

Innovación docente en la asignatura de Francés Turístico

Teaching Innovation in the subject of French for Tourism and Hospitality

FILOLOGÍA

Adamantía Zerva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2883-7091>

Universidad de Sevilla. Departamento de Filología Francesa
adamantía@us.es

Resumen. El propósito de este estudio es presentar la implementación de una metodología innovadora en la enseñanza del francés para fines específicos (FOS). Realizamos una experimentación didáctica de un Ciclo de Mejora en el Aula (CIMA) de la asignatura *Francés Turístico para principiantes* (A1/A2) en el ámbito universitario. Nuestro método se ha basado en el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y la gamificación con el objetivo de aumentar la motivación de los alumnos y fomentar el aprendizaje colaborativo en el proceso de adquisición de la competencia comunicativa en francés para Turismo.

Abstract. The aim of this paper is to present the implementation of an innovative methodology in the teaching of French for Specific Purposes (FOS). We have carried out a didactic experimentation of an Improvement Cycle in Classroom (ICIC) focused on the subject of *French for Tourism and Hospitality for beginners* (A1 / A2) at the university level. We have applied Problem-Based Learning (PBL) and gamification with the aim of increasing student motivation and promoting collaborative learning in the process of acquiring communicative competence in French for Tourism and Hospitality.

Palabras clave. Francés Turístico, grado en Turismo, docencia universitaria, desarrollo profesional docente, enseñanza del francés para fines específicos (FOS)

Keywords. French as a foreign language in tourism contexts, degree in Tourism, university teaching, teacher professional development, teaching French for specific purposes (FOS)

Contextualización

Nuestro Ciclo de Mejora en el Aula (CIMA) (Delord y otros, 2020) se aplica en la asignatura *Francés Turístico I*, una materia obligatoria de 6 créditos, que se imparte en segundo curso del Grado en Turismo dos veces por semana, con una carga de cuatro horas semanales. Hay tres grupos, dos de turno de mañana y uno de tarde, y cada grupo se compone de aproximadamente 45 alumnos, aunque el número de los que asisten es inferior. Se emplea el libro de enseñanza de francés para fines específicos *Hôtellerie-restauration.com* (Corbeau y otros, 2013), destinado a principiantes (nivel A1/A2 del MCER). Habitualmente se aplica un enfoque didáctico tradicional, puesto que toda la programación didáctica sigue la estructura del libro a nivel teórico (temática, gramática) y práctico (ejercicios para la práctica de competencia oral y escrita). Asimismo, los profesores elaboran material complementario con ejercicios de apoyo para ahondar en temas de comunicación interpersonal (competencia sociolingüística y sociocultural), de gramática y de pronunciación.

En nuestro primer CIMA realizado sobre la misma asignatura en el curso 2018-2019 (Zerva, 2020), cuya duración fue de ocho horas, nos centramos en la segunda unidad del libro titulada *Réservation* y diseñamos cuatro sesiones de clase (de una duración de 2 horas cada una). La valoración final de la puesta en práctica del ciclo de mejora fue positiva, pero somos conscientes de que el período de la implementación del CIMA fue muy reducido y no supuso realmente un cambio considerable a nivel metodológico. Además, nos sentimos muy limitados por las secuencias de actividades propuestas por el libro. Por consiguiente, las actividades enfocadas a la práctica oral, cuya mejora fue nuestro objetivo principal, no se desarrollaron suficientemente por falta de tiempo.

En el segundo CIMA aplicado en el curso 2019-2020, cuya duración fue de 20 horas, nos dedicamos a abordar los contenidos didácticos relacionados con la misma unidad del libro que se centra en cómo dar la bienvenida a los clientes por una parte y, por otra, en cómo realizar/gestionar una reserva en un hotel. Nos basamos en una metodología innovadora, en la que comenzábamos la clase con una pregunta aplicando el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). Asimismo, debido a la crisis sanitaria tuvimos que adaptar esta metodología a la enseñanza a distancia, aplicando, al mismo tiempo, la metodología de la clase al revés, dado que se adaptaba mejor a las necesidades de nuestra práctica docente en la que tuvimos que impartir clases presenciales durante las primeras 4 sesiones y clases online durante las siguientes seis sesiones.

En el presente CIMA, abordaremos los contenidos didácticos de la segunda y tercera unidad del libro que se centran en la gestión de una reserva y la recepción de los clientes. Tiene una duración de 28 horas y, dadas las circunstancias establecidas por la emergencia sanitaria, las clases se imparten de forma presencial y online de forma simultánea, un sistema de enseñanza híbrido que dificulta en gran medida la aplicación de una metodología didáctica coherente y uniforme. Con respecto al modelo metodológico, mantuvimos la metodología del aprendizaje basado en problemas (ABP) aplicado en el CIMA del curso pasado porque tuvo muy buenos resultados. Sin embargo, este curso no empleamos el método innovador de la clase al revés puesto que el sistema semipresencial no propiciaba este método didáctico. Sin embargo, en el presente CIMA optamos por la técnica innovadora de *gamificación* con el objetivo de motivar a los alumnos y fomentar un ambiente de colaboración entre el grupo que asistía virtualmente y el que se encontraba en el aula.

Diseño previo del CIMA

Mapa de contenidos y problemas

El contenido de nuestra unidad didáctica trata la función comunicativa de gestionar una reserva en un hotel y la recepción de los clientes. En el siguiente mapa de contenidos (Figura 1), hemos intentado resumir los principales aspectos que se abordan a nivel conceptual, procedimental y actitudinal. Siguiendo nuestra metodología ABP, partimos del problema de *¿cómo gestionar una reserva en un hotel? y ¿cómo recibimos a los clientes?* Nuestra intención es cambiar los esquemas cognitivos de los estudiantes como rige el aprendizaje significativo y, por este motivo, nos centramos en los contenidos principales de nuestra unidad didáctica que tienen un carácter organizador. Confiamos en que progresivamente los alumnos irán descubriendo las principales estructuras de la lengua francesa e irán construyendo su aprendizaje. Con respecto a los objetivos actitudinales, los alumnos deben demostrar que pueden brindar al potencial cliente una actitud respetuosa y muy cortés. Asimismo, es necesario que adopten las competencias que les capaciten para conseguir que el aprendizaje sea colaborativo y esté centrado en la resolución de problemas. A continuación, se hace referencia a los contenidos procedimentales que incluyen las competencias comunicativas (lingüística, sociolin-

güística e interaccional), cuyo desarrollo es fundamental para que los alumnos lleguen a asimilar los contenidos impartidos en lengua francesa para Turismo.

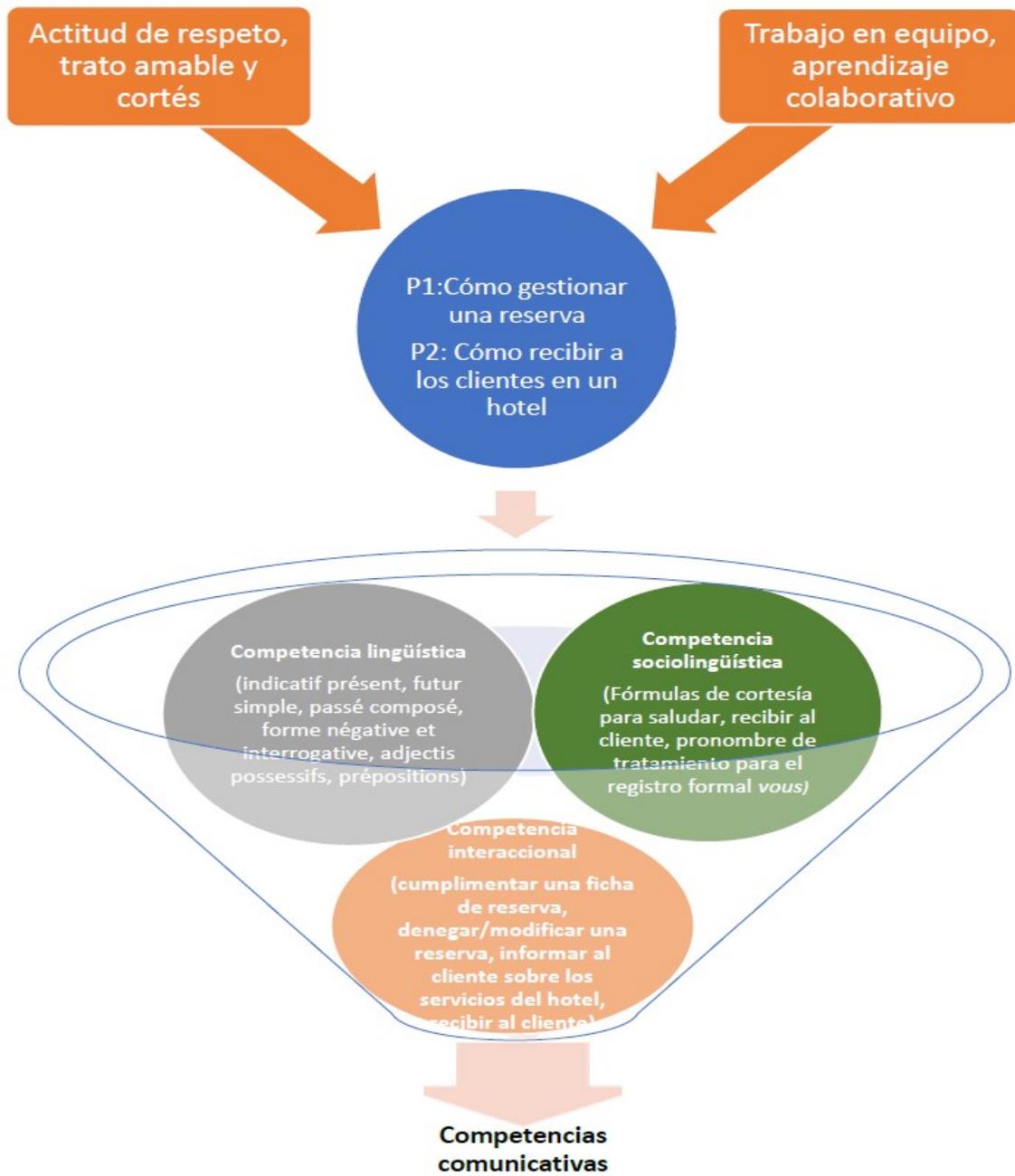


Figura 1. Mapa de contenidos y problemas

Objetivos y modelo metodológico

Desde los años noventa, el enfoque comunicativo es la metodología más empleada en la Didáctica de Lenguas Extranjeras (Richards y Rodgers, 1998), que sitúa al alumno en el centro del proceso de enseñanza/aprendizaje. Antes de planificar el modelo metodológico que aplicamos en nuestro CIMA, hemos procedido a identificar el modelo metodológico habitual empleado en nuestra materia (De Alba y Porlán, 2017).

En la asignatura *Francés Turístico*, se dispone de un manual de clase y se aplica el aprendizaje por competencias. El objetivo es que el alumno sea capaz de desenvolverse en las situaciones comunicativas del contexto turístico. Nos gustaría señalar que el sistema de enseñanza está muy limitado por el libro y los ejercicios que contiene. Se trata de un apoyo importante para el profesor, así como para los alumnos que están acostumbrados a guiarse por sus contenidos (gramática y vocabulario). Sin embargo, es cierto que el manual elegido no ahonda en cuestiones socioculturales ni proporciona a los alumnos información contextualizada. Es responsabilidad del docente contextualizar la información y ayudar a los alumnos a poner en práctica las estrategias metalingüísticas necesarias para desenvolverse adecuadamente en un contexto real. Con el objetivo de dar respuesta a esta problemática, en nuestro CIMA, hemos adoptado la modalidad más práctica del enfoque comunicativo, el *enfoque por tareas*, aplicando el aprendizaje por problemas. Desde esta perspectiva, nuestro modelo metodológico ha sido el siguiente (Pregunta/problema – Teoría – Práctica):



Figura 2. Modelo metodológico

Al principio de cada sesión, se formula una pregunta-problema basada en la vida real, invitando a los alumnos a que realicen una reflexión con respecto a sus conocimientos previos sobre la lengua y cultura tanto de origen como meta (Bain, 2007, p. 115). A continuación, mediante un aprendizaje deductivo, se aporta el contenido procedimental, relacionado con las diferentes acciones comunicativas y las rutinas conversacionales a nivel teórico y, finalmente, se realiza la puesta en práctica de forma escrita y oral a través de juegos de rol y la herramienta Wooclap (gamificación).

Dadas las características del contexto de pandemia, la enseñanza se realiza en una modalidad híbrida. Se trata de un sistema difícil de adaptar en una metodología didáctica habitual y requiere de flexibilidad para mantener, en la medida de lo posible, la dinámica de la clase.

Dadas las circunstancias, los objetivos para este ciclo de mejora en el aula han sido los siguientes:

-Proveer el contexto situacional y crear una pregunta-problema inicial que ayude a los alumnos a reflexionar sobre su propio proceso de aprendizaje, desarrollando de esta manera estrategias metacognitivas y aplicando la mediación entre su propia lengua y cultura y la lengua-cultura meta. El problema tiene una relación clara con la vida real y ayuda a los estudiantes a conectar el aprendizaje en el aula con el ámbito turístico: ¿Cómo se realiza una reserva en un hotel?

-Fomentar la participación en clase y aumentar la colaboración entre los estudiantes dedicando más tiempo a la práctica oral y escrita de los contenidos lingüísticos mediante la gamificación. Hemos empleado el recurso Wooclap para motivar la participación en clase y la colaboración entre los estudiantes. Se trata de una herramienta que está integrada en la plataforma Blackboard Collaborate que usamos, y eso nos permite enviar los resultados de los ejercicios a cada alumno de forma individual. Esta herramienta ha tenido una buena acogida por parte de los estudiantes y ha fomentado el aprendizaje colaborativo porque después de realizar los ejercicios prácticos, se creaba un debate en clase verificando las respuestas. Hemos de decir que este recurso gusta a los alumnos que están acostumbrados a seguir el libro de texto donde difícilmente se produce interacción. Además, es un hecho que los alumnos principiantes suelen ser reticentes a interactuar en lengua extranjera porque se sienten inseguros. Esta herramienta ha facilitado la participación en clase y la colaboración entre los alumnos que realizaban los ejercicios en parejas.

Evaluación de los conocimientos de los alumnos

En el cuestionario inicial y final que realizamos mediante la herramienta Wooclap hemos incluido quince preguntas breves de gramática para evaluar los conocimientos lingüísticos de los alumnos y cinco preguntas sobre cuestiones sociolingüísticas para averiguar el estado de su interlengua y para aproximarnos a sus esquemas mentales. (Rivero y Porlán, 2017):

Tabla 1. Cuestionario inicial-final.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Grammaire : 15 questions (possessifs, passé composé, articles, adjectifs qualificatifs)2. Sociolinguistique : 5 questions (gérer une réservation, accueillir un client/un groupe, installer dans la chambre) |
|--|

Secuencia de actividades programada

La unidad didáctica tiene como objetivo la adquisición de la competencia comunicativa necesaria para gestionar la reserva de una habitación en un hotel y recibir a los clientes cuando llegan a la recepción. Con respecto a las estrategias docentes que aplicamos para conseguir los objetivos de este ciclo de mejora, nos gustaría mencionar los siguientes aspectos fundamentales:

-Se empezará por una pregunta-problema para que los alumnos reflexionen sobre los mecanismos de los que dispone su propia lengua. A continuación, se les proporcionará un guion con respecto a las pautas del acto comunicativo en la lengua francesa y ellos tendrán que adoptarlas poniendo en práctica la competencia de mediación, es decir, mediar entre su cultura y la cultura meta a través de juegos de rol y simulaciones.

-Se dedicará mucho más tiempo a la expresión oral a través de ejercicios de interacción en grupo (juegos de rol) y actividades para practicar la competencia comunicativa mediante la gamificación (Wooclap).

A continuación, se recoge el diseño básico de la secuencia de actividades en cada sesión de clase cuya duración es de cuatro horas.

Tabla 2. Secuencia de actividades

Sesiones 1, 2: Informar-Confirmar una reserva por teléfono (duración: 8 horas)	
I.	<i>Primera actividad.</i> Se introduce el contenido con la pregunta/problema “Cómo responder a un correo electrónico o a una carta de petición de confirmación de reserva”, para que los alumnos reflexionen sobre el proceso a seguir para gestionar la petición de una reserva en un hotel. Cuando se hayan mencionado todas las etapas del proceso, se ordenan según la estructura fijada en la lengua francesa.
II.	<i>Segunda actividad.</i> Se realiza un ejercicio auditivo para ver cómo responder a la petición de una reserva por teléfono y por correo electrónico. Los ejercicios consisten en ordenar las distintas partes de un diálogo y de una carta formal de solicitud de reserva.
III.	<i>Tercera actividad.</i> Ejercicio de comprensión escrita que consiste en leer un correo electrónico de petición de reserva y contestar a ocho frases eligiendo verdadero o falso. Los alumnos trabajan en grupos de dos o tres e intentan encontrar las preguntas que faltan. Luego se realiza una corrección colectiva.
IV.	<i>Cuarta actividad.</i> Se trata de un ejercicio de competencia léxica en el que hay que completar las expresiones relacionadas con la redacción de un correo electrónico formal respondiendo a una solicitud de reserva.
V.	<i>Quinta actividad.</i> Como última actividad, se practica la competencia de expresión oral. Los alumnos se dividen en dos grupos. El primer grupo interpreta el papel de los clientes solicitando una reserva (en un hotel) y el segundo grupo responde a cada petición (confirmando o denegando la reserva).
Sesiones 3, 4: Modificar/denegar una reserva (duración: 8 horas)	
I.	<i>Primera actividad.</i> Se introduce el contenido planteando el problema ¿Cómo modificar/denegar una reserva? Se invita, pues, a los alumnos a reflexionar sobre las expresiones de correspondencia escrita en español. A continuación, se presentan los términos clave en una carta formal en francés como <i>remiteinte, destinatario, asunto, fórmula de saludo/despedita, firma</i> , etc.
II.	<i>Segunda actividad.</i> Se realiza un ejercicio de comprensión escrita sobre los contenidos tratados en el ejercicio anterior.
III.	<i>Tercera actividad.</i> Se introduce un ejercicio de comprensión escrita y de competencia léxica, dado que consiste en completar las frases con las palabras que faltan.
IV.	<i>Cuarta actividad.</i> Se practica el vocabulario mediante un ejercicio para corregir las expresiones relacionadas con la redacción de un correo electrónico formal que tiene como asunto responder a una solicitud de reserva. En el presente ejercicio, los alumnos tienen que sustituir las frases o palabras erróneas por las apropiadas en una carta formal de confirmación de reserva. Los aspectos a tratar son: <i>contenido léxico, gramatical y estilístico</i> .
V.	<i>Quinta actividad:</i> Se trata de un ejercicio de comprensión oral relacionado con el ejercicio anterior. Se escucha al recepcionista que corrige las erratas de la carta de confirmación de reserva. De esta manera los alumnos comprueban sus respuestas y practican la comprensión oral.

*Sesión 5, 6, 7: Recibir e instalar a un cliente
(duración prevista: 10 horas)*

- I. *Primera actividad:* Se introduce el contenido a través de la pregunta-problema *¿Cómo recibir a un cliente?*, invitando a los alumnos a reflexionar sobre las expresiones que se pueden emplear para dar la bienvenida al cliente. A continuación, se presentan los términos clave y la estructura de la interacción oral de este tipo.
- II. *Segunda actividad:* Se realiza un ejercicio de comprensión oral sobre los contenidos tratados en el ejercicio anterior. Se trata de asociar seis viñetas con seis diálogos.
- III. *Tercera actividad:* Ejercicio de producción oral. Se presentan tres situaciones simuladas y los alumnos tienen que recibir a clientes individuales y a grupos siguiendo la estructura que se explicó al principio de la clase. Se realiza en parejas.
- IV. *Cuarta actividad:* Se practica la comprensión escrita: se leen dos mensajes y hay que responder a cuatro preguntas sobre cómo recibir a un cliente individual, a un grupo, cómo instalarlo en su habitación.
- V. *Quinta actividad:* Se presenta un contenido gramatical (*el futuro, los adjetivos, las preposiciones*).

*Sesión 8: Cuestionario final y revisión de contenidos
(duración prevista: 2 horas)*

Aplicación del CIMA

Relato resumido de las sesiones

Al comienzo de cada sesión, aplicamos la metodología docente del aprendizaje por problemas (ABP), que aprendimos en el Curso General de Docencia Universitaria, y planteamos una pregunta/problema a los estudiantes sobre cómo gestionar una reserva en un hotel. Les invitamos a reflexionar sobre la actuación de un recepcionista cuando recibe la petición de una reserva. Observamos que los estudiantes se esfuerzan por cambiar de perspectiva, porque hasta entonces reaccionaban como clientes y no como profesionales del turismo. Gracias a esta primera puesta en práctica, desarrollan su competencia intercultural y ejercen de mediadores entre su cultura y la cultura francesa.

A continuación, ofrecemos las pautas para realizar una tarea comunicativa en francés relacionada con la gestión de reservas o la recepción de los clientes en un hotel. En primer lugar, introducimos la misma tarea en español para que los alumnos identifiquen y analicen la situación comunicativa. Luego, presentamos la misma situación en francés introduciendo los contenidos lingüísticos (*estructuras sintácticas, expresiones y contenido sociolingüístico*). Esta primera actividad suscitó el interés de los alumnos y fomenta una reflexión muy enriquecedora sobre los aspectos diferenciadores de las dos culturas y lenguas.

En las primeras *cuatro* sesiones, nuestro objetivo fue abordar las expresiones que se emplean para gestionar una reserva. Hicimos hincapié en el registro formal que se usa en cualquier tipo de interacción entre el recepcionista y el cliente. La sociedad francesa es más jerárquica que la española y es necesario que los aprendices sean conscientes de que la formalidad y la cortesía son dos aspectos imprescindibles en el sector turístico. Al final de las sesiones, realizamos un juego de rol en parejas y el resultado fue muy satisfactorio. Los alumnos participaron con entusiasmo y se esforzaron para simular una interacción en condiciones reales.

En la *quinta, sexta y séptima sesión*, la puesta en práctica de la unidad didáctica se desarrolló con mayor éxito puesto que el tema presentaba menor dificultad. Introducimos la pregunta/problema inicial para invitar a la reflexión y observamos que los estudiantes estaban fami-

liarizados con la metodología aplicada e identificaron rápidamente el contexto de la situación y el contenido lingüístico necesario para la interacción entre el cliente y el recepcionista. Los alumnos estaban motivados y el componente efectivo -tan importante en los procesos de aprendizaje- se había reforzado debido a las difíciles circunstancias que se estaban viviendo. Por último, concluimos la sesión con un juego de rol para poner en práctica los contenidos comunicativos abordados.

En la *octava sesión*, realizamos el cuestionario final para evaluar el aprendizaje de los alumnos y definir el nivel de adquisición de los contenidos comunicativos. Empleamos la herramienta Wooclap, que está integrada en la plataforma Blackboard Collaborate, y ofrece la posibilidad de crear cuestionarios de diversa índole con una interfaz atractiva. Los alumnos que estaban físicamente en la clase accedieron a la plataforma virtual por ordenador o usando el teléfono móvil. El cuestionario se realizó de forma síncrona, pero hubo un inconveniente puesto que a la hora de diseñarlo no habíamos establecido un tiempo máximo de realización de la prueba. Como consecuencia, se dedicó una hora y media a la realización y corrección del cuestionario, un tiempo que consideramos muy superior a lo habitual.

Evaluación del aprendizaje de los estudiantes

Con respecto a la evaluación del aprendizaje de los alumnos, el corpus que hemos analizamos a continuación se compone de los resultados de la evaluación de los alumnos en las primeras diez preguntas de contenido lingüístico del cuestionario inicial y final. En la Figura 3, se ilustran los descriptores de cada nivel de la escalera de aprendizaje que refleja los resultados de los dos cuestionarios.

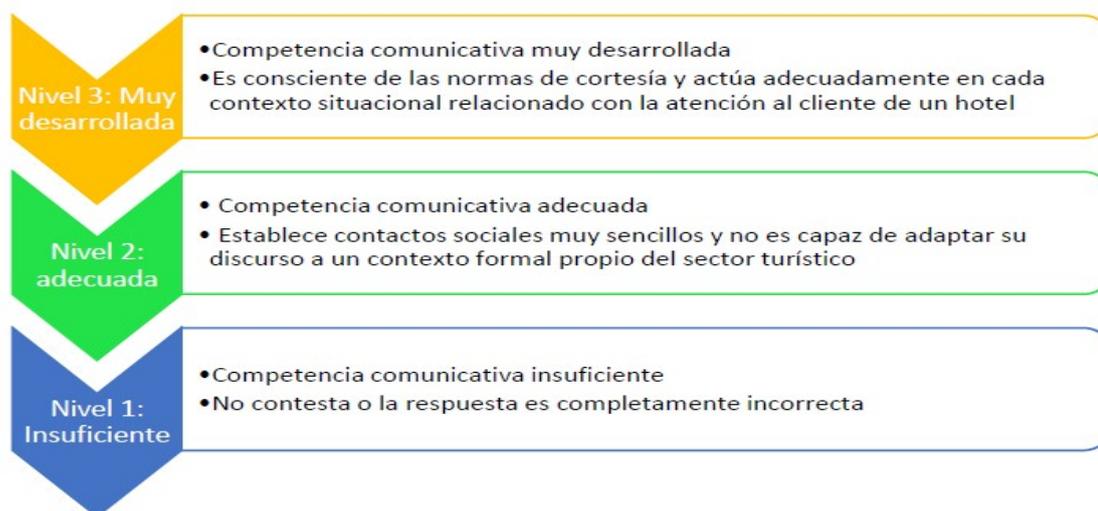


Figura 3. Descriptores de los niveles de aprendizaje

Asimismo, en la Tabla 3, se recoge el porcentaje de estudiantes que estaban en el nivel 3 en cada pregunta (ítem) tanto en el cuestionario inicial y como en el final.

Tabla 3. Análisis comparativo del porcentaje de estudiantes en el Nivel 3 en cada pregunta del cuestionario inicial/final

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Inicial	33%	27%	35%	31%	29%	27%	33%	37%	38%	31%
Final	89%	70%	90%	84%	79%	70%	71%	95%	95%	76%

A continuación (Figura 4), se reflejan los resultados conjuntos de las respuestas a los dos cuestionarios. Como se puede apreciar, el cuestionario final muestra que la gran mayoría de los alumnos (70%) han adquirido una competencia comunicativa muy desarrollada mientras que el 30% posee una competencia adecuada. Son unos resultados muy satisfactorios si tenemos en cuenta que ningún alumno se encuentra en el nivel 1 que refleja una insuficiencia con respecto a la adquisición de los contenidos en cuestión.



Figura 4. Representación gráfica de los resultados conjuntos del cuestionario inicial-final

Evaluación del diseño puesto en práctica

Aspectos que mantener y cambios que introducir

Los resultados de la evaluación de los alumnos han sido muy satisfactorios, un hecho que muestra que el modelo metodológico que hemos empleado (ABP y gamificación) ha sido acertado a pesar de las dificultades que nos ha planteado la aplicación de un sistema bimodal de enseñanza (semipresencial). A pesar del hecho de que todos los alumnos no compartían un espacio físico común, el uso de la plataforma Blackboard Collaborate y de Wooclap facilitaron, en gran medida, el trabajo en equipo de los estudiantes y propiciaron un aprendizaje colaborativo. Consideramos que este aspecto es muy importante en la enseñanza de una lengua extranjera porque, en primer lugar, es la única forma para que los alumnos pongan en práctica los contenidos impartidos relacionados con la interacción. En segundo lugar, la colaboración entre los participantes crea vínculos afectivos y favorece la creación de un ambiente agradable en clase, un factor que facilita el proceso de adquisición de una lengua extranjera.

Con respecto al diseño del mapa de contenidos, en este tercer CIMA optamos por simplificar los contenidos comunicativos y dedicar más tiempo a la interacción oral en clase. Es cierto que no hemos sido tan estrictos como en otras ocasiones con la práctica del contenido de índole lingüística, pero, según muestran los cuestionarios, el nivel de competencia lingüística que han alcanzado los alumnos en este tercer CIMA ha sido muy satisfactorio.

En lo que se refiere a los aspectos que mejorar, consideramos que ha sido un error no haber establecido un tiempo máximo para la realización de los cuestionarios en Wooclap y es un parámetro que deberíamos mejorar en un futuro. La competencia comunicativa de los alumnos ha alcanzado un nivel muy satisfactorio, pero también es cierto que, al no establecer un límite de tiempo, el nivel de dificultad no ha sido elevado. En una situación comunicativa, es importante interaccionar con rapidez porque, en caso contrario, se ve alterado el *continuum* comunicativo. Por último, nos gustaría señalar que para el siguiente CIMA sería conveniente seleccionar e introducir recursos didácticos para aumentar la afectividad en la clase en un sistema híbrido en el que el contacto físico entre las personas se minimiza. A pesar de nuestro esfuerzo, reconocemos que la colaboración entre los alumnos, aunque fue más fluida que en el CIMA anterior, es mejorable.

Referencias bibliográficas

- Bain, K. (2007). *Lo que hacen los mejores profesores universitarios*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Corbeau, S. y otros, (2006). *Hôtellerie-restauration.com. Français professionnel*. París: Clé International.
- De Alba, N. y Porlán, R. (2017). La evaluación de enseñanza. En Porlán, R. (Coord.), *Enseñanza universitaria. Cómo mejorarla* (pp. 37-53). Madrid: Morata.
- Delord, G., Hamed, S., Porlán, R. y De Alba, N. (2020). Los Ciclos de Mejora en el Aula. En N. De Alba y R. Porlán (Coord.), *Docentes universitarios. Una formación centrada en la práctica*, (pp. 127-162). Madrid: Morata.
- Richards, J. C. y Rodgers, T. S. (2003[1998]). *Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rivero, A. y Porlán, R. (2017). La evaluación en la enseñanza universitaria. En Porlán, R. (Coord.), *Enseñanza universitaria. Cómo mejorarla* (pp. 73-91). Madrid: Morata.
- Zerva, A. (2020). Implementación de un ciclo de mejora en el aula de la asignatura Francés Turístico. En E. Navarro y R. Porlán (Coord.), *Ciclos de mejora en el aula. Año 2019. Experiencias de innovación docente de la Universidad de Sevilla* (pp. 541-560). Sevilla: Editorial Universidad de Sevilla.