduados de un primer grado de formación en Turismo. Los ocho cuadros de Bloques de Materias por Competencias (BMC) que lo componen son los siguientes:

- Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos (12,87%)
- Fundamentos y dimensiones del turismo (14,09%)
- Gestión de alojamientos y restauración (10,40%)
- Distribución turística y transportes (8,92%)
- Recursos y productos turísticos (14,24%)
- Destinos turísticos (12,97%)
- Lenguas extranjeras aplicadas al turismo (19,00%)
- Practicum (7,50%)

⁴ Véase en este sentido las diversas publicaciones sobre *Mercados emisores de turismo hacia Andalucía...* Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2006.

A continuación recogemos el desarrollo del Bloque de Materias por Competencias “Lenguas extranjeras aplicadas al turismo“ :

LENGUAS EXTRANJERA APLICADAS AL TURISMO ⁵	
Perfeccionamiento e intensificación del Inglés y como mínimo una segunda lengua extranjera para un adecuado desarrollo profesional. Comprensión de sus entornos culturales vinculados.	ECTS XX
COMPETENCIAS A DESARROLLAR	COMPETENCIAS COMPLEMENTARIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en medios socioculturales diferentes. • Trabajar en inglés como lengua extranjera. • Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera. • Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera. • Tener una marcada orientación de servicio al cliente. • Manejar técnicas de comunicación. 	
AMBITO PRIMORDIAL	AmC-10
AMBITO BÁSICO	
AMBITO BÁSICO	AmC-2 AmC-5

Tabla 1: BMC “Lenguas extranjeras aplicadas al turismo“(ANECA,2004:205)

Como podemos apreciar en la tabla, el Bloque de Materias por Competencias (BMC) “Lenguas extranjeras aplicadas al turismo“ se describe como el “Perfeccionamiento e intensificación del Inglés y como mínimo de una segunda lengua extranjera para un adecuado desarrollo profesional, así como la comprensión de sus entornos culturales vinculados“. Las competencias complementarias no se describen y las que deben desarrollarse son las siguientes:

a) Trabajar en medios socioculturales diferentes; b) Trabajar en inglés como lengua extranjera, c) Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera; d) Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera; e) Tener una marcada orientación de servicio al cliente y f) Manejar técnicas de comunicación (ANECA, 2004: 204). Una vez definidos y consensuados los perfiles o figuras profesionales correspondientes, los distintos grupos de trabajo, procedentes de los distintos ámbitos, valoraron las competencias transversales y específicas con relación a las figuras profesionales que se habían identificado, dando como resultado las competencias que corresponderían con cada uno de los perfiles específicos correspondientes a los diferentes ámbitos profesionales. La escala de evaluación utilizada recoge un rango del 1 al 4, indicando el nivel de competencia requerido para cada perfil profesional. Para su interpretación se tuvieron presentes diferentes niveles de competencia: 1: ningún nivel de competencia; 2: poco nivel; 3: suficiente nivel y 4: mucho nivel (ANECA, 2004: 116). Las competencias transversales evaluadas se agrupan en tres categorías: instrumentales, personales y sistémicas.

En nuestro caso, nos interesan especialmente las competencias transversales donde se incluyen el "Conocimiento de una lengua extranjera" (1), el "Trabajo en un contexto internacional" (2), y el "Conocimiento de otras culturas y costumbres" (3).

Los resultados de las diferentes valoraciones por ámbitos aparecen detalladas en el siguiente gráfico:

⁵ Fuente: Aneca, 2004: 204.

	Alojamiento	Restauración	Intermediación	Transporte y logística	Planificación y gestión pública de destinos	Productos y actividades	Formación, investigación y consultoría
Conocimiento de una lengua extranjera	3,88	3,29	3,79	3,21	4,00	3,38	3,29
Trabajo en un contexto internacional	3,56	3,16	3,34	2,78	3,23	3,76	2,63
Conocimiento de otras culturas y costumbres	3,88	3,14	3,41	3,99	2,56	3,53	2,75

Tabla 2: Resumen de las competencias transversales relacionadas con la lengua extranjera en los diferentes ámbitos basado en el Título de Grado de Turismo (ANECA, 2004)

En la tabla podemos apreciar claramente que la competencia transversal "Conocimiento de una lengua extranjera" recibe la puntuación más alta, y es en el ámbito "Planificación y gestión pública de destinos" (4,00) en el que más valor se le concede, seguido del de "Alojamiento" (3,88) y del de Intermediación. La siguiente competencia "Trabajo en un contexto internacional" es valorada en primer lugar por el ámbito de "Intermediación" (3,84) y en segundo lugar por el de "Productos y Actividades". En ambos casos, el sector de "Transporte y logística" es el que le concede un valor menor (2,78). Mientras que, por el contrario, la última competencia "Conocimiento de otras culturas y costumbres" es más valorada precisamente por este sector, seguido por la lógica valoración del sector del "Alojamiento".

Con el fin de obtener las competencias específicas que deberán desarrollar los titulados en turismo se realizaron diversos listados de competencias entre cada uno de los ámbitos definidos anteriormente. Para cada una de las competencias definidas se elaboró una ficha descriptiva donde destacan los conocimientos disciplinares (saber) y los conocimientos profesionales (saber hacer). Con esta lista de competencias se elaboró, por cada ámbito, una valoración de las necesidades de cada perfil hacia cada una de las siguientes competencias:

- Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral y económica
- Analizar la dimensión económica del turismo
- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio
- Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas
- Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente
- Reconocer los principales agentes turísticos
- Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación
 - Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las Organizaciones turísticas
 - Gestionar los recursos financieros

Capítulo 38.- Selección de competencias específicas de las lenguas extranjeras aplicadas al Grado de Turismo, conocimientos disciplinares y profesionales en los distintos ámbitos del turismo

- Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales
- Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de organizaciones turísticas
- Manejar técnicas de comunicación
- Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas
- Trabajar en inglés como lengua extranjera
- Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera
- Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera
- Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos
- Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento
- Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración
- Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación
- Analizar los impactos generados por el turismo
- Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) en los distintos ámbitos del sector turístico
- Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado
- Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas
- Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores Empresariales en el ámbito mundial
- Conocer, los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación
- Trabajar en medios socioculturales diferentes
- Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural
- Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural
- Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

De estas competencias nos interesan especialmente las tres que implican el aprendizaje de lenguas extranjeras: "Trabajar en inglés como lengua extranjera", "Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera" y "Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera". La primera de las tres se refiere de forma explícita a la lengua inglesa y en las dos siguientes no se especifica la lengua. La Escuela Universitaria de Turismo ofrece en la actualidad la posibilidad de elegir dos lenguas extranjeras de entre las tres que se ofrecen en primer curso, a saber, inglés, francés y alemán; ambas asignaturas son obligatorias. En segundo curso sólo pueden estudiarse como optativas y en tercero no se ofrece ninguna asignatura de idioma.

Para la adecuada adquisición de la competencia "Trabajar en inglés como lengua extranjera" se requieren:

a) conocimientos disciplinares (saber) que engloban el conocimiento de las estructuras gramaticales de la lengua a nivel medio-alto, del vocabulario específico relacionado con el sector turístico, de los distintos tipos de pronunciación y de las diversas culturas de los países de habla inglesa, para adquirir una mayor comprensión del idioma,

b) los conocimientos profesionales (saber hacer) que comprendería la comunicación en inglés en cualquier medio, la comprensión de textos originales relacionados con temas turísticos, la capacidad de "Trabajar" en lengua inglesa en un entorno profesional, y la comprensión y redacción de documentos, informes y memorias en un lenguaje técnico turístico.

En el caso de la competencia "Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera" (16) y "Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera" (17) no se especifica, como ya hemos mencionado, la lengua ni tampoco el nivel requerido. Los conocimientos disciplinares y los profesionales que se solicitan para ambas lenguas son

idénticos. Los temas que pueden ser abordados se tratarán a través de contenidos funcionales, léxicos, gramaticales y culturales. Pueden ser expresión y comprensión, tanto en su forma hablada como escrita y adecuarse a situaciones profesionales cotidianas como instrumento de comunicación. También se subraya la importancia del análisis de las normas de convivencia socioculturales de esta segunda o tercera lengua que facilitará una imagen adecuada en las relaciones profesionales en un contexto internacional (ANECA, 2004: 132 y 133).

Los conocimientos disciplinares engloban los lingüísticos (gramaticales), léxicos (aprender términos relacionados con distintos campos semánticos), los funcionales (tal como: aprender hábitos y describir rutinas del sector profesional turístico) y los culturales (aprender aspectos sobre la vida cultural, costumbres, modos de vida, normas de convivencia, etc...). En cuanto a los conocimientos profesionales sólo se especifica que éstos deben englobar: a) la comprensión y producción de mensajes orales en situaciones diversas de comunicación: habituales y personales, b) la capacidad de interpretar y realizar información escrita tanto en el ámbito turístico como en el ambiente sociocultural, c) el saber comunicarse de forma oral y escrita con un interlocutor, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector turístico y d) el saber analizar las normas de convivencia socioculturales con el fin de dar una imagen adecuada en las relaciones personales y profesionales (ANECA, 2004: 132 y 133).

El análisis de necesidades se basó en tercer lugar, en el estudio de los resultados de los cuestionarios y encuestas pasados a los estudiantes en prácticas. Tomando como punto de referencia estudios sectoriales recientes,⁶ los profesores de la asignatura de prácticas que se realiza durante el mes de junio, en el tercer curso de la Diplomatura, todos ellos implicados en el proyecto, elaboraron dichos materiales, con el fin de determinar el uso concreto de las diferentes lenguas extranjeras en situaciones reales. Los alumnos, durante el periodo de prácticas utilizaron ya el cuestionario, en el que debían especificar su experiencia diaria referida al uso de lenguas extranjeras, mayoritariamente en hoteles o agencias de viaje. En él se recogían cuestiones tan diversas como la especificación del tipo de comunicación, la anotación de los temas de conversación con los clientes u otros sujetos, o el tipo de información que pedía el turista en cada caso. Al finalizar el periodo de prácticas rellenaron la encuesta en la que debían reflejar la valoración personal (escala del 1 al 5) de sus competencias tanto orales como escritas en lengua extranjera para cada una de las actividades que habían llevado a cabo durante ese tiempo. También elaboramos un cuestionario a modo de diario bastante amplio donde se trata de recoger.

Por fin, en cuarto lugar, la recogida y análisis de los perfiles de una gran parte de los discentes matriculados en las materias de lenguas extranjeras mediante el pasaporte lingüístico.

Así, el análisis objetivo realizado, ha dado en primer lugar como resultado una relación, todavía no completada de forma exhaustiva, por un lado, de los conocimientos disciplinares (saberes) y de los conocimientos profesionales (saber hacer) en los distintos ámbitos del turismo, muy especialmente en los del alojamiento y de intermediación,⁷ por otro de las propuestas didácticas adaptadas a cada uno de los niveles de competencia requerida. Gracias a la observación de los resultados obtenidos hemos comenzado ya a modificar las programaciones de nuestras asignaturas ajustándonos específicamente a las necesidades de los estudiantes de tal manera que al concluir sus estudios puedan desempeñar su actividad profesional lo más satisfactoriamente posible, además de comenzar a adaptarlas a los imperativos que determinarán la confección de los nuevos grados.

La introducción del Portfolio europeo de las lenguas, pasaporte y biografía, pretendía dar la posibilidad al alumno de documentar sus experiencias y aprendizajes con respecto a las lenguas que pueden adquirir en la E.U. de Turismo. En el caso de la biografía, ésta ayuda al alumno a

⁶ Especialmente el informe *Estudio de necesidades formativas emergentes en los sectores: Transporte de Viajeros por carretera, agencias de viajes, guías de turismo* publicado por la Federación de Transportes, Comunicaciones y Mar UGT en Andalucía.

⁷ Hemos comenzado por estos sub-sectores debido a la gran demanda de profesionales existente en la Costa del Sol.

ser consciente de lo que ha aprendido y cómo ha aprendido los idiomas que domina, qué caminos ha tomado, qué pasos ha dado y qué decisiones debe tomar para el futuro.

La presentación del pasaporte tenía también como objetivo favorecer la auto-evaluación, puesto que lleva a los alumnos a reflexionar sobre el grado de competencia lingüística que tienen en la lengua o las lenguas objeto de estudio. El Cuadro de Auto-evaluación es el mismo que aparece en el Marco común de referencia europeo de las lenguas: enseñanza, aprendizaje, evaluación. Para rellenar los datos debían reflexionar sobre cuándo aprendieron las lenguas, en qué nivel se sitúan para cada una de las competencias, cuáles son las experiencias interculturales que han tenido, etc. Además, se les propusieron diversas actividades para que comprobasen si era cierto que sabían hacer lo que habían marcado. Las fichas se elaboraron en conjunto para las tres lenguas, sin embargo los alumnos debían diferenciar sus competencias en cada una de ellas, es decir, realizar una descripción de sus propias competencias, de forma separada para cada lengua y diferenciando entre competencias receptivas (comprensión oral, comprensión de lectura), competencias productivas (expresión oral, expresión escrita) e interacción. Con este modelo de auto-evaluación común para las tres lenguas, acorde con el nivel y objetivos en cada caso, pretendemos favorecer la identificación de las competencias que vayan adquiriendo los estudiantes y adaptar las estrategias didácticas a los objetivos de aprendizaje.

El hecho de que no fuese una actividad obligatoria ha dado lugar a participaciones desiguales que queremos subsanar en el próximo curso, proponiendo además el seguimiento y la recogida de datos por unidades didácticas que muestren el progreso individual. Para ello y con el fin de continuar la adaptación a las necesidades de los alumnos y al nuevo marco institucional de enseñanza-aprendizaje, hemos elaborado una serie de formularios, uno por unidad didáctica, adaptados a partir del pasaporte lingüístico a las lenguas del turismo. Éstos nos permitirán precisar con mayor rigor los perfiles iniciales de los alumnos y su progresión objetiva en el aprendizaje. Estos formularios se hallan alojados para cada grupo y asignatura en la plataforma del Campus Virtual y los alumnos deberán rellenarlos y enviarlos en unos plazos determinados en cada caso, lo que permitirá realizar un seguimiento de la auto-evaluación. Ello nos permitirá también conocer las experiencias lingüísticas iniciales de los estudiantes del programa Erasmus, cuyo número se está incrementando en nuestras clases, y la evolución de su aprendizaje en los meses que permanezcan en España.

En otro orden de cosas, en las reuniones periódicas del grupo de trabajo, cada uno de los profesores ha compartido sus reflexiones sobre en qué medida el interés del alumnado por los niveles de dominio se relaciona con los objetivos de aprendizaje, los contenidos del programa, las orientaciones del profesor y las tareas de evaluación continua. Así mismo, se han puesto en común y se han evaluado los numerosos datos que de durante el curso se han extraído de diversas fuentes con el fin de revisar el currículo actual adaptándolo al Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas Extranjeras y al Proyecto de Grado de Turismo.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El trabajo conjunto de las tres áreas de filología favorece una visión integrada de la enseñanza de lenguas y del pluri-lingüismo en el centro, y las reuniones periódicas han incrementado la coordinación entre los distintos docentes de lenguas extranjeras que imparten enseñanzas en él.

Se ha comenzado a fijar el nivel de competencia que adquiere o debe adquirir progresivamente el estudiante en cada una de las lenguas que estudia en la E.U. de Turismo y en cada una de las cinco destrezas básicas (escuchar, leer, conversar, hablar y escribir), de acuerdo con los seis niveles comunes de referencia (A1-C2) establecidos en el Marco común europeo de referencia, mediante el uso de un formulario de auto-evaluación que describe sucintamente y de modo estandarizado y homologado las capacidades lingüísticas y las destrezas en cada nivel.

La utilización de las herramientas de comunicación (foro, chat, correo) y tutorías virtuales de la plataforma educativa *Moodle* ha sido determinante. La mayoría de los participantes ha

realizado cursos para conocer el manejo de dicha plataforma y algunos ya tienen experiencia en el uso de la misma.

Así, durante el pasado curso, el área de francés utilizó la plataforma no sólo para colgar las unidades didácticas en las páginas correspondientes a la asignatura (1 para los grupos de mañana y otra para los de tarde), que incluían teoría gramatical, ejercicios de aplicación de la teoría gramatical en auto-aprendizaje con contenidos léxicos relacionados con el ámbito del turismo y corrección de los ejercicios prácticos, sino también para realizar tutorías, comunicar noticias en el foro y para evaluar a los discentes. En este sentido, se elaboraron cuatro pruebas tipo *test* (cuestionarios), que supusieron de hecho la elaboración de 32 cuestionarios diferentes pues para cada prueba cada grupo se dividía en dos, y que los alumnos debieron realizar en el Aula de Informática de la E.U. de Turismo. Cada una de las pruebas correspondía a un número determinado de las unidades didácticas, y en ellas se evaluaba la adquisición de conocimientos gramaticales y léxicos. El resultado de estas pruebas constituía, según se recogía en la programación docente, el 20 % de la calificación final de la asignatura. Este uso de la plataforma ha sido absolutamente novedoso en el centro. Por otro lado, con el fin de fomentar el uso de las tutorías las profesoras de francés del primer curso realizaron tanto tutorías virtuales individuales (correo electrónico del profesor y foro) como colectivas (chat con el profesor) para tratar las dudas que surgían durante el estudio y realización de ejercicios. Estas últimas han tenido un notable éxito, y la participación ha superado con creces el uso habitual de los alumnos de las tutorías tradicionales. La revisión de los exámenes (*tests* gramaticales anteriormente descritos, pruebas en el laboratorio de idiomas de comprensión oral y examen final) se realizaron también individualmente en el despacho del profesor previa cita concertada a través de la plataforma. El foro de noticias ha sido muy útil para publicar todas las noticias y novedades que pudiesen interesar a los grupos en su conjunto, incluidas las convocatorias de exámenes orales (en el laboratorio de idiomas) y en la propia plataforma.

Durante el próximo curso pretendemos trasladar estas experiencias a las asignaturas de Francés II, Alemán I, Alemán II e Inglés I y II, así como a las asignaturas de prácticas de turismo en las tres áreas.

Como ya se ha descrito más arriba, el análisis de necesidades se ha abordado desde diferentes perspectivas. En la primera fase del proyecto se ha investigado la situación actual del Grado de Turismo en Alemania, España, Francia e Inglaterra. Éste presenta muy poca homogeneidad si tomamos en consideración los títulos que se ofrecen, los objetivos formativos que se persiguen en los diferentes ámbitos de trabajo y las figuras profesionales que se ponen de relieve. El estudio de mercado del turista alemán, francés e inglés nos ha acercado a los hábitos de consumo turístico en el país de origen y en Andalucía.

El uso de un Portfolio Europeo de las Lenguas fomenta un cambio educativo hacia un modelo de enseñanza que otorga mayor responsabilidad al alumno en su propio aprendizaje posibilitando al alumno documentar su propia experiencia y aprendizaje de todo tipo con respecto a la serie de lenguas que pueden adquirir en la E.U. de Turismo.

Las encuestas y cuestionarios creados por los profesores de la asignatura de Prácticas nos proporcionan una información muy valiosa sobre los ámbitos en los que tendrá que intervenir el alumno una vez incorporado al mundo laboral, sobre qué se le ha exigido, y sobre si se siente capacitado para ello o no. Por otra parte en un futuro nos permitirán llevar a cabo una evaluación eficaz de la validez de nuestros esfuerzos.

BIBLIOGRAFÍA

ALTE, *Le Cadre de Référence des examens de langues d'Alte*, en <http://www.alte.org/further_info/framework_french.pdf > [2/12/06]

Brindley, G. (1989). "The Role of Needs Analysis in Adult ESL Programm Design", en Johnson, R.K. (ed.): *The Second Language Curriculum*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 63-79.

Capítulo 38.- Selección de competencias específicas de las lenguas extranjeras aplicadas al Grado de Turismo, conocimientos disciplinares y profesionales en los distintos ámbitos del turismo

Camilleri, A., Candelier, M., Fitzpatrick, A. et alii (2003). *Défis et ouvertures dans l'éducation aux langues. Les contributions du Centre européen pour les langues vivantes 2000 - 2003*. Estrasburgo: Editions du Conseil de l'Europe.

Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (2006). *Mercados emisores de turismo hacia Andalucía: (el mercado alemán / el mercado francés / el mercado británico) : 2005*. 3 vol. Sevilla: Junta de Andalucía.

De Rijdt, C., Tiquet, E., Dochy, F. y Devolder, M. (2006). "Teaching portfolios in higher education and their effects: An explorative study", *Teacher and Teacher Education*, 22, pp. 1084-1093.

Federación de transportes, Comunicaciones y Mar UGT en Andalucía (2001). *Estudio de necesidades formativas emergentes en los sectores: Transporte de Viajeros por carretera, agencias de viajes, guías de turismo*. Málaga.

Foreign language learning: a European priority (2005). Bruselas: Eurydice.

Funk, H. (2001): "Berufsbezogener Deutschunterricht- Deutsch als Fremd- und Zweitsprache für den Beruf", en Helbig, G. Götze, L; Henrici, G. y Krumm, H-J. *Deutsch als Fremdsprache. Ein Internationales Handbuch*, 2. Vol. Berlín y Nueva York: Gruyter, pp. 962-973.

Grin, F. (2005). *L'enseignement des langues étrangères comme politique publique*. París: La Documentation française.

Hutchinson, T. y Waters, A.. (1989). *English for Specific Purposes: A Learning-Centred Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Loy-Puddu, G. (1991). "Política educativa de la CEE en materia turística", en *IV Seminario Internacional de Turismo*. Madrid: ANESTUR, pp. 126-127.

Mangiante, J.M. y Parpette, C. (2004). *Le Français sur Objectifs Spécifiques*. París: Hachette.

Methodology and new technologies in languages for specific purposes (2001). Posteguillo, S., Fortanet, I. y Palmer, J.C. (eds.). Castelló de la Plana: Universidad Jaume I.

Munby, J. (1978). *Communicative Syllabus Design*. Cambridge: Cambridge University Press.

Puren, Ch. (2006). "Le Cadre européen commun de référence et la réflexion méthodologique en didactique des langues-cultures : un chantier à reprendre" en <<http://www.aplv-languesmodernes.org/spip.php?article35>> [20/10/06]

G. Salmon (2003). *E-moderating: The Key to Teaching and Learning Online*. Londres: Routledge - Falmer.

Título de Grado de Turismo (2004). Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y de la Acreditación (ed.). http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_jun05_turismo.pdf

Trim, J; North, B y Coste, D. (2001). *Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Niveau A1, A2, B1, B2, C1, C2*. Estrasburgo: Langenscheidt.

Webster, J., & Hackley, P. (1997). "Teaching effectiveness in technology-mediated distance learning", *Academy of Management Journal*, 40 (6), pp. 1282-1309.

Zongkai, Y. y Qingtang, L. (2007) "Research and development of web-based virtual online classroom", *Computers & Education*, 48, pp. 171-184.