



Vera, Carolina

Proyecto de innovación formativa : aportes para la enseñanza de la lengua extranjera en la formación de la Licenciatura en Administración Hotelera orientados al ejercicio profesional



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Vera, C. (2021). *Proyecto de innovación formativa: aportes para la enseñanza de la lengua extranjera en la formación de la Licenciatura en Administración Hotelera orientados al ejercicio profesional. (Trabajo final integrador). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes*
<http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/2996>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

Proyecto de Innovación Formativa: Aportes para la enseñanza de la lengua extranjera en la formación de la Licenciatura en Administración Hotelera orientados al ejercicio profesional

Trabajo final integrador

Carolina Vera

tpcarolinavera@gmail.com

Resumen

El presente proyecto de innovación formativa propone integrar en una propuesta educativa los contenidos de la Especialización en Docencia Universitaria para la implementación específica de la enseñanza del idioma inglés con el fin de mejorar la articulación entre las asignaturas de enseñanza de la lengua extranjera de la Licenciatura en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) y las necesidades que su uso demanda en el contexto situado del ejercicio profesional.

El objetivo principal del presente trabajo será tomar los contenidos curriculares de los diferentes niveles de la asignatura inglés para proponer posibles *modificaciones en las estrategias de enseñanza y tipo de actividades* con el objetivo de que los egresados de la Licenciatura en Administración Hotelera dispongan de tácticas y habilidades en el manejo situacional del idioma inglés que contribuyan a un mejor desempeño en su desarrollo profesional.



Universidad Nacional de Quilmes
Secretaría de Posgrado

Especialización en Docencia Universitaria
Trabajo Final Integrador

Proyecto de Innovación Formativa:

*Aportes para la enseñanza de la lengua extranjera en la
formación de la Licenciatura en Administración Hotelera
orientados al ejercicio profesional*

Directora del Trabajo Final: *Mg. Virginia Duch*
Alumna: *Carolina Vera*, Traductora Pública de inglés

Cohorte: 2016

ÍNDICE

Introducción	3
1. Datos Generales del Proyecto	4
1.1 Nombre del proyecto	4
1.2 Descripción general	4
1.3 Objetivos del proyecto	4
2. Fundamentación	5
2.1 Diagnóstico de la situación que le da origen	5
2.2 Población objetivo: perfil de los estudiantes	7
2.3 Justificación de su pertinencia como proyecto de innovación formativa	8
3. Propuesta Didáctica	10
3.1 Aspectos comunicacionales y colaborativos	11
3.2 Roles de docencia y gestión	12
3.3 Materiales	17
3.4 Evaluación de los aprendizajes	23
4. Evaluación del Proyecto	29
4.1 Propuesta de evaluación de los resultados y alcance del proyecto	29
5. Anexos	34
5.1 Programas de Inglés Hotelero I y II	34
5.2 Entrevistas	45
a. Guido Palena, gerente del Hotel Dorá	45
b. Gabriela Anselmo, profesora de Inglés Hotelero II	46
5.3 Observación de clase: Inglés Hotelero I	53
6. Bibliografía	58

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de innovación formativa propone integrar en una propuesta educativa los contenidos de la Especialización en Docencia Universitaria para la implementación específica de la enseñanza del idioma inglés con el fin de mejorar la articulación entre las asignaturas de enseñanza de la lengua extranjera de la Licenciatura en Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) y las necesidades que su uso demanda en el contexto situado del ejercicio profesional.

El objetivo principal del presente trabajo será tomar los contenidos curriculares de los diferentes niveles de la asignatura inglés para proponer posibles *modificaciones en las estrategias de enseñanza y tipo de actividades* con el objetivo de que los egresados de la Licenciatura en Administración Hotelera dispongan de tácticas y habilidades en el manejo situacional del idioma inglés que contribuyan a un mejor desempeño en su desarrollo profesional.

Del trabajo de observación realizado en las clases de Inglés que se imparten en la carrera, se desprende que las principales dificultades para poder implementar el proyecto de intervención sugerido están vinculadas a la baja carga horaria de la asignatura inglés en sus distintos niveles y a la gran cantidad de alumnos que asisten a cada curso, dado que la presente propuesta contempla la necesidad de hacer un uso activo del idioma y esto implica contar con los espacios necesarios a fin de fomentar tanto la expresión individual como grupal. Fue necesario, entonces, realizar una revisión diagnóstica de los contenidos mínimos de los programas, los rasgos generales de las prácticas pedagógicas y las herramientas didácticas, para ofrecer modificaciones factibles de ser implementadas y que supongan un uso de competencias del idioma de orden práctico que reflejen las tareas y los intercambios comunicativos que los egresados deben desarrollar en los ámbitos de la hotelería y el turismo.

El presente Trabajo Final de Integración desarrolla un proyecto de innovación formativa cuya modalidad de trabajo teórica y práctica apunta a contribuir con procesos de enseñanza y de aprendizaje que faciliten la apropiación de contenidos y el desarrollo de las habilidades de expresión oral necesarias para los futuros graduados de la Licenciatura en Administración Hotelera.

DATOS GENERALES DEL PROYECTO

. Nombre del proyecto

Aportes para la enseñanza de la lengua extranjera en la formación de la Licenciatura en Administración Hotelera orientados al ejercicio profesional

. Descripción general

El presente proyecto de innovación formativa surge tanto de la propuesta reflexiva que significó la cursada de la Especialización en Docencia Universitaria como de la consideración de las necesidades del uso del idioma en las tareas específicas del ejercicio profesional a partir de mi experiencia laboral cotidiana como profesora de inglés en ámbitos empresariales y traductora e intérprete en eventos profesionales y en turismo.

Respecto exclusivamente al turismo, trabajé como guía en el teatro Colón entre los años 2002 y 2004 a cargo de las visitas en castellano e inglés para turistas y para escuelas, lo que me dio experiencia en la adaptación de una misma visita a distintas audiencias, es decir, de información específica a distintos tipos de público. Por otra parte, en los últimos años dirijo y trabajo en el proyecto educativo Buenos Aires en Inglés,¹ a través del cual se ofrece a los estudiantes del idioma extranjero de escuelas primarias y secundarias diferentes experiencias comunicativas situadas en las que pueden hacer un uso activo de la lengua.

Con base en estas experiencias, propongo actividades de trabajo en clase que contribuyan a que los estudiantes de nivel universitario de la Licenciatura en Administración Hotelera adquieran los conocimientos teóricos y desarrollen las competencias orales que en la actualidad se requieren dentro del campo de la hotelería y el turismo.

. Objetivos

Objetivo General:

- Presentar un dispositivo pedagógico de integración específica de los contenidos del idioma inglés y los atractivos turísticos trabajados en la Licenciatura en Administración Hotelera que consolide y cohesione el tránsito entre la formación teórico-práctica del

¹www.buenosaireseningles.com

idioma inglés en el ámbito académico y el uso situacional y profesional del idioma, en respuesta a las dificultades y necesidades relevadas de los estudiantes de la carrera.

Objetivos Específicos:

- Conocer las dificultades de los estudiantes y la brecha entre los conocimientos adquiridos y las exigencias de idioma en el campo profesional.
- Establecer vínculos al interior del currículum específico de hotelería con elementos de aprendizaje del idioma (aspectos gramaticales, uso de la lengua, fonética, etc.).
- Favorecer la adquisición del lenguaje extranjero para el ejercicio práctico de la actividad del servicio hotelero/turístico.
- Propiciar que la asignatura de la enseñanza del idioma inglés constituya un espacio articulador entre los contenidos curriculares de hotelería y el uso práctico del idioma.
- Capacitar a los estudiantes de hotelería en habilidades discursivas prácticas en el idioma extranjero.

FUNDAMENTACIÓN

. Diagnóstico de la situación que le da origen

La Licenciatura en Administración Hotelera comenzó a funcionar en la Universidad Nacional de Quilmes en el año 1991, lo que significó la ampliación de la oferta de estudio y el acceso a una formación de calidad para miles de jóvenes del conurbano bonaerense.

En concordancia con el espíritu de la UNQ, que busca formar profesionales calificados con los conocimientos y habilidades esenciales para el diseño y la administración del producto hotelero y la implementación y gestión de servicios específicos, este proyecto de innovación busca propiciar y fortalecer la formación integral del estudiante contemplada en la propuesta de pasantías profesionales que la UNQ ofrece como estrategia y posibilidad de acceso al ambiente laboral en la industria turística. Si se espera que los graduados tengan un alto nivel de adaptabilidad y flexibilidad para operar tanto a nivel nacional como internacional, resulta fundamental que la carrera apueste a mejorar las estrategias que hasta el momento viene

desplegando, para brindarle a sus egresados un dominio más autónomo y creativo del idioma inglés.

Según la Resolución 450/15 del Consejo Superior de la UNQ sobre el plan de estudios de la Licenciatura en Administración Hotelera, la carrera apunta a tres grandes objetivos que, podríamos decir, abarcan distintos perfiles para el despliegue profesional, a saber:

- Formar profesionales con una sólida base académica para el diseño de estrategias orientadas a los procesos de la gestión de los recursos, que impulsen la mejora continua, el cambio estructural y la sustentabilidad de las organizaciones.
- Desarrollar capacidades de análisis simbólico y de gestión para enfrentar el desafío que la gestión de las organizaciones de servicios en general, y de alojamiento turístico en particular demandan en el ámbito local, nacional y regional.
- Estimular el análisis y comprensión de la función socio técnica económica de la actividad de alojamiento turístico para atender los desafíos y demandas que esta sugiere, en cuanto a procesos, tecnologías, capital humano, material y financiero.

En su formato actual, el plan de estudios está organizado en tres ciclos, uno introductorio, uno inicial cuya finalización otorga el título intermedio de diplomado en Economía y Administración, y uno superior cuyo cumplimiento da acceso a la titulación en Administración Hotelera. La organización curricular del ciclo introductorio establece tres cursos. Luego, el ciclo inicial de la licenciatura presenta un núcleo de cursos básicos obligatorios, un núcleo de cursos específicos obligatorios, un núcleo de cursos electivos y otros requisitos curriculares básicos entre los que se encuentra Inglés-Nivel de Suficiencia en el cual se trabaja la lecto-comprensión de textos académicos.

El ciclo superior, por su parte, cuenta con un núcleo de cursos de formación específica obligatorios, un núcleo de cursos de formación aplicada obligatorios, un núcleo de cursos electivos y otros requisitos curriculares obligatorios que incluyen Inglés Hotelero I e Inglés Hotelero II con una carga horaria de 6 horas semanales (4 horas en modalidad presencial y 2 horas en modalidad virtual) con una duración cuatrimestral para cada uno de los cursos. De forma adicional, los alumnos deberán optar por un curso electivo de idiomas entre Inglés Hotelero III, Francés o Portugués. Este curso también tiene una carga horaria de 6 horas semanales, de forma cuatrimestral. Asimismo, dentro de este último núcleo de requisitos curriculares se encuentra la

Práctica Integradora que puede efectuarse en cualquier momento del año académico y presenta una carga horaria de 200 horas.

La Práctica Integradora es una instancia de formación práctica que permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos, habilidades y aptitudes mediante el desempeño en situaciones del campo profesional. Esta instancia puede efectuarse dentro de organizaciones públicas o privadas del sector de servicios vinculadas a actividades de hospitalidad, la realización de actividades académicas de investigación, extensión y/o transferencia o la acreditación de experiencia laboral vinculada a temáticas propias de la carrera.²

. Población objetivo: perfil de los estudiantes

La población de estudiantes que ingresa a la Licenciatura en Administración Hotelera en la UNQ está conformada por jóvenes que han completado su escolarización general básica y polimodal y provienen de la zona sur del conurbano bonaerense.

De las observaciones y entrevistas realizadas se desprende que los estudiantes que cursan las materias Inglés Hotelero I y II cuentan con pocos conocimientos previos respecto de la carrera y de las actividades profesionales que deberán desarrollar. Asimismo, en varios casos, se observa poca motivación a la hora de realizar trabajos de investigación sobre lugares de interés turístico.

Con respecto al nivel de competencia en el idioma, la mayoría de los estudiantes ingresan con los conocimientos adquiridos durante su escolarización general y solo una minoría cuenta con conocimientos adicionales como resultado de haber tomado cursos de idioma de forma privada. En este sentido, todos los estudiantes deben aprobar el nivel de suficiencia en idioma inglés antes de cursar Inglés I.

Considerando que la modalidad de clase es presencial y virtual, se espera que los alumnos objetivo del presente proyecto de innovación formativa:

- Regulen su tiempo de estudio y resolución de las actividades solicitadas.
- Pongan en práctica estrategias de estudio individuales y colaborativas.
- Cuenten con una buena comprensión lectora y habilidades de comunicación oral.

²Información sobre la Licenciatura en Administración Hotelera extraída del sitio web de la Universidad Nacional de Quilmes (www.unq.edu.ar).

- Cumplan con su trabajo académico.
- Demuestren interés y motivación por realizar actividades de la profesión, investigar, producir conocimiento y aumentar su cultura general.

Por último, y atendiendo a las ideas planteadas por Philippe Perrenoud (2001) respecto de la práctica reflexiva como clave para la profesionalización de un oficio, no se debe olvidar que, al igual que en toda instancia de educación superior o universitaria, el objetivo buscado es lograr la formación de profesionales idóneos para hacer frente a las demandas laborales.

En palabras del autor:

Se da por sentado que un profesional reúne las competencias del creador y las del ejecutor: aísla el problema, lo plantea, concibe y elabora una solución, y asegura su aplicación. No tiene un conocimiento previo de la solución a los problemas que emergerán de su práctica habitual y cada vez que aparece uno tiene que elaborar esta solución sobre la marcha, a veces bajo presión y sin disponer de todos los datos para tomar una decisión sensata. Pero todo ello sería imposible sin un saber más amplio, saber académico, saber especializado y saber experto. (p. 10)

Será necesario, entonces, que los estudiantes se comprometan a desarrollar una práctica reflexiva sobre su profesión, a actualizar competencias y a lograr una mayor autonomía para así gestionar el desajuste entre el trabajo escrito y el trabajo real.

. Justificación de su pertinencia como proyecto de innovación formativa

Uno de los propósitos de la carrera es que los alumnos de la Licenciatura en Administración Hotelera concluyan su formación académica con habilidades y conocimientos básicos de comunicación que les permitan resolver las dificultades y atender a las necesidades planteadas por huéspedes extranjeros turistas y de negocios.

En consideración de lo expuesto, el presente proyecto de innovación formativa se orienta hacia la conformación de un taller específico de conversación y escritura destinado a aquellas tareas que requieren estas habilidades y a un espacio de *roleplay*, o juego de roles, como técnica integradora a partir de la dramatización de situaciones que recrean el espacio vivo de intercambio

lingüístico, es decir, que posibilitan la puesta en acto de los contenidos gramaticales vistos en los distintos niveles. La dinámica del juego de roles ofrecerá un espacio para el análisis, reflexión y resolución de situaciones comunes en el ámbito de la hotelería.

En definitiva, este proyecto de innovación formativa pretende concentrarse en lo que, *a priori*, constituiría un déficit del aula en tanto espacio de interacción entre los profesores de idioma y los estudiantes. Es en la relación entre los sujetos del hecho educativo que es necesario pensar para promover didácticas que superen la mera transmisión de contenidos gramaticales y léxicos en favor de dinámicas que faciliten la apropiación del idioma por parte de quienes necesitan aprender a hablarlo.

Al mismo tiempo, proveería la posibilidad de llevar el intercambio lingüístico fuera del aula, en contextos reales, para que los estudiantes adquieran experiencias propias que luego podrán transmitir a los huéspedes.

Siguiendo el planteo de Daniela Stagnaro y Natalia da Representação (2012), un proyecto de innovación formativa implica diagnosticar un problema práctico para luego proponer un conjunto de estrategias que apunten a solucionarlo. Las autoras sostienen que,

se trata de la planificación de acciones articuladas que permitan que el ente, sector, institución o territorio que se debe intervenir alcance un nivel óptimo de funcionamiento o desarrollo. En consecuencia, para que el proyecto sea exitoso debe contribuir significativamente a la demanda que surge del diagnóstico de la situación problemática. (p. 157)

Con esta consideración, se partió de un diagnóstico y para ello se tuvieron en cuenta los aportes de Guido Palena, gerente del Hotel Dorá Buenos Aires, y de las docentes a cargo de las materias Inglés I e Inglés II, las profesoras Gimena Balcarce y Gabriela Anselmo.

Como primer paso, entonces, se procedió a entrevistar a Palena. Del intercambio con el gerente hotelero se desprende que existe, en este ámbito, la necesidad de contar con personal capacitado para ofrecer servicios que excedan el mero aspecto técnico que supone recibir a un pasajero o atender un reclamo. Según Palena, los huéspedes extranjeros realmente valoran cuando quien los asiste puede darles información sobre los atractivos a visitar dentro de la ciudad, brindarles alguna explicación al respecto o, incluso, compartir experiencias visitando esos sitios con ellos, en lugar de simplemente ofrecerles un mapa de la ciudad sin ninguna otra

explicación. Lo que quiero señalar aquí es que la tarea de establecer una comunicación en otra lengua que no es la materna, en el marco de la actividad turística, conlleva el desafío de ser capaz de representar para el visitante algo del “eco cultural” local y, por lo tanto, original. El valor de una visita turística no está únicamente en el *souvenir* sino, fundamentalmente, en la experiencia del paseo por la ciudad o el país que se visita.

Por otra parte, Palena también menciona que no todas las personas que hablan inglés en la Argentina realmente conocen cuáles son los lugares emblemáticos de la ciudad de Buenos Aires o del país. Esta opinión se ve reforzada por la de la profesora Gabriela Anselmo, a cargo de la materia Inglés Hotelero II. La docente plantea que, al momento de desarrollar actividades de juego de roles dentro del aula, a menudo la mayor dificultad no está en el uso del idioma sino en la falta de conocimiento sobre monumentos, plazas, museos y demás lugares de interés.

A fin de contar con un panorama completo de la formación, se procedió a la observación de una clase dictada por la docente Gimena Balcarce, quien se encuentra a cargo de la materia Inglés I de la Licenciatura en Administración Hotelera.

El registro de observación de esta clase y la entrevista con Anselmo permitieron constatar que, al finalizar la cursada de ambas materias, los estudiantes están preparados para satisfacer las necesidades básicas planteadas por los huéspedes. No obstante, se observan dificultades a la hora de hacer frente a situaciones comunicativas que demandan un mayor nivel de intercambio oral y, en especial, si se trata de ofrecer información específica sobre actividades o lugares a visitar.

Se observa, como consecuencia, la necesidad de reforzar no sólo el uso del idioma inglés como herramienta comunicativa, sino también la de afianzar el conocimiento que los propios estudiantes de la Licenciatura en Administración Hotelera deberían desarrollar como representantes de la ciudad que habitan.

PROPUESTA DIDÁCTICA

Por lo expuesto en el apartado anterior, la propuesta didáctica involucra una modalidad de trabajo que contempla el desarrollo de actividades tendientes a adquirir vocabulario y estructuras gramaticales que se aplicarán en posteriores visitas guiadas en inglés a los distintos puntos turísticos de la ciudad. En este caso, los estudiantes deberán investigar cada sitio, aprender el

vocabulario específico y aplicar las estructuras gramaticales que tienen aprendidas. De este modo, con el trabajo previo realizado en el aula de clase, se espera que los alumnos puedan satisfacer las necesidades de espontaneidad en el uso de la lengua a las que se verán expuestos, no solo durante la actividad propuesta en el presente proyecto, sino también durante el ejercicio profesional.

Entonces, la propuesta didáctica consiste en ofrecerles a los alumnos que ya hayan cursado y aprobado las materias Inglés Hotelero I y II, y como parte de los contenidos de Inglés Hotelero III, la posibilidad de ahondar en los conocimientos sobre diferentes destinos de interés para los huéspedes extranjeros que suelen visitar la Argentina y las grandes ciudades como Buenos Aires. Al mismo tiempo se busca articular estos nuevos conocimientos con los contenidos incluidos en los programas de las materias Inglés Hotelero I y II.

. Aspectos comunicacionales y colaborativos

Si se tiene en consideración que los alumnos que cursan la materia Inglés Hotelero III ya han adquirido los conocimientos básicos necesarios para su desempeño oral y escrito y que la cursada es bimodal, es decir, parte presencial y parte virtual, los aspectos comunicacionales en esta instancia deberían enfocarse en la interacción entre estudiantes y en el uso de las nuevas tecnologías.

Según Mizuko Ito y otros (2010), quienes exploran los efectos que los medios de comunicación y la tecnología tienen en la forma en la que los estudiantes viven y aprenden, existen diversos enfoques socioculturales sobre el aprendizaje que sostienen que los estudiantes adquieren la mayor parte de sus conocimientos y competencias en contextos que no involucran una instrucción formal, sino en entornos de sociabilidad entre pares. Este tipo de aprendizaje entre pares se basa en contextos de reciprocidad en donde todos los estudiantes pueden expresarse libremente y evaluar el desempeño de sus compañeros. Todos los estudiantes colaboran y se evalúan unos a otros. Los estudiantes pueden vincularse a través de lazos de amistad o a partir de intereses en común. En ambos casos, el grupo de pares se convierte en un motor muy poderoso para el aprendizaje (pp. 21-22).

Podemos sumar la voz de Clara Barroso Jerez (2012), quien sostiene que

el conocimiento se construye a través de la experiencia compartida en la que cada individuo evoluciona en interacción con el entorno cultural (Dewey, 2004). Dicha experiencia es un factor determinante en la construcción de significado, en la construcción de su dominio de conocimientos y la participación en el desarrollo de conocimiento compartido. (p. 47)

Darle lugar a la construcción de conocimiento compartido, como parte integral de la presente propuesta, resulta de suma utilidad para que los estudiantes comprendan por qué es tan importante participar en estos procesos de enseñanza y de aprendizaje con un grupo de pares.

En cuanto al uso de las herramientas tecnológicas, la Internet y las nuevas tecnologías resultan esenciales para que los estudiantes busquen nueva información, aprendan en base a sus intereses y también adquieran habilidades que los acompañarán durante toda su vida. En este sentido, Mizuko Ito (2010) opina que una de las implicancias del uso de las nuevas tecnologías es que los jóvenes realizan actividades que consideran productivas y que los capacitan para sus futuros empleos. En estas actividades asociadas a las nuevas tecnologías, que revisten un propósito serio o productivo, el juego, la sociabilización y el pasar tiempo en línea, comienzan a transformarse en lo que los jóvenes consideran “trabajo” o “responsabilidad real” (p. 295-296).

En consideración de lo anterior y en el contexto de la presente propuesta, se propiciarán espacios de intercambio entre estudiantes con el objetivo de que puedan compartir sus conocimientos, colaborar, aprender y resolver problemas de forma conjunta. Asimismo, será fundamental contar con el apoyo y la guía docente a fin de que los estudiantes puedan hacer un uso apropiado tanto de los contenidos en Internet como de las nuevas tecnologías disponibles.

. Roles de docencia y gestión

A fin de describir y calificar el rol docente, se propone partir de lo expresado por Laura Basabe y Estela Cols (2007), quienes definen a la enseñanza como el intento de una persona de transmitir contenidos a otra (p. 126). Veremos, pues, tres elementos en relación trídica: alguien que tiene un conocimiento, alguien que carece de él y un saber contenido de la transmisión. A partir de esta definición se considera a la enseñanza como una forma de mediación entre un aprendiz y un contenido. El rol docente supone, entonces, como primera medida, hallar los medios más idóneos para facilitar este proceso de adquisición de conocimientos.

Con respecto a las prácticas docentes habituales, podemos recurrir a lo planteado por Gary Fenstermacher y Jonas Soltis (1998) cuando describen tres enfoques de la enseñanza distintos entre sí, pero articulables en el proceso de enseñanza: enfoque ejecutivo, enfoque del terapeuta o cultivador y enfoque del liberador.

El primer enfoque considera a los docentes como ejecutivos enfocados en cumplir objetivos. En este caso los autores indican que los docentes:

Planifican, ejecutan el plan, evalúan sus esfuerzos, luego hacen una revisión y vuelven a actuar. Los ejecutivos, por lo general, manejan personas y recursos. Toman decisiones sobre lo que harán las personas, sobre el momento en que ello ocurrirá, sobre el tiempo que pueda requerirles hacerlo y sobre los niveles de rendimiento que determinan si es posible seguir avanzando hacia las nuevas tareas o si es necesario repetir lo que se ha estado realizando. (p. 32)

En segundo lugar, el enfoque del terapeuta ve al docente como una persona encargada de ayudar a cada individuo en su crecimiento personal.

En la base de esta perspectiva están la psicoterapia, la psicología humanista y la filosofía existencial, pues ella se concentra en el objetivo de que los estudiantes desarrollen su propio ser como personas auténticas mediante experiencias educativas que tengan una importante significación personal. (pp. 20-21)

Finalmente, a través del enfoque del liberador el docente intenta liberar la mente del individuo con el fin de promover seres humanos morales, racionales, entendidos e íntegros (pp. 20-21).

Cada uno de estos enfoques involucra diferentes tareas y responsabilidades. Siempre de acuerdo con Fenstermacher y Soltis, los docentes solo llegan a ser profesionales cuando, a través de la reflexión, optan por una postura que los guía en su tarea (p. 21). A su vez, afirman que todo docente debería integrar su propio enfoque de la enseñanza y procurar liberar no solo la mente sino también el corazón y el espíritu de los estudiantes (p. 119).

Se puede afirmar entonces, que, si se desea que los estudiantes se beneficien de sus experiencias educativas, el docente debería hallar la manera de aplicar los tres enfoques según sea apropiado o necesario a la largo del proceso de enseñanza.

Por otra parte, hay ciertas habilidades genéricas que son transversales a todos los niveles y materias. Estas constituyen habilidades de gobierno de la clase. En este sentido, Daniel Feldman y Mariano Palamidessi (2001) desarrollan las nociones de *programa* (también llamado plan, planificación, diseño o proyecto) y *programación*. El *programa* incluye la selección, organización y jerarquización de conocimientos, mientras que la *programación* es el proceso mediador entre el programa y la enseñanza. Este proceso trata sobre la selección, organización y establecimiento de secuencias y estrategias, y supone la posibilidad de realizar modificaciones durante el desarrollo de las actividades (p. 14).

Además, los autores describen dos modalidades posibles que el docente puede aplicar: modalidad técnica o modalidad práctica. La modalidad técnica supone una acción que se rige por un sistema de reglas. La información disponible permite realizar una predicción y aplicar una acción sujeta a reglas unívocas para la resolución de un problema. En la modalidad práctica las decisiones prácticas tienen siempre un valor relativo a la situación. La definición del problema nunca es conclusiva y en esta modalidad se responde a la pregunta: ¿Cómo sería correcto actuar en esta situación? (p. 16).

En su tarea diaria el docente podrá recurrir a la modalidad técnica ya que esta permite aplicar una acción tendiente a resolver un problema definido. Sin embargo, en ocasiones se presentan situaciones que no son tan fácilmente definibles, problemas de las “tierras bajas”. Como refieren Feldman y Palamidessi (2001), haciendo uso de la metáfora expresada por Donald Schön,

en las “tierras bajas” las cosas suceden de manera diferente. Muchas veces existen sensaciones de que las cosas deben cambiar, pero no hay claridad acerca de qué. Es difícil separar los elementos que componen la situación y la definición de los problemas es, en sí misma, el problema principal. No se dispone de información confiable y la situación tiene una configuración singular que permite trazar analogías pero que no puede homologarse de manera directa con otras situaciones. (p. 17)

Por otra parte, y como se mencionó anteriormente, las nuevas tecnologías ofrecen una oportunidad para brindar diferentes formas que contribuyan a que los aprendices se aproximen al objeto de conocimiento y será el docente quien deba mediar en este proceso de apropiación de conocimiento.

Tal como afirman Ana Ayuste, Begoña Gros y Sofía Valdivieso (2012),

algunas de las tareas educativas de mayor relevancia pivotan sobre las siguientes acciones: mostrar dónde está la información más valiosa; establecer criterios para su selección; facilitar las conexiones entre ideas y conocimientos dispares; eliminar el malestar frente al error y a la crítica; y contribuir a que esa información se convierta en saber a través de un proceso de elaboración personal que puede desarrollarse de manera individual y/o colectiva. (p. 27)

Estas autoras agregan que Internet presenta oportunidades sin precedentes y que cuestiones tan diversas como la política, la participación ciudadana, los medios de comunicación, el consumo, la industria cultural, las formas de ocio, las relaciones interpersonales y la conducta sexual, se disuelven en un nuevo estado de cosas (p. 22). Por este motivo, los estudiantes o aprendices necesitan una guía para poder seleccionar y elegir contenidos pertinentes y significativos que contribuyan a su formación. Los espacios de educación formal, los programas de estudio siguen siendo el espacio donde aprender a jerarquizar las fuentes de información, y hoy la gran fuente de información es Internet, pero no todos sus contenidos son igualmente rigurosos.

Manuel Hernández Orta (2004), por su parte, explica que el desempeño educativo es parte de un proceso de generación de conocimiento para lograr un desarrollo acorde con el avance de la economía, de la sociedad y de las políticas sociales de un Estado. Observa que actualmente estamos atravesando una transición y dejando atrás una etapa donde predominaban las certezas sobre la ciencia, la economía, la sociedad y la cultura.

El autor sostiene que vivimos una era informática, donde los sectores de punta se conforman a partir del uso adecuado y racional de la World Wide Web e Internet adquiere una importancia esencial, modificando la forma en la que se transmite el conocimiento. Así, opina que, con el fin de avanzar en términos reales hacia el concepto de sociedad del conocimiento, es esencial enfocarse en dos procesos cualitativos dentro del sector educativo: la investigación educativa y el ejercicio de la docencia, como dos ejes que articulan el medio principal en el que se genera el conocimiento. Dentro de todo proceso educativo, siempre de acuerdo con Hernández Orta, lo primero que debe empezar a construirse es la vinculación del maestro y el investigador con el proceso de generación de conocimiento científico. Finalmente, el autor sostiene que el

proceso educativo y la producción de conocimiento científico deben orientarse a dar respuestas a las problemáticas de los distintos sectores productivos del país.

Es así como, parte de la tarea docente, necesita del ejercicio de una mente abierta, crítica y flexible ante las necesidades y demandas planteadas por un entorno laboral en constante cambio y evolución.

En base a lo expresado, los roles y funciones de la tarea docente para esta propuesta involucrarán:

- Formular y enviar el programa o plan docente de la materia.
- Organizar el programa o plan a través de una programación adecuada: selección y organización de contenidos y establecimiento de secuencias y estrategias.
- Desarrollar los contenidos en las clases haciendo uso de materiales, actividades y recursos disponibles y apropiados.
- Dar a los estudiantes las indicaciones para cada una de las lecciones o temas.
- Diseñar y enviar actividades de práctica indicando plazos de entrega.
- Diseñar diferentes instrumentos de evaluación para verificar el avance en la apropiación de conocimientos por parte de los alumnos.
- Mantener una comunicación fluida con los estudiantes recibiendo sus inquietudes y consultas.
- Guiar y orientar a los estudiantes en el proceso de aprendizaje atendiendo sus dudas y dificultades.
- Motivar y promover el interés de los estudiantes en los temas desarrollados.
- Promover actividades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes según sea necesario.
- Proponer debates para generar un intercambio entre los estudiantes.

- Participar en las reuniones de coordinación general y brindar información útil sobre los estudiantes, los materiales empleados y el desarrollo de las clases de la materia.
- Corregir las evaluaciones, brindar una devolución a los estudiantes y redactar un informe final del rendimiento logrado.
- Participar de forma activa en programas de investigación y desarrollo.

En cuanto al perfil, los requisitos que debería cumplir el docente a cargo de esta materia son los siguientes:

- Ser graduado universitario de un área de conocimiento afín al curso dictado.
- Contar con experiencia en docencia superior.
- Contar con experiencia en tareas de investigación.
- Haber finalizado o estar cursando estudios de posgrado.
- Haber realizado publicaciones sobre temas vinculados con la materia que se dicta.

. Materiales

Con el fin de seleccionar y diseñar los materiales o medios de enseñanza, se partirá de los aportes de Manuel Área Moreira (2009) El autor justifica la relevancia de los medios de enseñanza a través de diferentes características.

Los medios de enseñanza o materiales didácticos “son uno de los ejes vertebradores de gran parte de las acciones de enseñanza y aprendizaje desarrolladas en cualquiera de los niveles y modalidades de educación” (p. 24). Tienen relevancia en tanto constituyen elementos imprescindibles en todo proceso de enseñanza e interaccionan con los restantes componentes curriculares: objetivos, contenidos, estrategias, actividades, entre otros. Por lo que, la elaboración de los materiales específicos para la enseñanza tiene que partir del conocimiento de las características de los demás componentes curriculares.

Agrega que los medios son herramientas de comunicación social que facilitan y presentan mensajes informativos a los alumnos, pero también condicionan y modulan las transacciones comunicativas entre docente y alumno. El tipo de medio empleado en el aula y las tareas tendrán

consecuencias en las formas de agrupar a los alumnos, el modo de gestionar y dirigir las actividades, las normas de comportamiento y relación social, la autonomía de trabajo de los alumnos, entre otros (p. 25).

Además, “los medios codifican el conocimiento y la cultura a través de formas de representación figurativas y/o simbólicas, y exigen del sujeto la activación de distintas habilidades cognitivas” (p. 25). A través de los medios, los estudiantes acceden al conocimiento por experiencias figurativas o simbólicas, no solamente a través de una experiencia directa. La obtención de conocimiento requiere la decodificación de mensajes simbólicamente representados a través de distintas estrategias y operaciones cognitivas con el fin de comprender, almacenar y posteriormente, recuperar el conocimiento.

Área Moreira suma que “los medios y materiales, desde un punto de vista ideológico, no son neutros ni en los valores que transmiten ni en las implicaciones sociales y de interacción personal que se producen por el uso de los mismos” (p. 25). Son vehículos expresivos para comunicar ideas, sentimientos y opiniones de los estudiantes. En este sentido, la enseñanza ofrece experiencias que trascienden una mera decodificación de mensajes y presentan oportunidades para que los medios sean utilizados como fuentes y formas de expresión.

Finalmente, el autor indica que los medios y materiales son objetos físicos que almacenan el conocimiento escolar mediante formas y códigos que permiten el desarrollo del trabajo académico en el contexto del aula (p. 25). Se trata de soportes que mantienen estable e inalterable la información. El conocimiento y la información vehiculizados a través de los medios se conservan de modo permanente sin alteraciones o pérdidas, permitiendo que los sujetos puedan interactuar con la misma información cuantas veces quieran adecuando el acceso a ese conocimiento a sus intereses o necesidades.

Con el objetivo de profundizar una aproximación conceptual sobre los medios de enseñanza, resulta interesante, también, detenerse en la definición que Área Moreira (2009) toma de Juan Manuel Escudero (1983): “[medio de enseñanza] es cualquier recurso tecnológico que articula en un determinado sistema de símbolos ciertos mensajes con propósitos instructivos” (p. 25). El primer rasgo mencionado es que un medio es un recurso tecnológico, o sea, un soporte físico-material. En segundo lugar, debe existir algún tipo de sistema de símbolos. El medio debe representar algo diferente de sí mismo simbolizado a través de ciertos códigos. Por último, el medio porta mensajes elaborados con propósitos instructivos.

En un entorno educativo real existe una diversidad de medios y materiales de enseñanza y cada uno presenta la información empleando un modo de representación diferente. De este modo, cada estudiante podrá utilizar mejor un medio u otro, en base a su estructura cognitiva.

Con respecto a este punto, Área Moreira (2009) describe diferentes tipologías de medios de enseñanza detallando su modalidad simbólica.

En primer lugar, el autor describe los medios manipulativos que están representados por el conjunto de recursos y materiales que ofrecen a los sujetos un modo de representación del conocimiento de naturaleza enactiva. El conocimiento enactivo se construye a través de una práctica, a partir del desarrollo de las habilidades puestas en juego por quienes adquieren tal conocimiento. Entre estos medios, se incluyen los objetos y recursos reales, que por sí mismos no codifican o representan una realidad más allá de sí, pero que bajo un contexto de enseñanza son susceptibles de provocar aprendizaje en la medida que son utilizados con dichos propósitos. Aquí pueden mencionarse los materiales del entorno (minerales, animales, plantas, etcétera) y el material de investigación y de trabajo (microscopios, balanzas, termómetros, etcétera.). Por otra parte, existen medios manipulativos simbólicos que provocan aprendizaje a través de una experiencia enactiva y se diferencian de los anteriores porque representan y codifican una realidad que los trasciende como meros objetos. En esta categoría se incluye el material lógico-matemático y los juegos, entre otros (p. 27).

En segundo lugar, menciona los medios textuales o impresos. Esta categoría comprende los recursos que emplean principalmente los códigos verbales como sistema simbólico predominante. Dentro de estos medios se puede distinguir entre medios textuales destinados al profesor, elaborados con el fin de explicar y orientar sobre el desarrollo de programas o proyectos curriculares, por ejemplo, las guías didácticas. Por otro lado, existen medios textuales orientados al alumno que buscan ofrecer algún tipo de experiencia que posibilite el aprendizaje, como los libros de texto y los materiales de lecto-escritura (p. 27).

El tercer recurso está representado por los medios audiovisuales que codifican sus mensajes a través de representaciones icónicas. En este caso, se presenta el conocimiento a través de la principal modalidad simbólica que es la imagen. Entre estos se pueden distinguir medios de imagen fija, como el retroproyector de transparencias, y medios de imagen en movimiento, como el proyector de películas. Se pueden mencionar también los medios auditivos que emplean el

sonido como la modalidad de codificación predominante. Un buen ejemplo lo constituyen los videos o la radio (p. 27).

Por último, se encuentran los medios informáticos que permiten desarrollar, utilizar y combinar diversas modalidades de codificación simbólica de la información. Los códigos verbales, icónicos fijos, o en movimiento y el sonido pueden ser empleados en los medios informáticos. El medio por excelencia lo representa la computadora, pero también es posible incluir medios como la videoconferencia, la realidad virtual y los distintos servicios de Internet (p. 27).

En conclusión, resulta recomendable emplear distintos tipos de medios y materiales con el fin de ofrecer múltiples aproximaciones al objeto de conocimiento y garantizar que todos los alumnos logren una adecuada apropiación de la información. De esta manera, es posible trabajar con material de lectura impreso, textos digitalizados, videos con presentaciones gráficas y orales, ejercicios de lecto-comprensión para desarrollar diferentes estrategias lectoras, actividades gramaticales *on line* con clave de autocorrección, trabajos de redacción, actividades orales, entre otros. Se considera que esta multiplicidad de recursos contribuirá a una mejor incorporación de los contenidos haciendo uso de diferentes maneras para representar y transmitir la información.

Por otra parte, dado que la presente propuesta apunta a generar aportes para la enseñanza de la lengua extranjera, se tendrá en consideración lo expuesto por Christopher Brumfit y Keith Johnson (1979) sobre la Enseñanza Comunicativa del Idioma (CLT, por sus siglas en inglés).

Los autores explican que uno de los objetivos de la CLT es desarrollar la fluidez en el uso del idioma. La fluidez se logra cuando el hablante logra utilizar el idioma de forma natural en un intercambio significativo con otro manteniendo una comunicación continua y entendible a pesar de las limitaciones en su competencia comunicativa. La fluidez puede desarrollarse a través de actividades de clase en las que los estudiantes deban negociar significados, emplear estrategias comunicativas, corregir malentendidos, y evitar que la comunicación se vea interrumpida (p. 14).

Las actividades para el desarrollo de la fluidez pueden diferenciarse de las actividades para mejorar la precisión de la lengua. Brumfit y Johnson ofrecen una descripción detallada de ambas:

Las actividades que apuntan al desarrollo de la fluidez:

- Reflejan el uso natural del idioma.
- Se enfocan en lograr la comunicación.
- Requieren un uso significativo del idioma.
- Requieren el uso de estrategias comunicativas.
- Generan expresiones de la lengua que no se pueden anticipar o predecir.
- Buscan vincular el uso del idioma con el contexto.

Las actividades que se enfocan en el desarrollo de la precisión:

- Reflejan un uso del idioma dentro del aula.
- Se enfocan en la formulación de ejemplos correctos del idioma.
- Ponen en práctica el idioma fuera de un contexto.
- Ponen en práctica pequeñas muestras del uso del idioma.
- No requieren una comunicación significativa.
- Controlan la elección del idioma.

Por supuesto que ambos tipos de actividades son necesarios para lograr un correcto desarrollo del idioma y pueden pensarse como tareas complementarias (pp. 14-15).

Otra distinción que introducen estos autores es entre tres diferentes tipos de prácticas: mecánica, significativa y comunicativa.

- Práctica mecánica: durante la práctica mecánica el docente proporciona una o varias estructuras lingüísticas y los alumnos practican de forma controlada sin necesidad de comprender la finalidad del uso de dichas estructuras.
- Práctica significativa: se realizan actividades en las que el lenguaje sigue siendo controlado por el docente, pero los alumnos practican las estructuras en un contexto significativo.

- Práctica comunicativa: son actividades que apuntan a utilizar la lengua en un contexto comunicativo real, en donde se intercambia información real, y en donde no es posible predecir en su totalidad que estructuras lingüísticas se emplearán (pp. 14-15).

Uno de los aspectos importantes de la comunicación en la CLT, siempre de acuerdo con Brumfit y Johnson, es la noción de la brecha o laguna de información. Esto se debe a que, en una comunicación real, las personas comúnmente se comunican para obtener información que no poseen. La comunicación dentro del aula será más auténtica si los alumnos además de practicar estructuras lingüísticas emplean sus recursos lingüísticos y comunicativos con el fin de obtener información (p. 18).

En base a lo expresado, como un primer paso a la hora de pensar en este proyecto, se seleccionarán destinos de interés dentro de la ciudad de Buenos Aires como Plaza de Mayo, Puerto Madero, La Boca & Museo Quinquela Martín, San Telmo & Museo de Arte Moderno, Recoleta & Museo de Bellas Artes y Cementerio de la Recoleta, entre otros.

En un segundo paso, se definirán contenidos y materiales que se tendrán en cuenta, luego, para diseñar las actividades a realizar dentro y fuera del aula. De este modo, la tarea involucra dos etapas.

En la primera, entonces, el desarrollo de actividades dentro del aula con el fin de que los estudiantes revisen estructuras gramaticales vistas y adquieran terminología específica sobre el atractivo elegido. Con el objeto de definir estas actividades de trabajo en clase, se considerarán los contenidos mínimos establecidos en los programas de Inglés Hotelero I y II.

Los contenidos a tomar en cuenta para el diseño de las actividades de trabajo en clase del presente proyecto son los siguientes:

- Del programa de Inglés Hotelero I: pronombres personales, adjetivos posesivos, frases interrogativas, uso del tiempo presente simple, futuro simple, pasado simple y pasado participio, adjetivos positivos y negativos y uso de comparativos y superlativos en descripciones, verbos modales, oraciones condicionales I y II, conectores y voz pasiva.

- Del programa de Inglés Hotelero II: descripción de destinos turísticos nacionales, descripción de lugares de interés en el área e información sobre tradiciones, lugares históricos, entre otros.

Asimismo, en el marco de la materia Inglés Hotelero III se fomentará el debate, el intercambio de ideas y la propia expresión a fin de contribuir al desarrollo de las habilidades discursivas de los estudiantes. En este caso, se propondrán actividades de debate y desarrollo en las que los estudiantes deberán ofrecer su opinión sobre cómo abordar una situación específica y desarrollarla en el foro de la materia con el fin de que sus compañeros puedan hacer sus aportes y discutir sobre la forma más efectiva de proceder. Por ejemplo, se les pedirá a los estudiantes que expresen la forma en la que le ofrecerían ayuda a un huésped que desea visitar la ciudad en diferentes circunstancias: día de lluvia, día en el que los museos están cerrados, un paseo con niños pequeños, entre otras.

Una vez finalizada esta etapa, se procederá a una segunda bajo la modalidad de una visita guiada educativa que implicará recorrer diferentes atractivos dentro de la ciudad para llevar a cabo actividades de juego de roles y exposiciones orales por parte de los estudiantes. Durante este recorrido los estudiantes podrán formular y responder preguntas, compartir información de su conocimiento y aprender vocabulario a partir de situaciones espontáneas. El poder transitar el lugar y contar con una experiencia de primera mano les brindará a los estudiantes la posibilidad de disponer de información real que podrán transmitir a la hora de ofrecer recomendaciones a otros visitantes, pero más importante que ello, habrán tomado conciencia de las estructuras gramaticales para este tipo de tareas.

. Evaluación de los aprendizajes

Según José Gimeno Sacristán (1992)

evaluar hace referencia a cualquier proceso por medio del que alguna o varias características de un alumno, de un grupo de estudiantes, de un ambiente educativo, de objetivos educativos, de materiales, profesores, programas, etc., reciben la atención del que evalúa, se analizan y se valoran sus características y condiciones en función de unos criterios o puntos de referencia para emitir un juicio que sea relevante para la educación. (p. 338)

Con el fin de evaluar la adquisición de conocimientos y competencias en el uso del idioma inglés para la comunicación oral de los estudiantes, se emplearán diferentes instrumentos de evaluación:

- Instrumentos de evaluación de diagnóstico: examen de nivelación y entrevista.
- Una presentación y exposición oral.
- Dos exámenes parciales escritos (a mediados y fin de curso).

En primer lugar, se llevará a cabo una evaluación diagnóstica para determinar las habilidades que los estudiantes tienen incorporadas para luego realizar una selección de los contenidos y actividades a desarrollar durante el curso.

Tal como sostiene Gimeno Sacristán, “la evaluación justifica su utilidad pedagógica cuando se utiliza como recurso para conocer el progreso de los alumnos y el funcionamiento de los procesos de aprendizaje con el fin de intervenir en su mejora” (p. 370).

En este sentido, se considera que esta práctica es muy importante ya que en el aprendizaje de idiomas es necesario el dominio de aprendizajes previos para pasar a los siguientes por tratarse de una materia con alto grado de estructuración. Se espera, además que los estudiantes asuman las instancias de evaluación con esta misma lógica prestando atención a aquellos aspectos que les resultaron más simples y aquellos que todavía les resultan menos comprensibles a fin de identificar, por ejemplo, cuáles son las estructuras gramaticales que deben profundizar para poder aplicarlas en el uso del idioma.

Es por esto, que, en términos generales, las evaluaciones deben estar orientadas como ejercicios que sirven para tomar conciencia sobre el curso del proceso de aprendizaje, detectando errores y carencias para poder corregirlos y evitar que el estudiante persista en alguna falla que retrase una correcta y progresiva adquisición del idioma. La concepción progresiva y evolutiva de cualquier conocimiento y habilidad es fundamental para otorgar a la evaluación el sentido formativo que debe tener: corregir y mejorar los procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este caso se aplicarán dos instrumentos de diagnóstico: un examen de nivelación y una entrevista oral.

El examen de nivelación consistirá en un cuestionario cerrado de 100 preguntas de opción múltiple. El resultado obtenido reflejará los contenidos gramaticales ya adquiridos por los alumnos. Se opta por este instrumento ya que tal como sostiene María Antonia Casanova (1995), la principal ventaja es que permite realizar un tratamiento rápido de los datos y, una vez vaciado el contenido, obtener un resultado (p. 168).

Por otra parte, a través de un intercambio oral con el grupo se plantearán preguntas que los alumnos deberán responder con el fin de determinar su desempeño oral, así como también sus opiniones, apreciaciones y dificultades respecto del uso de idioma inglés. En este caso se empleará una entrevista formal semiestructurada en la que se seguirá un cuestionario preestablecido, pero con la flexibilidad suficiente para modificar las preguntas que se considere necesario en función de las respuestas recibidas. Este modelo resulta útil para llegar a profundizar en las cuestiones que sea preciso.

En este sentido, Casanova agrega:

La entrevista, en términos generales, es una técnica apropiada para cualquier evaluación cualitativa, pues favorece grandemente la obtención de información profunda y amplia, además de que permite recoger determinadamente datos acerca de actitudes, opiniones, expectativas, etc., de los entrevistados. Información imprescindible, por otra parte, para cualquier valoración de realidades en las que lo humano sea factor principal. (p. 140)

Con el fin de diseñar los instrumentos de evaluación que se aplicarán en el presente curso, se partirá de lo expuesto por Nydia Elola y Lidia Toranzos (2000). Según las autoras, a la hora de construir un instrumento de evaluación debería tenerse en cuenta que toda evaluación es un proceso que genera información y conocimiento de carácter retroalimentador. La evaluación permite poner de manifiesto aspectos o procesos que de otra manera permanecen ocultos y posibilita una aproximación más precisa a la naturaleza de ciertos procesos (p. 4).

Agregan que todo instrumento de evaluación diseñado deberá reunir los siguientes componentes (pp. 5-6):

- Búsqueda de indicios: La evaluación se lleva a cabo sobre un conjunto de indicios seleccionados de forma sistemática y planificada. En este caso, el objetivo será verificar la

adquisición de conocimientos específicos y competencias orales por parte de los estudiantes.

- Forma de registro y análisis: Resulta recomendable recurrir a un número variado de instrumentos de registro y análisis de indicios ya que cada uno presenta ventajas y desventajas. Se hará uso tanto de registros escritos como de audio ya que el objetivo será que los estudiantes logren una mayor fluidez en sus producciones orales.
- Criterios: Toda acción evaluativa requiere la presencia de criterios ya que es a partir de esos elementos que se puede establecer una comparación respecto del objeto de evaluación.
- Juicio de valor: Es el componente distintivo de todo proceso de evaluación. La acción de emitir o formular juicios de valor constituye el elemento que diferencia a la evaluación de una descripción detallada.
- Toma de decisiones: Este es un componente propio de todo proceso de evaluación y es lo que diferencia a la evaluación de otro tipo de indagación sistemática. Las acciones evaluativas funcionan como soporte para la toma de decisiones.

Teniendo en consideración lo anterior, es posible comprender que ningún objeto de evaluación puede ser abarcado en su totalidad con un único instrumento de evaluación.

En este aspecto, Alicia Camillioni (1998) opina que cada instrumento de evaluación tomado aisladamente resulta insuficiente para obtener información sobre el aprendizaje de los estudiantes. Será necesario combinar instrumentos diversos para obtener una cobertura adecuada: “La eficacia de la evaluación depende, entonces, de la pertinencia de la combinación de diferentes instrumentos, de la oportunidad en que se administran y de la inteligencia y propiedad del análisis e interpretación de sus resultados” (p. 8).

Por este motivo, a fin de verificar la correcta adquisición de los contenidos, se hará uso de dos evaluaciones escritas y de una presentación oral. En las pruebas escritas se combinarán ejercicios de lecto-comprensión y preguntas de respuesta abierta con ejercicios de base estructurada y de respuesta cerrada. Con respecto a la presentación oral, se les solicitará a los estudiantes que elijan un tema a desarrollar con el fin de efectuar una exposición. Los estudiantes optarán por un tema relacionado con las actividades de turismo y los atractivos más

emblemáticos de la Argentina y deberán incluir información sobre dicho monumento, atractivo o actividad, teniendo presente que esta información debe ser clara y completa para una persona que no conoce nuestro país. Mediante estos instrumentos de evaluación, que constituyen evaluaciones de tipo sumativo, los estudiantes obtendrán una calificación que determinará la aprobación, promoción o recuperación del curso.

Asimismo, se pretende aplicar la idea de evaluación formativa dentro del aula con el fin de verificar el progreso de los estudiantes, así como también propiciar la reflexión de cada estudiante sobre su desempeño tal como se viene desarrollando.

Sobre este aspecto Philippe Perrenoud (2008) observa que toda evaluación es formativa si ayuda al alumno a aprender y a desarrollarse (p. 135); y, por su parte, Lorrie Shepard (2006) sostiene:

Para que los docentes sean eficaces en reforzar el aprendizaje de los estudiantes, deben comprobar constantemente la comprensión que estos vayan logrando. Por otra parte, tienen que darles a conocer la importancia de que ellos mismos asuman la responsabilidad de reflexionar y supervisar su propio progreso en el aprendizaje. (p.17)

Vemos así, dos aspectos de la evaluación formativa, por un lado, como forma que tiene el docente de conocer el desarrollo y progreso del alumno, y por el otro, como manera de fomentar que quien aprende interiorice este proceso y asuma su responsabilidad, lo que Shepard define como objetivo de andamiaje (p. 19-20).

En cuanto a su puesta en práctica, retomando lo expresado por Perrenoud (2008), es imposible hablar sobre evaluación formativa sin considerar la *observación*, la *intervención* y la *regulación*.

En el caso de la presente propuesta, se pretende generar situaciones de enseñanza dentro del aula que repliquen posibles escenarios reales dentro de los que los estudiantes deban desempeñarse profesionalmente. Como sostiene Perrenoud (2008): “No es nueva la idea de que el aprendizaje y el desarrollo pasan por una interacción con lo real” (p. 147). Durante el desarrollo de dichas actividades, se llevarán registros a través de la *observación* docente para, así, contar con la evidencia necesaria para intervenir y regular los procesos de enseñanza y aprendizaje. El objetivo será construir una representación realista de los conocimientos de los estudiantes para así

guiarlos y optimizar los aprendizajes en curso, sin preocuparse por clasificar, certificar ni seleccionar (p. 136).

A continuación, se procederá a la *intervención*, es decir, se establecerá una comunicación continua entre el docente y el estudiante a fin de llevar a cabo un análisis del desempeño y establecer aspectos destacables y cuestiones a mejorar propiciando el espacio y el tiempo para realizar las modificaciones necesarias. En palabras de Perrenoud (2008), “intervenir después de lo acontecido, no significa *ipso facto* rehacer de inmediato el mismo camino en mejores condiciones” (p. 140).

Por último, será necesario proceder a la *regulación* de los procesos de enseñanza y aprendizaje. A fin de acrecentar la eficacia de la enseñanza, es indispensable interesarse por todo lo que contribuye a la regulación del desarrollo y los aprendizajes, y en este contexto, la evaluación es sólo una parte más dentro de un dispositivo más amplio (p. 141).

Por último, Perrenoud (2008) toma las ideas de Weiss (1989, 1993) para referirse a la *interacción formativa*. Este tipo de interacción excede el ámbito de las interacciones didácticas clásicas para expresarse a través de todas las situaciones de comunicación en las cuales el estímulo o la resistencia a la realidad no se encarnan únicamente en el docente sino también en otros protagonistas. Durante el aprendizaje el propio estudiante debe ajustar su acción o sus representaciones, identificar sus errores y dudas y tener en cuenta el punto de vista de sus compañeros (pp. 146-147).

Una última cuestión para considerar es la relacionada con la puesta en práctica de un modelo de evaluación formativo dentro del aula y las dificultades que se plantean en contextos universitarios con grandes poblaciones de estudiantes. En este punto, Perrenoud (2008) menciona un aspecto que reviste una gran importancia. Según el autor, es imprescindible *diferenciar la enseñanza* y romper con un esquema igualitarista ya que “no hay ninguna razón para dar a todos los alumnos la misma ‘dosis’ de evaluación formativa” (p. 162). Para esto es necesario observar e interpretar los procesos y adquisiciones de cada estudiante e intervenir según sea necesario (p. 163).

Por su parte, Shepard (2006) también aborda la dificultad que surge al momento de aplicar una evaluación formativa y mantener una comunicación continua con los alumnos en un contexto de grupos numerosos. En estos casos la autora afirma que pueden establecerse rutinas

del aula para garantizar que la evaluación formativa y el andamiaje estén presentes en la forma de interacciones de enseñanza ordinarias. Una opción para ofrecer retroalimentación o *feedback* a un alumno podría ser que el estudiante comparta algo de su producción a toda la clase, generándose a continuación un espacio de diálogo. También podría recurrirse a desarrollar las capacidades necesarias para que los estudiantes puedan proporcionarse retroalimentación unos a otros (p. 20).

Se pretende gestionar, entonces, el trabajo de clase poniendo énfasis en la observación y la interpretación del desempeño oral y comunicacional de los estudiantes para realizar una posible intervención de forma posterior. Se podrá verificar así si los estudiantes son capaces de enfrentar situaciones de expresión oral en un contexto real no pautado.

Por último y como aporte a la idea anterior, se debe considerar que, si se desea que una evaluación sea realmente formativa, se debe dejar de lado el concepto de calificación, clasificación o certificación. En este sentido resulta oportuno recurrir a las palabras de Shepard quien a propósito de la evaluación formativa expresa:

Sin duda, si uno adopta una técnica de evaluación formativa, sin un cambio filosófico correspondiente, los esfuerzos se verán socavados o acabarán por ser inútiles, ya que persistirán las actitudes tradicionales, como la de quienes en su desempeño académico sólo les importa la calificación. (pp. 41-42)

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

. Propuesta de evaluación de los resultados y alcance del proyecto

Como primer paso para evaluar los resultados y alcance del proyecto se partirá de la opinión y reflexión tanto del docente como de los estudiantes.

La evaluación es un recurso indispensable para perfeccionar no sólo el aprendizaje sino también la enseñanza, por lo que, al realizar una evaluación, es necesario que la actitud docente sea abierta y dé lugar a la voz del estudiante. Alicia Camillioni (1998) sostiene:

Si se está de acuerdo con la idea de que, al enseñar, el docente no debe desarrollar una intervención caracterizada por su unidireccionalidad en la que la única voz a escuchar es la del propio docente, sino que hay que dar lugar a la voz

del alumno, esto es, a la manifestación de su capacidad para pensar y construir significados, del mismo modo en el proceso de evaluación debe encontrar el alumno un lugar para expresar los significados desde su propia perspectiva. (p. 5)

Esta instancia de diálogo deberá gestionarse a través de espacios que garanticen la libre expresión, la flexibilidad, la actitud participativa y el respeto. En este sentido, Miguel Santos Guerra (1993) afirma:

Los evaluadores han de hacer viable el diálogo desde las actitudes abiertas, sencillas, tolerantes y comprensivas. Asimismo, han de buscar las condiciones (tiempo, espacio, explicaciones, garantías...) en que ese diálogo pueda desarrollarse adecuadamente y han de cumplir unos requisitos éticos que garanticen el respeto a las personas, los intereses sociales y el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el marco de la negociación. (p. 28)

De igual forma, el diálogo reflexivo deberá enfocarse en verificar el progreso logrado durante y al final del proceso de enseñanza y de aprendizaje. Como sostiene Casanova (1995), tras el proceso evaluador siempre conviene reflexionar sobre lo realizado y sobre lo conseguido para incorporar esta nueva experiencia a una nueva evaluación posterior: “en un modelo formativo de evaluación ‘casi todo’ ocurre durante el proceso y son pocas cosas las que quedan, después, para resolver” (p. 129).

El objetivo será no solo determinar si los estudiantes han logrado un mejor dominio del idioma inglés en contextos reales vinculados al campo de la hotelería y del turismo, sino también, realizar consideraciones sobre el programa en su totalidad con el objeto de generar modificaciones y mejoras.

Tal como expresa Santos Guerra (1993):

La evaluación supone una plataforma de diálogo entre los evaluadores y los evaluados, entre diversos estamentos de los evaluados, entre los evaluadores y las diversas audiencias, entre éstas y los evaluados, etc., Pero el diálogo tiene una doble finalidad: por una parte, trata de generar comprensión del programa y, por otra, de mejorar la calidad del mismo. (p. 26)

Con el fin de garantizar una evaluación de calidad, basada en una concepción democrática en donde los destinatarios del programa den opinión y emitan juicios sobre el valor del mismo, Santos Guerra define ciertas características que la evaluación debe reunir (pp. 24-25):

- Independiente y por ello comprometida: La evaluación no debe estar sometida ni sojuzgada. No puede ser neutral, debe estar comprometida con unos principios y valores.
- Cualitativa y no meramente cuantificable: Los procesos que se pretende valorar son complejos y la reducción a números suele simplificar y desvirtuar la parte más sustantiva de dichos procesos. Es necesario considerar los aportes de todos los destinatarios.
- Práctica y no meramente especulativa: Tiene por finalidad la mejora de los programas a través de su comprensión, a través del conocimiento de su naturaleza, funcionamiento y resultados.
- Democrática y no autocrática: Este tipo de evaluación se pone al servicio de los usuarios, no del poder.
- Procesual, no meramente final: Se realiza durante el proceso y no una vez terminado el programa porque durante su desarrollo se puede modificar y mejorar el programa.
- Participativa, no mecanicista: Da voz a los participantes, no se realiza a través de pruebas externas y de análisis ajenos a la opinión de los protagonistas.
- Colegiada, no individualista: Es la evaluación que asume un equipo y no sólo un individuo, que goza del aval del contraste, de la pluralidad de los enfoques, de una mayor garantía de rigor, de una diversificación estratégica de acceso y actuación.
- Externa, aunque de iniciativa interna: Son los propios participantes y usuarios los que la demandan. Para realizarla requieren la colaboración exterior, por considerar que desde fuera puede tomarse una perspectiva complementaria y puede trabajarse en unas condiciones favorables para conseguir una información veraz. Cuando no se dispone de evaluadores externos, puede realizarse una autoevaluación asentada sobre pilares ideológicos y metodológicos.

Finalmente, las técnicas e instrumentos de evaluación a emplear serán de carácter inductivo y descriptivo. Inductivo porque su fuente principal de datos serán las actividades dentro

del aula, con toma de información permanente y decisiones inmediatas. Descriptivo porque de este modo podrá reflejarse de forma clara y expresiva la información relativa a la evolución y consecuciones de los estudiantes o de la tarea docente (Casanova, 1995, pp. 131-132).

Asimismo, Casanova observa que la estructuración de la recogida de información es un paso fundamental del proceso de evaluación y debe estar en consonancia con el modelo y el método de evaluación aplicados. Las técnicas empleadas para la recogida de datos deben garantizar que la información recabada resulte rigurosa, sistemática, controlada y completa (p. 132).

Teniendo en cuenta lo anterior, los instrumentos que se emplearán son los siguientes:

- Observación: Se recurrirá a la observación docente del trabajo de clase y de las presentaciones realizadas. Esta observación será planificada, sistematizada y con objetivos claros. Además, se tendrán en cuenta las opiniones de los estudiantes con el fin de reducir la influencia y la subjetividad del observador.
- Coloquio: A través de un intercambio oral entre estudiantes y docentes se compartirán impresiones, opiniones, ideas, valoraciones sobre los resultados obtenidos. El coloquio favorece la comunicación espontánea y, en nuestro caso, se empleará en situaciones de coevaluación con el objetivo de intercambiar las diferentes valoraciones de los estudiantes sobre el trabajo en común.
- Trabajos de los estudiantes: Se considerarán todo tipo de tareas, ejercicios y actividades dentro y fuera del aula en función de los objetivos planteados. Los trabajos de los estudiantes suponen una fuente de datos insustituible para disponer de información precisa en los procesos de evaluación.
- Encuesta: Al finalizar el curso, se les entregará un cuestionario a los estudiantes sobre los objetivos y contenidos alcanzados, así como también sobre los diferentes elementos de la programación. Esta encuesta será respondida dentro del aula con el objetivo de obtener información empleando el medio más discreto.

Para concluir, con el fin de ofrecer una evaluación detallada de los resultados y del alcance del proyecto deberán considerarse tanto las opiniones del docente como de los estudiantes que son parte de este proceso, ofreciendo instancias intermedias de evaluación, y no

solamente al final del curso. Asimismo, será necesario propiciar el diálogo y la libre expresión ofreciendo diferentes medios para que los estudiantes encuentren la manera más adecuada para dar su opinión, realizar una valoración real del programa y brindar información que contribuya a formular e implementar cambios y mejoras.

ANEXOS

ANEXO 5.1: PROGRAMAS DE INGLÉS I Y II

PROGRAMA INGLÉS I

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Año: 2015

Curso: Inglés I

Carga horaria semanal: 5 (cinco) (4 horas presenciales y 1 virtual)

Créditos: 10 (diez) créditos.

Núcleo al que pertenece: Núcleo de cursos de la licenciatura

Tipo de asignatura: Teórico-práctica cuatrimestral

. Presentación

En el contexto presente, para una adecuada inserción, desempeño y capacitación de los graduados en diferentes áreas de especialización de la industria hotelera, el dominio del idioma inglés otorga indudables ventajas competitivas en el desarrollo profesional. La carrera en el campo de la hospitalidad es sumamente desafiante y requiere la más alta especialización. La asignatura Inglés I (Plan 2014) tiene como objetivo colaborar con los alumnos favoreciendo y estimulando estrategias de enseñanza y de aprendizaje que permitan la consolidación de un manejo eficaz y eficiente de la lengua extranjera en diferentes contextos comunicativos en la atención al huésped.

. Objetivos

Se espera que el alumno sea capaz de:

- Comprender el contenido general de mensajes orales, en emisiones producidas por nativos y no nativos, en diversos registros, estándares y en diversas situaciones de uso.
- Identificar los datos requeridos en relación con toma de reservas, datos personales, horarios, fechas, platos de comida y la comanda.
- Entablar conversaciones estructuradas sencillas relacionadas con la atención al cliente en el ámbito de la industria de la hospitalidad.
- Desarrollar sus propias estrategias de comprensión y de negociación en la interacción oral.

- Acceder a contenidos de la especialidad a partir de la lectura independiente aplicando las estrategias adecuadas.
- Comprender textos orales reconociendo situación comunicativa, tema general y datos.
- Responder en forma oral de manera inteligible en las situaciones propuestas desde los contenidos.
- Utilizar el registro apropiado, el vocabulario y las fórmulas típicas de la atención al huésped desarrolladas en el curso.
- Sustener la interacción oral en el ámbito laboral en textos de por lo menos seis intercambios.

CONTENIDOS MÍNIMOS

. **Contenidos lingüísticos:** Desarrollo de la competencia comunicativa básica. El discurso oral (escucha y habla). El discurso escrito (lectura y escritura). Niveles del lenguaje: aspectos lexicales, fonológicos, gramaticales, funcionales y discursivos de situaciones de comunicación en la lengua inglesa. Patrones retóricos recurrentes.

. **Contenidos temáticos:** Todos los contenidos de este programa han sido seleccionados como respuesta a los requerimientos específicos del idioma inglés para la carrera de Administración Hotelera. Información personal. Las áreas en el hotel. Tareas y responsabilidades. La reserva: toma, modificación y anulación. Procedimientos de *check-in/out*. Información sobre servicios, horarios y precios del hotel y el restaurante. Servicio de lavandería. Intercambios de información telefónicos y presenciales. FAQs en todos los sectores del hotel. Toma de pedidos. Platos y bebidas locales e internacionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 1

. **Funciones:** Describir un hotel y dar información. Comprender información escrita y oral. Producir información escrita. Dar precios. Pedir y dar datos personales.

Exponentes lingüísticos:

- What's your name? address? telephone number?
- Is/Are there...? There is/isn't – there are/aren't
- Does the hotel provide.../offer.../ have...?
- The hotel is.../ It has.../ It provides.../It offers...

- Preposiciones de lugar: in – next to- near- between - on - under.
- How much? – How many?
- Could you fill in this form?
- Name, address, passport number, etc.
- Meses del año, días de la semana, las estaciones
- Pronombres personales. Adjetivos posesivos.
- Áreas en el hotel.
- Vocabulario técnico: receptionist, porter, guest, luggage, keycard
- Instalaciones y servicios.
- Tipos de habitación.
- Elementos de la habitación y el baño.
- Adjetivos: comfortable, important, expensive, outstanding, etc.
- Nombres de monedas de curso legal.

Bibliografía:

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry* (2nd edition). Libro de clases y de actividades. Cambridge University Press. Unidades 1, 2 y 3.

O'Hara, F. (2002). *Be My Guest. English for hotel workers*. Cambridge University Press. Unidades 3, 4 y 5.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering. Workshop*. Oxford University Press. Unidades 3, 5, 12 y 17.

UNIDAD DIDÁCTICA 2

. **Funciones:** Saludar y presentarse. La atención de llamado telefónico. Pedir hablar con alguien. Pedido de aclaración y ayuda. Dar explicaciones. Hablar sobre rutinas y horarios.

Exponentes lingüísticos:

- Tipos de saludos: formales e informales.
- Frases interrogativas: What? What time? How?
- Preguntas directas e indirectas: Who's speaking?, Could I speak to...?, Can I help you?, How many days / people for?, etc.
- I'm sorry, there's no answer.
- I'm afraid the line's engaged.
- Presente simple. Auxiliares: do y does.

- Verbo modal should.
- Modo imperativo.
- Verbo auxiliar: did. Todas sus formas.
- The alphabet: revisión.
- Spelling
- Personal del hotel.
- La hora.
- Vocabulario específico atención telefónica: receiver, dial, payphone, collect call, country code.

Bibliografía:

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry* (2nd edition). Libro de clases y de actividades. Cambridge University Press. Unidades 18 y 23.

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism. Intermediate level*. Libro de clases y de actividades. Longman. Unidad 3.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering. Workshop*. Oxford University Press. Unidades 4, 7, 22 y 24.

UNIDAD DIDÁCTICA 3

. **Funciones:** Expresar preferencias. Pedidos y ofrecimientos. Recepción y resolución de quejas. Pedido de disculpas.

Exponentes lingüísticos:

- Can/ May/Could I have...?
- Shall I...?
- Can I take your coat?
- (What) Would you like...?
- I'd like...I prefer....
- Superlativo.
- Pasado simple. Verbos regulares e irregulares.
- La recepción y toma de mensajes: direct and indirect speech.
- El pedido telefónico. Instancias.
- Aperitivos y bebidas: tipos y presentaciones
- It is uneatable.

- My apologies, sir.
- I'll change it for you.
- Adjetivos negativos: tasteless, watery, off, stringy, over-cooked.
- Carta de queja: sus partes, su escritura, su respuesta.

Bibliografía:

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the travel and tourism industry* (2nd edition). Libro de clases y de actividades. Cambridge University Press. Unidades 5, 6, 14 y 24.

Jones, L. (2005). *Welcome. English for the travel and tourism industry* (2nd edition). Cambridge University Press. Unidad 11.

UNIDAD DIDÁCTICA 4

Funciones: Toma de órdenes en el bar. Descripción de bebidas y tragos. Descripción de vinos. Comparación e información sobre sus generalidades. Maridaje.

Exponentes lingüísticos

- Adjetivos: dry, full-bodied, sweet, expensive, cheap, narrow, famous, long necked, fortified, etc.
- Adjetivos positivos y negativos: a bit, a little, slightly, quite, fairly, extremely, rather, etc.
- As . . . as / not as . . . as
- More . . . than
- . . . er . . . than.
- Condicionales tipo I y II.
- Países y nacionalidades.
- Vocabulario técnico del bar.

Bibliografía:

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry* (2nd edition). Libro de clases y de actividades. Cambridge University Press. Unidades 8, 9, 10, 11 y 12.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering. Workshop*. Oxford University Press. Unidades 7, 8 y 9

O'Hara, F. (2002). *Be My Guest. English for hotel workers*. Cambridge University Press. Unidades 9, 10 y 11.

UNIDAD DIDÁCTICA 5

. Funciones: Toma de órdenes. Expresión de órdenes en un restaurante. Descripción de platos nacionales e internacionales. Comparación de vinos, platos y servicios hoteleros según varios parámetros. Presentación, recomendación y descripción de platos (internacionales y típicos argentinos). Descripción de quesos y postres.

Exponentes lingüísticos:

- Conectores de adición y contraste.
- Voz pasiva. Todas las formas. Su uso y su construcción.
- Pasado participio de verbos.
- Here is the menu.
- Are you ready to order?
- It's a kind of...
- It's made of...
- I am sorry . . . there isn't any left.
- I am afraid there are no tables available.
- Verbos modales: should, could, would. Todas sus formas.
- Preguntas directas e indirectas.
- Formulas: May I suggest . . .?, Shall I . . .?, What about . . .?, How about . . .?, Would . . . ? . Sus colocaciones y usos en las situaciones previstas.
- Partes del menú.
- Nombres de algunos platos
- Descripción de algunos platos.
- Tipos de quesos: internacionales y argentinos.
- Tipos de postres: internacionales y argentinos.
- Hierbas y especias.

Bibliografía:

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry* (2nd edition). Libro de clases y de actividades. Cambridge University Press. Unidades 9 y 13.

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism. Intermediate level*. Libro de clases y de actividades. Longman. Unidades 3 y 10

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Del alumno:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Cambridge University Press.

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry*. Oxford University Press.

Del profesor:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Teacher's Book. Cambridge University Press.

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Audio CDs. Cambridge University Press.

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry*. Teacher's Book. Oxford University Press.

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry*, Audio CDs. Oxford University Press.

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA:

Badger, I. y Pedley, S. (2003). *Everyday Business Writing*. Pearson Education.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering*. Oxford University Press.

Wood, N. (2003). *Business and Commerce*. Oxford University Press.

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism*. Pearson Education.

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA:

O'Hara, F. (2002). *Be My Guest. English for hotel workers*. Cambridge University Press.

Collin, P. H. (2003). *Dictionary of Hotels, Tourism and Catering Management* (2nd Edition). Peter Collin Publishing.

Guías turísticas de Buenos Aires y Argentina

Materiales auténticos provistos por el docente y los alumnos.

Evaluación: Se administrará una evaluación escrita que se aprobará respondiendo el 60% como mínimo de las consignas más una breve entrevista oral luego de aprobada la instancia escrita.

PROGRAMA INGLÉS II

Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Año: 2015

Curso: Inglés II

Carga horaria semanal: 5 horas (4 presenciales y 1 virtual)

Créditos: 10 (diez)

Núcleo al que pertenece: Cursos de Licenciatura (obligatorio)

Tipo de asignatura: Teórico-práctica cuatrimestral

Resulta indispensable tener una mirada que abarque los objetivos generales de la Licenciatura en Administración Hotelera y los alcances del título, ya que esta propuesta pedagógica surge de tal análisis, y ha sido diseñada con el propósito de posibilitar al alumno una acabada comprensión del texto escrito en el idioma inglés tanto en función del propio desarrollo profesional como de futuro estudio, investigación o acceso a publicaciones académicas, y una profundización de la participación en situaciones de comunicación social y laboral. Se pretende que el alumno tenga acceso a las descripciones del lenguaje tal como es usado en las situaciones específicas tanto de las disciplinas como de las ocupaciones particulares. La enseñanza del idioma inglés con propósitos específicos (IPE) tiene como objetivo específico posibilitar al alumno el estudio, la investigación y el desarrollo profesional en esta lengua extranjera, que es el idioma internacional de investigación y publicación académica, de acceso a tecnología y experticia. En este nivel el alumno articulará conocimientos semánticos, morfológicos, sintácticos y discursivos con especificaciones de retórica, modalidad y registro. Se intenta prepararlo para el desarrollo profesional al que aspira una vez graduado.

Se espera que el alumno:

- Logre una comprensión lectora profunda de textos en el idioma inglés, tomando conciencia del discurso específico y de las variaciones potenciales, donde puedan traspasar el límite de los conocimientos previos para hacer uso de las señales lingüísticas de un texto dado.
- Consolide sus estrategias de escucha de textos orales de la especialidad para incrementar la comprensión auditiva.
- Utilice en forma apropiada el vocabulario y fórmulas típicas de la atención al cliente.

- Produzca mensajes escritos de la especialidad con cohesión y coherencia.
- Afiance la comunicación interpersonal fluida en el ámbito profesional-laboral futuro o actual, pudiendo dar respuesta a las demandas del cliente con soltura y coherencia, utilizando el registro adecuado.
- Comprenda el contenido general y los detalles en mensajes orales a un ritmo normal de conversación, en emisiones producidas por nativos y no nativos, en diversos registros y situaciones de comunicación.

CONTENIDOS MÍNIMOS

Planificación de una organización hotelera según la demanda estratégica/tipo de huésped. Lectura de textos producidos en el ámbito de la hospitalidad en busca de información, argumentos, instrucciones. Descripción y localización de destinos turísticos nacionales. Información sobre los medios de transporte disponibles/aconsejables en cada lugar. Indicación detallada para llegar a lugares mediante el uso de mapas y dentro de un edificio en particular. Descripción de información sobre el clima en nuestro país. Intercambios de información a través de fórmulas sencillas en situaciones concretas de demanda, actividades cotidianas, necesidades básicas comunes, supervivencia sencilla o predecible. Correspondencia solicitando información sobre el hotel/centro de salud. Quejas y reclamos. El CV y la carta de presentación. La entrevista laboral.

Contenidos Temáticos o Unidades:

UNIDAD 1

Turismo. La organización hotelera según la demanda estratégica y tipo de huésped. Tipos de hotel. Tipos de cliente. Descripción y localización de destinos turísticos nacionales. Descripción de lugares de interés en el área. Modos de acceder a lugares dentro y fuera del hotel. Uso de mapas y planos. Medios de transporte: ventajas y desventajas. Preguntas frecuentes. Diseño de un folleto con información sobre un destino turístico.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Cambridge University Press. Unidades 8, 9, 28, 29, 30, 35, 36 y 40.

O'Hara, F. (2002). *Be My Guest. English for hotel workers*. Cambridge University Press. Unidades 6 y 12.

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry*. Cambridge University Press. Unidades 20 y 21.

UNIDAD 2

Información. El clima. Las posibilidades de cada actividad turística teniendo en cuenta los factores climáticos, los intereses y las necesidades del huésped. Información sobre lugares: tradiciones, lugares históricos, etc. Diseño de un hotel teniendo en cuenta sus características de acuerdo al perfil del huésped esperado.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Cambridge University Press. Unidades 1, 3, 5, 38, 39, 43, 45, 46, 47, 48, 49 y 50.

UNIDAD 3

Lectura de textos producidos en el ámbito de la hospitalidad en busca de información, argumentos, instrucciones. Lectura de correspondencia solicitando información sobre el hotel. Lectura de correspondencia expresando quejas o reclamos por el servicio. Redacción de cartas de solicitud de empleo, en respuesta a quejas o reclamos y de cartas y faxes brindando información específica sobre el hotel.

Bibliografía:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Cambridge University Press. Unidades 21, 22, 23 y 24.

Badger, I. y Pedley, S. (2003). *Everyday Business Writing* (pp. 8-14). Pearson.

UNIDAD 4

El trabajo. La presentación personal. La entrevista laboral. Estrategias de comprensión, interacción y expresión para el desempeño en una entrevista laboral. Educación, calificación, cualidades personales. Experiencia. Habilidades. Fortalezas y debilidades. Lectura de avisos. Elaboración de cartas y formularios de solicitud de empleo y de rechazo. El CV. Elaboración y posibles presentaciones.

Bibliografía:

Revell, R., Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford University Press. Unidades 27 y 28.

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition). Cambridge University Press. Unidades 31, 32, 33 y 34.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the travel and tourism industry* (2nd Edition), Cambridge University Press. Unidades 1, 3, 5, 9, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 43, 45, 46, 47, 48, 49, y 50.

O'Hara, F. (2002). *Be My Guest. English for hotel workers*. Cambridge University Press.

Revell, R. y Stott, T. (2006). *Highly Recommended. English for the hotel and catering industry*. Oxford University Press. Unidades 21, 22, 26, 27, y 28.

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA:

Badger, I. y Pedley, S. (2003). *Everyday Business Writing* (pp. 8-14). Pearson.

Mascull, B. (2005). *Best Practice*. Thomson.

Richey, R. (2010). *English for Customer Care*. Oxford University Press.

Strutt, P. (2003). *English for International Tourism* (pp. 10-11, 22-24, 64-65, 98-99). Pearson Education.

Wood, N. (2003). *Business and Commerce* (pp. 2, 7, 30). Oxford University Press.

Wood, N. (2003). *Tourism and Catering* (pp. 18-19). Oxford University Press.

Evaluación: Se administrará una evaluación escrita que se aprobará respondiendo el 60 % como mínimo de las consignas más una breve entrevista oral luego de aprobada esa instancia escrita.

ANEXO 5.2: ENTREVISTAS

Entrevista a Guido Palena, Gerente del Hotel Dorá, Buenos Aires.

11 de agosto, 2018.

Hola, Guido. ¿Cómo estás? Gracias por dedicarme tu tiempo. <i>¡Hola! No, por favor.</i> ¿Quería preguntarte para comenzar cuál es tu puesto? <i>Yo soy Gerente junto con mi hermano. Nosotros somos de una cadena, que también tenemos el (Hotel) República en Mar del Plata y yo estoy acá y en Mar del Plata y mi hermano está fijo acá todo el año. Yo viajo y nos vamos turnando de acuerdo con la demanda.</i> ¿Estudiaste Administración Hotelera? <i>Administración de Empresas.</i> ¿Por qué terminaste desarrollando tu carrera en hotelería? <i>Porque mi familia tiene el República de toda la vida y hace 5 años surgió la posibilidad de alquilar este hotel así que a mí me gustaba bastante. Yo me recibí en Mar del Plata. Me vine acá a BA 2 años y ahora este año me volví a Mar del Plata y ahora viajo.</i> ¿Tu modalidad de trabajo es así? <i>Es nuevo esto. Como te decía yo trabajaba en el República part-time hasta que me recibí. Luego me vine acá 2 años porque lo ideal era meterle fuerte... que era lo que se necesitaba con mi hermano acá. Después más o menos nos</i>	<i>Porque la verdad es que muchas veces... nada... en recepción tienen que cobrar, hacer check-in, check-out, solucionar un problema, atender las quejas. Y si tenés una persona que no habla español, el idioma universal es el inglés y mínimamente tiene que poder entenderlo.</i> ¿También tienen turismo extranjero en el Hotel República? <i>Muy poquito. Muchísimo menos que acá. La verdad es que no tiene comparación. Es más que nada argentino. Sobre todo, porque Mar del Plata no es tan cerca. La gente que viene a Argentina generalmente hace BA y el sur o el norte y... irse a Mar del Plata son 4 horas si es que no van en avión y generalmente no lo hacen. Nosotros estamos promocionándolo. Hacemos todo el esfuerzo para que puedan irse de una escapadita, pero es mucha más chica la demanda de turismo extranjero que hay en Mar del Plata que acá en capital.</i> Entonces, me decías que cuando llega un turista lo mínimo que ustedes requieren es que el personal pueda comprender que se les está pidiendo. ¿Hay alguna forma en la que ustedes verifican el nivel de inglés de un candidato para un puesto en el hotel? <i>Sinceramente, cuando tenemos una</i>	Yo opino lo mismo y observo la misma necesidad. Me doy cuenta de que muchos de nosotros no conocemos nuestra ciudad. El uso del idioma es importante pero también el aporte cultural que se puede hacer, ¿no? <i>Totalmente y es como digo, lo recontra valoran y es súper importante saber decirles... aparte les decís un mínimo detalle de por qué ir a tal lugar o quién estuvo en tal lugar y a la gente le importa mucho más que vos les des un mapita y que le digas: “estos son los lugares turísticos”. Sinceramente hemos tenido mucha devolución y la gente se queda muy contenta. Es una boludez, pero se quedan muy contentos cuando tenés una charla y les explicás un poquito, más allá de tirarles nombres.</i> ¡Claro! Tomarse un momento para conversar. Me ha pasado de estar en algunos hoteles para buscar a algún pasajero y que me llamen de recepción como para ayudar a explicar alguna situación y ahí me doy cuenta... <i>Que no saben...</i> De ahí surge mi idea... veo que hay un vacío en la conversación. Como decís vos, lo técnico tal vez esté resuelto: qué restaurante recomendar según lo que le guste comer al
---	---	---

acomodamos y la idea es volver al República para darle una mano a mi papá y también seguir viniendo acá también para no perder... seguir colaborando acá. ¿Este hotel se maneja con el personal que ya tenía? Teníamos acá alrededor de 35 empleados. De los 35, 20 son los que están desde hace mucho tiempo... casi desde que arrancó el hotel. Hay empleados de 30 años de antigüedad... un poquito después de que arrancó el hotel. Pero hay gente con mucha antigüedad. Y después fuimos tomando gente. Hay mucha rotación en hotelería. En cuanto al tipo de turismo que reciben, ¿son turistas de habla hispana o tienen turistas de otro origen que no tengan habla hispana? El 30% de nuestro turismo es extranjero y el 70% es argentino. Aunque 30% no parezca mucho, es bastante. Hay muchos sudamericanos, sobre todo de Brasil y Chile y después no tanto del resto del mundo. No tenemos muchos turistas de habla inglesa pero el inglés es también el medio para comunicarse con los brasileños, franceses... porque yo sinceramente no hablo portugués y me resulta más fácil hablar en inglés con un brasileño o con un portugués que hablar en portugués. Tal vez para otra gente en recepción es más fácil el portugués o el portuñol, pero para mí es más fácil usar el inglés. Al momento de tomar a un empleado, ¿se tienen en cuenta las necesidades	entrevista no nos ponemos a hablar en inglés. Yo sé que en otras partes del mundo sí lo hacen, por ejemplo, inician la entrevista en un idioma y después pasan a otro idioma. Acá no lo hacemos... sería lo ideal. Pero lo vemos por el currículum y en el día a día para ver si realmente se puede desenvolver en una situación con un huésped. Por ahora no tuvimos grandes problemas. Sí tuvimos una persona que me acuerdo que me ha dicho hablo portugués pero mi inglés es nulo. No hablo nada. Esa persona no está hoy, no por el idioma, pero a mi sinceramente sí me complicó un poco porque el día que estuviese solo iba a ser complicado que pudiera atender. ¿Ves algo que quisieras aportar dado que la idea es armar una propuesta de capacitación para la carrera de administración hotelera? ¿Algo que te parezca fundamental más allá de resolver un check-in, un check-out o indicar el número de habitación? ¿Hay algo más que consideres que es una necesidad que tal vez no se esté cubriendo? Yo creo que sí en base al tema de servicios. Más allá del check-in o check-out que es muy técnico y se aprende. En cambio, ofrecer el servicio de que si la persona pregunta qué puede hacer... y eso yo particularmente cuando me ha pasado... yo no estoy mucho en recepción, pero... las veces que tuve contacto con la gente que tuvo que hablar en inglés y le di un servicio más allá, y los chicos también, lo valoran muchísimo. Sinceramente, lo	pasajero, llamar un taxi, etc., ¿no? ¡Claro! Y algo que muchas veces no está bueno es que es como para sacarse al pasajero de encima. Y el no hacer eso... el cliente lo percibe mucho y cambia, cambia un montón, sinceramente. Está bueno que puedas tener una experiencia totalmente distinta en este hotel. ¿En Mar del Plata será una cosa y acá otra? El turismo que tenemos en Mar del Plata y acá es totalmente opuesto. En Mardel es más familiar. No sé si conocés el República, pero tenemos un spa. Son familias, parejas... no tanto, más familias. En temporada tenemos recreación. Y acá es totalmente diferente. Aparte la estadía promedio en Mar del Plata es Mayor, más o menos 3 o 4 noches. Acá es 1 o 2. El público acá es generalmente pasajero, o sea, llega y está 1 o 2 días y se va... Mucho corporativo, pero tenemos de todo y de acuerdo a la temporada también cambia mucho el público. En temporada alta hay más familias, más parejas y en temporada baja, más viajeros. Las tarifas son distintas, pero sí, cambia mucho. Es muy corporativo este hotel. Es familiar pero no tanto como Mar del Plata que es otro extremo. La ubicación céntrica también ayuda como para que el público sea también de ese tipo. Guido, te agradezco muchísimo. Te sugiero que hables también con María. Ella viajó un montón y te puede dar más información o
---	--	---

de idioma extranjero? ¿Hay alguna instancia de evaluación de idioma extranjero, ya sea inglés o cualquier otro? La realidad es que siempre suma que la persona conozca idiomas. Suma un montón. Pero mínimo sí pedimos que pueda entender inglés. Hablar lo básico obviamente que también sería ideal pero mínimo que sepa entender.	valoran un montón. El tema de decirle a donde puede ir, qué puede hacer, contar... porque la gente que viene de afuera también... no todo el mundo que habla inglés acá en la Argentina sabe... Y tener una conversación para que el extranjero pueda meterse un poquito más de lleno en que poder hacer o compartir una experiencia y demás, lo valoran mucho. Yo creo que eso es súper importante.	complementar también lo mío. Otra visión, ¿no? Totalmente. Además, María hace hincapié en el servicio. Es una persona que sinceramente te recomendando... un llamado, un mail o lo que sea, te va a servir. Perfecto. Te agradezco muchísimo.
---	---	---

Entrevista a la Profesora Gabriela Anselmo, Profesora titular de la materia Inglés II de la Licenciatura en Administración Hotelera
17 de mayo, 2018.

En realidad, estas son las preguntas que yo pensé, pero puede ser que surja otro tema durante la charla. ¿Cuál es el principal objetivo que se busca que el alumno cumpla al finalizar Inglés Hotelero? Veo ahora, por ejemplo, que están dando direcciones (en situación de role-playing). Sí. El objetivo principal que nosotros vemos es un objetivo específico, es inglés para turismo. Al finalizar los dos niveles... ahora tienen tres: Inglés Hotelero I, Inglés Hotelero II y ahora tienen un tercer nivel. ¿Hay un tercer nivel? Es de conversación. Eso es en este plan nuevo y antes no lo tenía y se cubren... el programa de Inglés Hotelero I, no me quiero equivocar,	¿Cómo se decide sobre los contenidos, en esos casos? ¿Se dan los mismos contenidos igual o se divide el grupo? Se dan los mismos contenidos igual. El que considera que tienen una formación previa, que estudió en otros lugares, puede rendir libre. De todos modos, ese porcentaje de alumnos que rinden libre es muy bajo. El tema es que es muy específica la terminología, ¿no? Sí, es muy específica. Entonces, aunque tengas un nivel bueno de gramática, igual, necesitás ver ese vocabulario. De hecho, ha pasado que han fracasado rindiendo libre sin haberse preparado porque no saben que iba a haber una carta formal. En este curso	¿Hay alguno que ya esté trabajando? Cada vez menos. Antes la mayoría trabajaba y ahora, de este curso creo que el 30% trabaja. ¿Y eso a qué se debe? No consiguen trabajo. Está difícil o les ofrecen puestos que no son los que ellos desearían, de botones, por ejemplo. Muchos deciden empezar su propio emprendimiento, tal vez, ¿no? Muchos aspiran. No sé si después lo logran. Y algunos, uno o dos al año toman la oportunidad de trabajar en cruceros. Los contenidos son los mismos. Pero muchos no se animan y una de las cuestiones es el idioma. Otros toman estos programas como Work & Travel y hacen estas pasantías en el exterior para tener
---	--	---

pero es la parte del hotel, facilities, alimentos y bebidas, todo lo que ocurre dentro del hotel. La profesora de esa materia te lo va a decir mejor que yo. Y esta parte es un poco más amplia. A mí me gusta más porque está más relacionada al turismo, attractions, activities, el tipo de huésped... entonces hay una parte del programa que ellos ven, piensan en un hotel ideal definiendo al huésped, al tipo de huésped para ese hotel. Esta parte que estás viendo es dentro de la ciudad, ellos tienen que recomendar un lugar, un lugar en el país y para eso usamos mucho material. Los libros vienen con material de las grandes ciudades del mundo. Lo usamos para capitalizar el vocabulario y todo lo demás, pero en realidad después eso lo vemos acá en la Argentina, en los lugares turísticos. Y después de los lugares grandes, por ejemplo, las ciudades, vemos las cosas específicas... que es lo que podrías hacer vos. Exacto. Ellos cubren esa instancia cuando el turista quiere manejarse solo, pero si no, muchas veces ocurre que llaman al guía y un poco se confía en el guía, ¿no? Claro, en estos casos son las indicaciones que yo creo que es lo básico que deberían saber si estuvieran en una recepción o como un conserje indicando... Para que lleguen a destino... Y qué cosas hacer en ese lugar en el que están, por eso acá ven de todo.	vemos cartas formales. Claro... y los niveles más bajos... bueno, igualmente esto es Inglés Hotelero II, se supone que ya pasaron por la instancia del primer nivel, pero ¿hay un nivel inicial básico requerido? La universidad tiene un nivel de suficiencia... ¿vos sabés? No, no sabía. Es un requisito de entrada. Se llama nivel de suficiencia en Inglés. Quienes ingresan tienen que tener ese nivel de conocimiento de inglés o cursar el nivel de suficiencia en inglés. Son cursos anuales o cuatrimestrales, pero son de lecto comprensión. Todos pasaron por este nivel, pero no de prácticas de habilidades y destrezas orales. ¿Los alumnos le dan importancia al idioma extranjero? Sí, le dan importancia. Es un área de incumbencia en la hotelería. Muy pocos quedan en la administración. La mayoría es atención al público y para eso lo necesitan. ¿Por qué ante una posibilidad de empleo se prioriza a alguien que sabe bien el idioma en lugar de a una persona que tiene una carrera como una Licenciatura en Administración Hotelera? Esto me hace pensar que tal vez dentro del programa no se le da al idioma la importancia que debería tener. ¿Tal vez podría incluirse una mayor carga horaria? Mira no sé... eso es medio discutible	experiencia adquirida. Perfecto. Bueno, voy a entrevistarme con la profesora Balcarce para tener un panorama completo sumando su aporte sobre Inglés Hotelero I y el nivel de conversación. Sin haber hablado con ella, te va a decir lo mismo que yo al no ser obligatorio el nivel de conversación. ¿No les gusta a los alumnos la idea de poder mantener una conversación? Eso lo podés hablar con ellos, pero por lo que hablamos en las clases durante tantos años, claro que les gustaría. Pero también es cierto que a determinada edad es más difícil. Requieren de procesos diferentes y no todos están en condiciones de hacerlo en el sentido de no tener disponibilidad horaria, no tener recursos. Tienen que trabajar, por ejemplo. No es tan simple. No es como el alumno que terminar la escuela secundaria y está con toda la energía en eso. Y además ya tienen vergüenza y miedo a equivocarse. Tienen miedo a que otro se ría. Al comienzo de la cursada es todo un trabajo. Siempre hay alguno que estudió o viajó por el mundo y habla un inglés buenísimo. Esa persona si se aburre, que se vaya y lo rinda libre porque el curso es el mismo para todos. En este curso aprenden lo que dice el programa que van a aprender. Por eso, cuando me preguntás si logramos el objetivo, absolutamente. Alguno hablará mucho mejor porque trae todo ese bagaje anterior de la lengua. Pero lo que no
--	--	--

¿Los alumnos traen los mapas? Yo tengo varios también. La clase pasada usamos mapas de museos: el Palacio de Versailles, el Museo del Prado... porque justo el tema que estamos viendo es giving directions dentro y fuera. "Dentro", siempre vemos dentro de la universidad. El mapa del museo lo sacan... ¿Dónde ven la pintura de...? Bueno, e indican dentro. Y fuera también... de Islas del Caribe, de grandes ciudades o de lugares como Tandil. Lo que ellos hacen es recomendar qué ver en esa ciudad y cómo llegar. ¿Ese sería el objetivo final de Inglés Hotelero II? No, esta es una parte del programa. En la indicación de los grandes lugares del país o de otros lugares también se ve cuestiones como el clima, las distancias, los medios de transporte, cómo llegar, el tiempo. Poder recomendar, por ejemplo, en el norte, poder hablar de la amplitud térmica, la necesidad de a la mañana ir bien abrigado a la noche también y a la tarde no. Qué lugares son más seguros y cuáles no, en cuanto a la edad. Es bien amplio. ¿En cuanto a la evaluación, es oral? La evaluación de este nivel es oral. Exclusivamente oral. Durante la segunda parte del cuatrimestre lo que vamos a ver, después de la semana que viene, es la parte de la entrevista, la presentación personal en la entrevista laboral. Se ve la carta de solicitud de empleo, la	también. Por un lado, tenés las políticas educativas, para empezar. No en todos los países se ponen en primer término las cuestiones de idioma. De hecho, en el caso del español, hay muchos más hablantes que de inglés. Y la universidad... es una discusión larga porque cuántos años lleva desarrollar las habilidades. Los que saben más o mejor son los alumnos de escuelas bilingües de instituciones privadas y algunos... Entonces para tener eso en la universidad la carga horaria debería ser muy superior. Son contadas las universidades que tienen eso. Los planes de estudio están avalados por la CONEAU y las materias de peso son otras. Entonces no creo que falte voluntad. Es difícil. Justamente, no sé por dónde pasa el poder de decisión. Las universidades públicas reconocidas por CONEAU tienen planes de estudio con una carga horaria determinada y una asignación de recursos para eso. Tienen límites en cuanto a la planificación. Entonces, tal vez termine siendo decisión del alumno cómo quiere prepararse y encarar su futuro profesional. Lo que también es tremendo porque ahí avanza el que puede, el que tiene recursos. Sí, pero acá ofrecen cursos de extensión, ¿no? Sí, pero son pagos. Y yo no conozco a nadie que haya hecho todos los	tienen igual es esto que es lo que estamos viendo. Una cosa es el objetivo y otra cosa es qué clase de desempeño se tenga. Se puede alcanzar el objetivo con un desempeño regular o con un mayor nivel de excelencia, ¿no? En general son muy buenos. Cada uno con lo puede hacer. Yo soy una optimista. A mí me encanta lo que hacemos en la clase. ¿Es que está muy bien! Yo no esperaba ver una clase tan práctica. No me imaginaba cómo serían las clases. Siempre observé clases de lecto comprensión. Porque las clases acá tienen otro objetivo, en Inglés Hotelero. Y si vos ves los materiales, sí, todos son de un libro. Pero el libro viene ya concentrado para una determinada cosa. En este nivel yo los saco del libro, y por eso al principio están perdidos porque los saco de todo. (Observo la actividad que están desarrollando lo alumnos con mapas reales de diferentes ciudades del mundo) Y la actividad es... eligen un hotel y seleccionan un atractivo para dar indicaciones sobre cómo llegar. Sí. En los materiales tienen cómo guiar. Ya vimos en Buenos Aires cuáles son los lugares turísticos. ¿El examen tiene que ver con esta actividad? Sí, pero en el examen se usa el mapa
---	---	--

carta de rechazo de empleo y hay una parte final que también es del hotel que es la cuenta, el chequeo de la cuenta, que eso se ve muy por encima en el nivel anterior. Acá vemos si hay una explicación de la cuenta si surgen errores o dudas. Este es el programa de este nivel, a grandes rasgos. ¿Cuál es la mayor dificultad a la hora de evaluar a los alumnos? ¿Hay algún problema recurrente? Sí. Este nivel es muy difícil porque lo que hacemos es el desarrollo de la oralidad. ¿Durante el cuatrimestre, se llega a adquirir, en líneas generales, el vocabulario que necesitan o tienen que...? Se llega. Lo que propone el programa se cumple. ¿Ellos se sienten cómodos con el manejo de este vocabulario? Sí. ¿Hay algún área que, para esta instancia de Inglés Hotelero II, quede sin cubrir y que se considere que, tal vez, sea una buena idea agregar? ¿Cómo práctica o cómo tema? No, como tema yo creo que no. De hecho, las últimas reformulaciones que hicimos de los programas, eso se cubrió. ¿Cuándo fueron estas reformulaciones? Hace... (se dirige a los alumnos). Chicos, ¿quién quedó del plan	niveles de extensión y que sepa hablar inglés. Hasta ahora si lo hay, no lo conozco. La realidad es esa, la idea del estudiante universitario es que nadie se pone a hacer un curso por fuera de su plan de estudios sistemáticamente. ¿Por cuántos años? ¿Cuánto tiempo necesitan? ¿Es común que los alumnos continúen estudiando inglés luego de graduarse? Algunos lo hacen, pero no todos. Por ahí eligen cursos cortos específicos, pero para propósitos específicos. No inglés general. No conozco a nadie. No sé si vería tan útil un curso tan convencional. Por eso te digo que el nivel de entrada es disímil porque tenés gente que sí lo hizo. No es lo mismo una persona que estudia inglés desde chico en una cultural que el que empezó ahora. De todos modos, para mí los resultados son muy buenos. Está clara cuál es la carga horaria que tienen y es muy específico lo que logran. Ellos hoy lo dicen... Acá obtienen las herramientas básicas para el manejo dentro del hotel, para lo funcional. Sí. Después si quieren desarrollar algo aparte como un mayor nivel de conversación deberían continuar por su cuenta el camino, si es que no lo tienen.	de Buenos Aires. ¿Los alumnos hacen reconocimientos? ¿Van a Buenos Aires para visitar los atractivos y lugares de interés? No. Si vos me preguntás, lo que yo veo es que hay un desinterés general. ¿Cuánto hace que está el micro turístico? Durante mucho tiempo yo preguntaba y nadie sabía qué era. Y si preguntás ahora yo creo que tampoco. Y hay en francés y en todos los idiomas. Y no lo han hecho. ¿Entonces empezaron a ver los recorridos en clase? Los empezamos a ver con los materiales que estaban en los libros y además tienen el campus, pero es bastante limitado. Tienen temas como, por ejemplo, giving directions con todas las explicaciones. Y... por ejemplo para dar direcciones se utiliza el imperativo. ¿Tienen soporte gramatical en el aula virtual también? Sí, pero hay poco soporte gramatical. Están los adjetivos y después hicimos ejercicios con preposiciones y expresiones de lugar, pero hasta ahí. Claro. Después tienen el libro con expresiones y funciones armadas. Van de lo global a lo específico. Tenemos ejercicios sobre giving directions. Está el ejercicio con un fill in the blanks y todo lo demás, pero ciertos temas no están. Ellos van a tener un examen
--	--	---

anterior, del plan viejo? ¿En qué año hicimos el cambio de plan? ¿Ustedes son todos del plan nuevo? (Los alumnos responden) En el 2014. (Un alumno agrega) Sí, se hizo la revisión del 2015 que incluía el curso de ingreso. (La profesora prosigue) Claro, ustedes son todos del plan nuevo, menos una chica, Ema, que hoy no está, que es del plan anterior. Antes tenían tres niveles de Inglés Hotelero y lo que se agregó es el nivel de conversación. Ellos pueden elegir ese nivel o un nivel de portugués o francés. Eso es lo que vi en el plan. ¿Ese cambio fue propuesto por los docentes? Yo no recuerdo exactamente. La propia carrera tuvo un proceso de adaptación de los planes de estudio y de los estudiantes también. Tal vez ellos sentían que tenían una mayor necesidad de práctica... Sí, yo sigo creyendo que necesitan más práctica. O sea, se cubre en cuanto a los descriptores...lo que ellos necesitan para este programa se cubre, pero igual no es suficiente, para mí. Tal vez, lo que yo observo, en mi poca experiencia, es que muchas veces falta vocabulario, no tanto para las cuestiones técnicas, sino para desarrollar una conversación de otros tipos de temas. ¿Tal vez falta práctica de conversación en general? Eso es conversación general.	Sí. El nivel al que llegan estos cursos, para mí, es bueno. ¿Y el nivel de conversación? Y el nivel de conversación recién empieza así que todavía yo no he visto resultados. ¿Quién está a cargo de ese nivel de conversación? ¿Gimena? (La profesora Gimena Balcarce). La profesora Gimena Balcarce. ¿Vos hablaste con ella? No aún. El nivel de conversación no es simple. Necesita una clase estudiada para desarrollar la conversación. Eso no lo hicieron nunca. Claro. ¿Y son reducidos los cursos de conversación? No lo sé. Porque ese también es un tema, ¿no? Yo doy clases de inglés y de conversación y cuando hay un grupo numeroso la clase de conversación es difícil. ¿Dónde? En empresas. Bueno y otra cosa que ocurre es que en muchos lugares donde trabajan, hay capacitación interna. Claro. Sí, eso se hace. Pero lo que observo es que los grupos son más reducidos. Sí, en un grupo grande como este, esta actividad tal vez lleva toda una	próximamente. ¿Cómo va a ser este examen? Ellos van a tener que elegir un lugar en la Argentina, un lugar turístico y van a tener que explicar la distancia desde Buenos Aires, qué tiene ese lugar, cómo es, cuál es el paisaje, cuál es el clima, qué van a ver, qué tipo de turismo se hace. Y acá, con un mapa de Buenos Aires desde un hotel van a dar indicaciones sobre attractions and activities. Indicaciones sobre cómo llegar a diferentes lugares desde el hotel. Si un día... vimos el clima... si es un día de lluvia qué pueden hacer o si es un día soleado... Una familia con chicos chiquitos donde pueden ir o un matrimonio solo, los grupos de solos y solas... Por eso creo que hay que caminar la ciudad. Porque son cosas que no saben. Por ejemplo, si les pregunto qué es el obelisco, no saben así que la primera tarea es buscar qué es el obelisco. ¡Está muy bien! A grandes rasgos es eso. Tal vez puedas hablar con los alumnos también... Sí. En base a lo observado hasta ahora veo que los contenidos mínimos se cumplen y que el aporte podría estar en contribuir a que los alumnos puedan desarrollar las destrezas orales. Sí, tal vez se pueda pensar en un curso de extensión específico para hotelería. Porque yo no recuerdo que acá se
---	--	---

¿Cuál es la duración de cada materia de Inglés Hotelero? Cada nivel es cuatrimestral, 4 horas presenciales y apoyo del campus virtual, otras 2 horas. Si el alumno cursara los tres niveles de inglés, la duración sería de 1 año y medio o de tres cuatrimestres... Sí. Perfecto. ¿Los cursos son aproximadamente de esta cantidad de alumnos? Sí, acá son casi 30. Eso complica un poco para la práctica oral, ¿no? Complica muchísimo. Además, son muy heterogéneos. No todos vienen con el mismo nivel.	clase para preparar. ¿Hace cuánto tiempo está a cargo de Inglés Hotelero II? Empecé a trabajar acá en 1996. Creo que desde el 2002 en esta materia y otras. Durante muchos años di el nivel III. Este es el nivel II nuevo. ¿Los contenidos fueron variando a lo largo de los años? No, los contenidos, a grandes rasgos, son los mismos. Cambiaron los materiales. Además, la planificación siempre fue flexible, consensuada por los estudiantes y por lo que ellos necesitan.	hayan dictado cursos de extensión solo de conversación porque no hay gente que quiera tomar esos cursos también. Habría que pensar en cómo implementarlo. Bueno, tal vez algo de este estilo. Por eso digo que es muy difícil pensar en un curso de extensión. Bueno, muchísimas gracias y perdón por las molestias. No. Vení cuando quieras.
---	---	--

ANEXO 5.3: OBSERVACIÓN DE CLASE – INGLÉS HOTELERO I

Lugar: Universidad Nacional de Quilmes

Materia: Inglés Hotelero I.

Docente: Prof. Gimena Balcarce.

Carrera: Administración Hotelera.

Observadora: Carolina Vera.

Observación Clase: viernes 8 de junio de 2018.

Alumnos: 21.

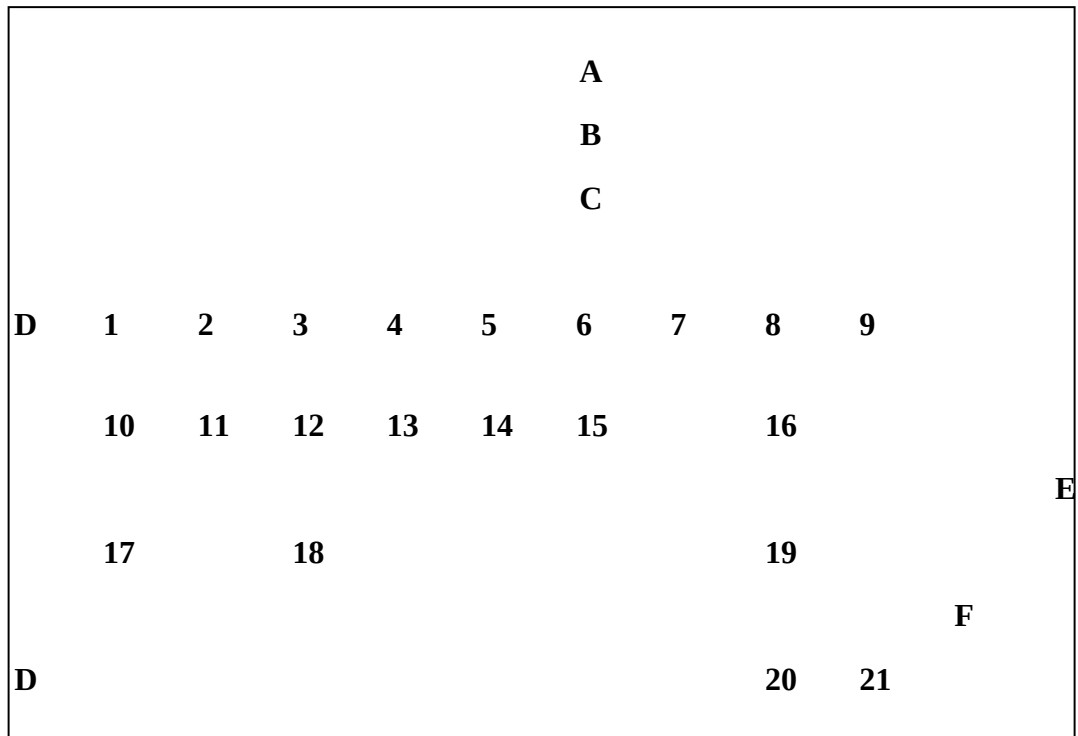
Foco de la observación: Desempeño y práctica oral.

La clase observada corresponde a la materia Inglés Hotelero I para la carrera de Administración Hotelera de la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ). La materia es cuatrimestral y su carga horaria es de 2 horas semanales los viernes de 18 a 20 horas. Los alumnos que cursan esta materia previamente deben haber aprobado el nivel de suficiencia en Inglés.

En el día de la observación concurrieron 21 alumnos a la clase. En la sala vemos los pupitres clásicos y un escritorio al frente reservado para la profesora que hace uso de un pizarrón ubicado frente a los pupitres.

Se da inicio a la clase de forma puntual a las 18 horas.

. Disposición en el aula



. Referencias

A – Pizarrón

B – Escritorio

C – Docente

D – Ventanas

E – Puerta de entrada al aula

F - Observadora

1 a 21 – Estudiantes

. Registro de Observación

Horario	Actividades de clase	Observaciones
18:00	Llega la profesora y abre el aula. Ingreso y los alumnos también. Hay 12 alumnos presentes. La profesora les indica que trabajarán con una de las unidades del libro. Retoman una unidad con la que habían comenzado a trabajar la clase anterior. Yo había contactado a la profesora por correo electrónico para pedirle permiso para observar su clase así que me acerco para presentarme. La profesora es muy amable y me pide que le avise en caso de necesitar más información.	Me siento muy cómoda y observo que los alumnos saben cómo deben trabajar. Están concentrados y casi nadie nota mi presencia.
18:18	Llegan 4 alumnos más. Ahora el curso cuenta con 16 alumnos. La profesora les había dado una tarea para que resolvieran individualmente y comienzan a corregir. El tema que tratan es alimentos y bebidas. Leen y toman nota del vocabulario que aparece en un menú. La profesora habla en inglés pausadamente y solo traduce palabras específicas como, por ejemplo: <i>lentils</i> – lentejas. Explica que en esta clase verán vocabulario para referirse a platos internacionales y que en futuras clases verán vocabulario para describir platos nacionales. Leen un diálogo y la profesora les pide que subrayen términos empleados en la descripción de diferentes platos. Cada alumno lee en silencio.	Todos trabajan en silencio y parecen muy concentrados. Los alumnos no dialogan demasiado entre ellos y cuando deben hacerlo parecen algo tímidos al pronunciar palabras en inglés.
18:27	Llegan 2 alumnos más. Son 18 estudiantes en este momento. La profesora hace preguntas en inglés para verificar la comprensión. Luego se enfoca en las expresiones empleadas para pedir un plato y las expresiones que usaría el camarero / mozo. Hablan sobre el verbo <i>ask</i> como preguntar o pedir. Verifican el significado de las palabras a través de dibujos. La profesora se acerca a los que ve “perdidos” y les indica qué hacer.	Los alumnos trabajan de forma individual y tranquila y la profesora está disponible para asistirlos. Veo que las actividades son mayormente escritas hasta el momento.
18:33	Llega otra alumna. Hay 19 alumnos en el aula. La profesora les pide que describan los ingredientes del plato y los alumnos responden ofreciendo varias opciones. Hablan sobre la necesidad de buscar sinónimos o platos similares ya que hay platos regionales que son propios de un solo lugar y es difícil hallar una traducción. La profesora hace foco en el vocabulario y les pide que recuerden expresiones para describir platos. Les pide que abran otro libro. Ven la diferencia entre <i>dishes are made of</i> y <i>dishes contain</i> . La profesora explica que, en el primer caso, se trata de ingredientes no visibles y en el	El ambiente es distendido y los alumnos toman mate. Observo que el material está seleccionado y agrupado por temas y los alumnos encuentran los ejercicios fácilmente.

	segundo, son alimentos que están a la vista. Realizan un ejercicio para unir nombres de platos con imágenes.	
18:44	Llega otra alumna. La clase consta de 20 alumnos. Los alumnos trabajan individualmente y consultan entre ellos para resolver el ejercicio. La profesora pregunta por qué creen que es importante hacer esta actividad para fijar vocabulario. Concluyen que es importante para poder brindar información, pero también reconocer el plato en caso de que deban desempeñarse como camareros / mozos. Corrigen la actividad.	
18:59	Llega una última alumna. El curso del día de hoy cuenta con 21 alumnos. La profesora inicia una nueva actividad: una actividad de audio. En primer lugar, deben identificar los platos descriptos y luego completan oraciones usando el vocabulario correcto. Los alumnos trabajan en grupos describiendo los diferentes platos. Interactúan entre si mientras la profesora toma nota en el pizarrón. Copia expresiones (<i>functions</i>): <i>This is a ... dish, It consists of ..., It is made from ..., This is made from ..., It contains ..., It is served ..., It is a kind of ..., It is a type of ..., It is a bit like...</i>	
19:00	Analizan vocabulario nuevo que aparece en una nueva sección del material de los alumnos. Realizan una nueva actividad de audio relacionada con vocabulario para describir la mesa y los utensilios de cocina. Una vez finalizada la actividad, la profesora habla sobre el examen que tendrán próximamente y les informa que cuando hablen sobre platos nacionales, deben brindar información sobre la historia de cada plato.	
19:25	Realizan una actividad de <i>role-playing</i>. Trabajan en grupos pequeños consultando el material. La profesora les recomienda que empleen el conocimiento previo con el que ya cuentan para poder formular un diálogo.	Observo que se trata de un grupo grande y me pregunto cómo resolverá la profesora esta actividad. La profesora me explica que realizan una actividad de este estilo todas las semanas.
19:35	La profesora llama la atención a algunos alumnos porque no están trabajando.	Noto que lo hace de forma muy cordial y los alumnos se disculpan y comienzan a trabajar.
19:41	Inician la actividad oral. La profesora los invita a que agreguen una introducción al diálogo que deben ensayar. Todos los alumnos participan.	Observo que aún con un grupo grande, la profesora puede resolver la puesta en práctica de una actividad

		oral.
19:50	La profesora les da a los alumnos una hoja en blanco para que coloquen su nombre y firma y así verificar asistencia. Al finalizar la actividad, los alumnos se van retirando. La profesora pregunta si alguno tiene alguna consulta o duda. Luego les informa sobre las fechas de examen y les explica cómo serán las actividades de las clases siguientes. Agrega que para el examen deberán estudiar sobre la historia del vino, del dulce de leche y de los principales platos nacionales.	Hay cierto barullo dado que los alumnos hacen consultas y se van retirando.
20:00	Los alumnos se retiran y finaliza la clase.	

. Reflexiones:

A modo de reflexión, quisiera destacar la organización y el orden de la planificación docente y la selección de material tan pertinente.

Todos parecían saber cómo proceder y se mostraban muy cómodos con las actividades. Destaco la calidez de la docente y su capacidad para generar un ambiente distendido.

Dado que el foco de mi observación era el desempeño y la práctica oral de los alumnos, creo que lo único que sugeriría sería la incorporación de una mayor cantidad de actividades orales dentro de la clase. Quizás una posible tarea podría consistir en preparar una presentación o descripción de algún plato y presentarla a los compañeros a modo de inicio de clase. También considero que el uso de algún video o canción ayudaría a romper la monotonía. Aun así, considero que la docente cumple ampliamente con el objetivo de la clase que claramente está relacionado con la adquisición de vocabulario específico del campo de la hotelería.

BIBLIOGRAFÍA

- Área Moreira, M. (2009). *Introducción a la tecnología educativa*. Universidad de La Laguna. https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/2027_d_Introduccion_a_la_tecnologia_educativa.pdf
- Ayuste, A., Gros, B. y Valdivieso, S. (2012). Sociedad del conocimiento. Perspectiva Pedagógica. En L. García Aretio (Ed.), *Sociedad del conocimiento y Educación* (pp. 17-40). Editorial Aranzadi.
- Barrozo Jerez, C. (2012). Sociedad del conocimiento y el entorno digital. En L. García Aretio (Ed.), *Sociedad del conocimiento y Educación* (pp. 47-54). Editorial Aranzadi.
- Basabe, L. y Cols, E. (2007). La enseñanza. En A. Camilloni, E. Cols, L. Basabe y S. Freeney, *El saber didáctico* (pp. 125-158). Editorial Paidós.
- Bourdieu, P. y Gross, F. (1990). Principios para una reflexión sobre los contenidos de la enseñanza. *Revista de Educación*, (292).
- Bourdieu, P. y Passeron, J. C. (1977). *Autoridad pedagógica y autoridad del lenguaje, en “la reproducción”*. Laia.
- Brumfit, C y Johnson, K. (1979). *The Communicative Approach to Language Teaching*. Oxford English.
- Camillioni, A. (1998). La calidad de los programas de evaluación y de los instrumentos que los integran. En A. Camillioni, S. Celman, E. Litwin y M. C. Palou de Maté (1998), *La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo*. Paidós.
- Casanova, M. A. (1995). *Manual de Evaluación Educativa*. La Muralla.
- Davini, M. C. (2008). *Métodos de enseñanza. Didáctica general para maestros y profesores*. Santillana.
- Elola, N. y Toranzos, L., (2000). Evaluación educativa: una aproximación conceptual. Edición de las autoras. <https://es.calameo.com/read/0002122446f489ec0b815>
- Fenstermacher, G. y Soltis, J. (1998). *Enfoques de enseñanza*. Amorrortu.

Freire, P. (1999). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.

Feldman, D. y Palamidessi, M. (2001). *Programación de la enseñanza en la Universidad*. Universidad Nacional de General Sarmiento.

Gimeno Sacristán, J. (1992). La evaluación en la enseñanza. En J. Gimeno Sacristán y A. L. Pérez Gómez (1992), *Comprender y transformar la enseñanza* (pp. 334-394). Ediciones Morata.

Hernández Orta M. E. (2004). Sociedad del conocimiento e interdisciplinariedad en el medio académico. *Odiseo, Revista Electrónica de Pedagogía*, 2(3).

http://www.odiseo.com.mx/2004/07/02hernandez_conocimiento.htm

Ito, M., Baumer, S., Bittanti, M., Boyd, D., Cody, R., Herr-Stephenson, B., ... y Tripp, L. (2010). *Hanging Out, Messing Around, and Geeking Out. Kids Living and Learning with New Media*. MIT Press.

<https://library.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=/bitstream/handle/20.500.12657/26060/1004025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ito, M. (2010). Work. En M. Ito, S. Baumer, M. Bittanti, D. Boyd, R. Cody, B. Herr-Stephenson... y L. Tripp, *Hanging Out, Messing Around, and Geeking Out. Kids Living and Learning with New Media*. MIT Press.

Marin, M. (2015). *Escribir textos científicos y académicos*. Fondo de Cultura Económica.

Stagnaro, D. y da Representação, N. (2012). El proyecto de intervención. En L. Natale (Coord.), *En carrera: escritura y lectura de textos académicos y profesionales* (pp. 157-165). Universidad Nacional de General Sarmiento.

Taylor, S. J. y Bogda, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Editorial Paidós.

Perrenoud, P. (2001). *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar. Profesionalización y razón pedagógica*. Grao/Colofón.

Perrenoud, P. (2008). *La evaluación de los alumnos. De la producción de la excelencia a la regulación de los aprendizajes. Entre dos lógicas*. Editorial Colihue.

Richards, J. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge University Press.

Rogers, C. y Freiberg, J. (1991). *Libertad y creatividad en la educación en la década de los ochenta*. Paidós.

Santos Guerra, M. A. (1993). La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora. En *Aportes para el Trabajo Docente. Selección Bibliográfica "Evaluación Educativa", Cuadernos de Trabajo AGMER*. Entre Ríos, Argentina.

Shepard, L. (2006). La evaluación en el aula. En R. L. Brennan (Ed.), *Educational Measurement* (4° Edición). ACE/Praeger Westport.

https://www.oei.es/historico/pdfs/aprendizaje_en_el_aula.pdf

Universidad Nacional de Quilmes (2015). Resolución 450. Plan de Estudios de la Licenciatura en Administración Hotelera.

Willis, J. y Willis, D. (2007). *Doing Task-based Teaching*. Oxford Handbooks for Language Teachers.