

Pragmática intercultural (francés/español) en el ámbito turístico

Intercultural pragmatics (French/Spanish) in Tourism and Hospitality

Adamantía Zerva

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

Universidad de Sevilla

Departamento de Filología Francesa

adamantia@us.es

DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/9788447225408.058>

Pp.: 881-895



Esta obra se distribuye con la licencia Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0
Internacional (CC BY-NC-ND 4.0.)

Resumen

El presente estudio analiza 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. Nuestra metodología se ha centrado en el aprendizaje basado en problemas (ABP) con el objetivo de aumentar la motivación de los alumnos y fomentar el aprendizaje colaborativo en el proceso de adquisición de la competencia pragmática e intercultural del francés en el ámbito turístico.

Palabras clave: Francés Turístico, Grado en Turismo, docencia universitaria, desarrollo profesional docente, pragmática intercultural.

Abstract

This study analyses the implementation of an innovative methodology in the teaching of French for Specific Purposes (FOS). We carried out a didactic experimentation of a cycle of improvement in the classroom (CIMA) of the subject of *French for Tourism and Hospitality* for beginners (A1/A2) at the university level. Our method has been based on problem-based learning (ABP) with the aim of increasing students' motivation and fostering collaborative learning in the process of acquiring pragmatic and intercultural competence in French for Tourism and Hospitality.

Keywords: French for Tourism and Hospitality, Degree in Tourism, university teaching, professional teacher development, intercultural pragmatics.



Introducción

Nuestro Ciclo de Mejora en el Aula (CIMA) se aplica a 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. Se trata de una asignatura del segundo cuatrimestre y es la primera vez que los alumnos cursan una materia de lengua francesa. Por consiguiente, el nivel es muy heterogéneo. En las clases, se aplica una metodología teórico-práctica y se emplea el libro de enseñanza de francés para fines específicos *Hôtellerie-restauration.com* (Corbeau, 2013), destinado a principiantes (nivel A1/A2 del MCER).

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 el período de la implementación del CIMA fue muy reducido y no supuso realmente un cambio considerable a nivel metodológico.

En el segundo CIMA aplicado en el curso 2019-2020 (Zerva, 2021), cuya duración fue de 20 horas, se abordaron los contenidos didácticos relacionados con la misma unidad del libro pero, debido a la crisis sanitaria, tuvimos que adaptar la metodología del aprendizaje basado en problemas (ABP) a la enseñanza a distancia aplicando, al mismo tiempo, la metodología de la clase al revés (*flipped classroom*), dado que se adaptaba mejor a las necesidades de nuestra práctica docente en la que tuvimos que impartir clases tanto presenciales como *online*.

En el tercer CIMA (Zerva, 2022), de 28 horas de duración, abordamos 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. Dadas las circunstancias establecidas por la emergencia sanitaria, las clases se impartieron de forma presencial y *online* de forma simultánea, un sistema de enseñanza híbrido que dificultó 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.

El presente CIMA, que tuvo 48 horas de duración y fue aplicado a la asignatura completa, mantiene la metodología innovadora puesta en práctica en los años anteriores del aprendizaje basado en problemas (ABP). Nuestro principal objetivo ha sido mejorar la adquisición de la competencia pragmática e intercultural de los alumnos en la materia de Francés Turístico I.



Diseño previo del CIMA

Contenido

El contenido de nuestro CIMA trata la función comunicativa de cómo atender al cliente a la hora de gestionar una reserva en un hotel. Nos centramos en la perspectiva del recepcionista que es un empleado del sector turístico puesto que es una materia de francés para fines específicos de un nivel A1/A2 según el MCER. Hemos de señalar que, al tratarse de un nivel inicial, los contenidos lingüísticos que se exigen son reducidos. Sin embargo, es necesaria la adquisición de una competencia pragmática, sociocultural e intercultural de un nivel muy avanzado porque se trata de un contexto formal y la forma de atender al cliente tiene que cumplir con todas las fórmulas de cortesía de la lengua francesa. Es una particularidad de la enseñanza del francés para fines específicos (FOS) y es por este motivo que el objetivo de nuestro CIMA es la adquisición de la competencia pragmática e intercultural.

Mapas de contenidos y problemas claves

En el siguiente mapa de contenidos (figura 1), hemos intentado resumir los principales aspectos que se abordan en nuestro CIMA a nivel conceptual, procedimental y actitudinal. Siguiendo nuestra metodología de aprendizaje basado en problemas (ABP), partimos de dos problemas que los alumnos tienen que resolver desarrollando su competencia comunicativa en lengua francesa. Los problemas que están señalados en color azul en el mapa de contenidos (figura 1) son los siguientes:

1. Problema 1: ¿Cómo gestionar una reserva?
2. Problema 2: ¿Cómo recibir a los clientes de un hotel?

Nuestra intención es cambiar los esquemas cognitivos de los estudiantes como rige el aprendizaje significativo y, por este motivo, nos centramos en los contenidos sociopragmáticos de nuestra temática que tienen un carácter organizador (Guerra-Marín, 2017). Confiamos en el hecho de que, progresivamente, los alumnos irán descubriendo las principales estructuras socioculturales de la lengua francesa e irán construyendo su aprendizaje.

Con respecto a los *contenidos actitudinales* que se representan en color naranja en el mapa de contenidos (figura 1), los alumnos deben demostrar que pueden brindar al potencial cliente una actitud respetuosa, amable 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.



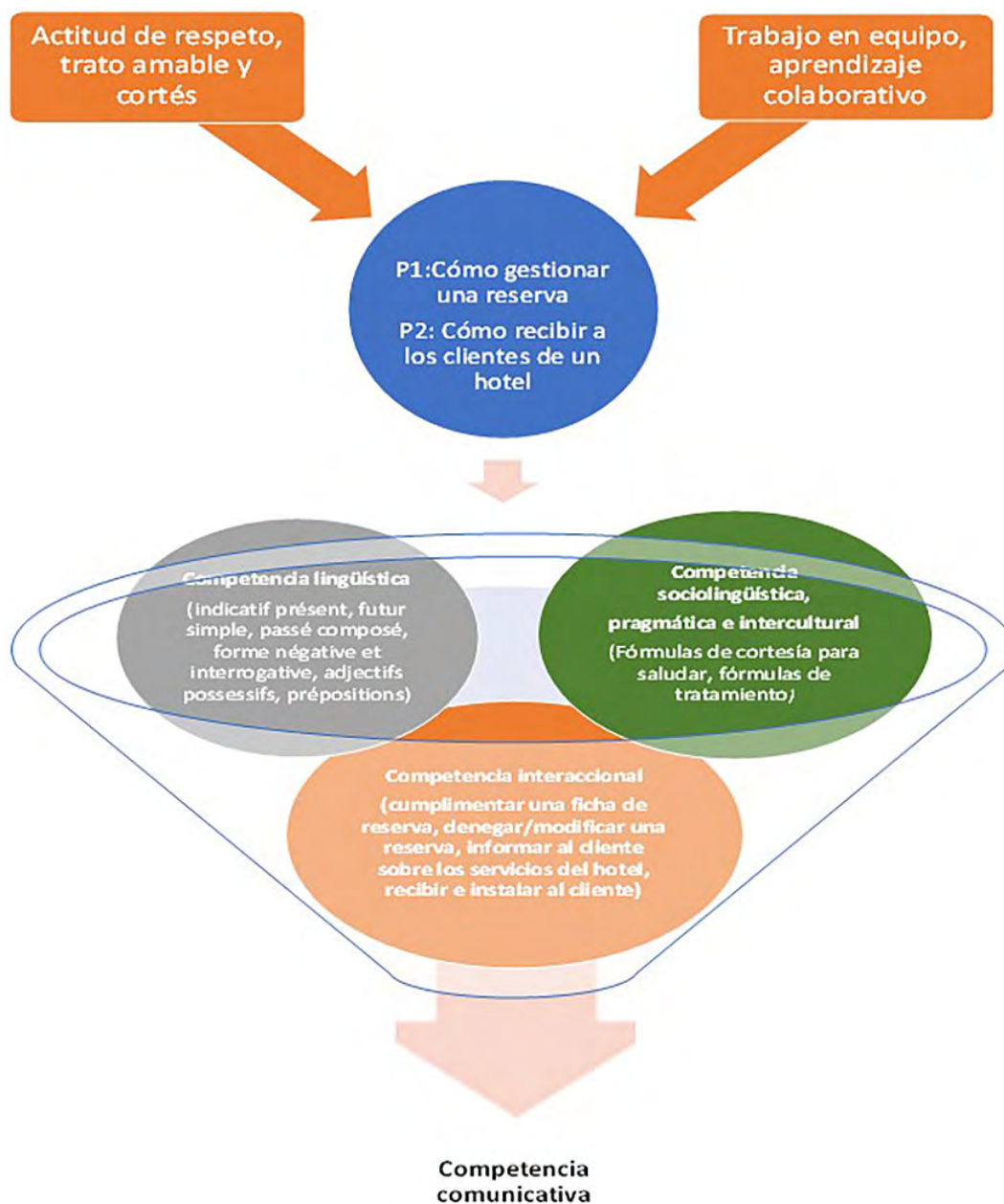


Figura 1. Mapa de contenidos y problemas claves.

Por último, en el mapa de contenidos (figura 1) se señalan también los *contenidos procedimentales* que incluyen las competencias comunicativas. En primer lugar, se señala en color gris la *competencia lingüística* que incluye todos los contenidos de gramática francesa que corresponden a un nivel A1/A2 (los principales tiempos verbales, la negación, la interrogación, los adjetivos calificativos y las principales preposiciones de lugar). En segundo lugar, se indica en color verde la *competencia sociolingüística* cuya adquisición capacita a los estudiantes a emplear adecuadamente las

fórmulas de saludos en francés y el pronombre de tratamiento de cortesía *vous*. Asimismo, es importante señalar que la adquisición de la competencia sociolingüística requiere el desarrollo de una aptitud pragmática e intercultural para que los hablantes de español actúen como mediadores entre la lengua española y francesa y sean capaces de adaptarse a las normas de cortesía que rigen la sociedad francesa.

En tercer lugar, se hace referencia a la *competencia interaccional*, en color rosa, que incluye todas las funciones necesarias para el registro de una reserva (figura 1).

Modelo metodológico y secuencias de actividades

En la asignatura *Francés Turístico*, se dispone de un manual de clase titulado *Hôtellerie-restauration.com* (Corbeau, 2013) 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 la metodología didáctica está muy limitada por el manual empleado en clase 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.

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 desarrollando su competencia pragmática e intercultural.

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).

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, formulábamos una pregunta-problema invitando a los alumnos a realizar una reflexión con respecto a sus conocimientos previos sobre la lengua y cultura tanto de origen como meta (Bain, 2007: 115).

A continuación, se aportaba el contenido procedimental relacionado con las diferentes acciones comunicativas y las rutinas conversacionales a nivel teórico y, finalmente, se realizaba la puesta en práctica de forma escrita y oral a través de juegos de rol y simulaciones.

Por consiguiente, la metodología didáctica de este CIMA contenía principalmente tres niveles de actividades (IA-AC-AP) en cada sesión:

1. *Primer nivel* (IA): Plantear un problema inicial que ayude a los alumnos a reflexionar sobre su propia lengua y cultura.
2. *Segundo nivel* (AC): Ofrecer el contenido lingüístico y sociocultural necesario para que los alumnos desarrollen su competencia intercultural y puedan desenvolverse adecuadamente en francés en situaciones del ámbito turístico.
3. *Tercer nivel* (AP): Realizar un juego de rol en el que los alumnos tienen que poner en práctica los conocimientos adquiridos para resolver el problema de cómo gestionar una reserva y atender al cliente.

A continuación, se presenta a una selección representativa de las actividades de cuatro sesiones (tabla 2), puesto que la extensión limitada del presente trabajo no permite la descripción detallada de todas.



Tabla 2. Secuencia de actividades

A. Sesión 1: Presentación de la materia y cuestionario inicial (2 horas)
B. Sesión 2: Gestionar una reserva por teléfono (2 horas)
<i>Primera actividad (IA1):</i> Se introduce el contenido del primer problema P1: <i>¿Cómo gestionar una reserva?</i> por teléfono. En esta primera actividad, se intenta que los alumnos reflexionen sobre el proceso a seguir para gestionar la petición de una reserva en un hotel en español (15 min). <i>Segunda actividad (IA2):</i> Se realizan tres ejercicios auditivos para ver cómo responder a la petición de una reserva por teléfono. A partir de una grabación se realizan los siguientes ejercicios de comprensión oral: a. Ejercicio 1º: Responder si los enunciados son verdaderos/falsos (5 min).; b. Ejercicio 2º: Ordenar las distintas partes de un diálogo de reserva telefónica (5 min); c. Ejercicio 3º: Complimentar las palabras que faltan en un diálogo (5 min). <i>Tercera actividad (AC1):</i> SE practica la competencia de la comprensión escrita. Este tipo de ejercicio se realiza con la ayuda del profesor y consiste en escuchar y leer la transcripción de una solicitud de reserva realizada por teléfono para anotar las características discursivas de la lengua francesa en estos registros y detectar las diferencias entre el español y el francés para la adquisición de una competencia pragmática e intercultural (30 min). <i>Cuarta actividad (AC2):</i> Se trata de un ejercicio para practicar la competencia gramatical y léxica en el que el profesor explica de forma inductiva las formas gramaticales y los elementos léxicos empleados en una interacción telefónica entre el recepcionista de un hotel y un cliente que desea reservar una habitación (30 min). <i>Quinta actividad (AP):</i> Como última actividad, se practica la competencia de expresión oral. Los alumnos se dividen en grupos de dos personas para que un alumno interprete el papel del cliente que solicita una reserva por teléfono y el otro interprete el papel del recepcionista que gestiona la reserva (30 min).
C. Sesión 12: Recibir a un cliente (2 horas)
<i>Primera actividad (IA):</i> Se introduce el contenido del segundo problema P2: <i>“Cómo recibir a un cliente”</i> invitando a los alumnos a reflexionar sobre las expresiones que se emplean en español para dar la bienvenida al cliente (15 min). <i>Segunda actividad (AC1):</i> El profesor presenta las etapas del procedimiento de la recepción de un cliente en francés e invita a los alumnos a destacar las diferencias existentes entre la cultura española y francesa (15 min). <i>Tercera actividad (AC2):</i> El profesor presenta de forma teórica todos los contenidos lingüísticos y socioculturales necesarios en la interacción comunicativa descrita en el ejercicio anterior (30 min). <i>Cuarta actividad (AP1):</i> Ejercicio de producción oral para que los alumnos resuelven el problema planteado en la primera actividad y apliquen los conocimientos abordados a nivel teórico. 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 (30 min). <i>Quinta actividad (AP2):</i> Se practica la comprensión y expresión escrita: se leen dos mensajes y hay que responder a cuatro preguntas sobre cómo recibir a un cliente individual y a un grupo (30 min).
D. Sesión 24: Cuestionario final y revisión de contenidos (2 horas)



Cuestionario inicial-final

En el cuestionario inicial y final (tabla 3), que distribuimos mediante la herramienta Wooclap, incluimos cuatro preguntas breves que están íntimamente ligadas a los dos problemas planteados en nuestro CIMA y a los contenidos procedimentales y conceptuales.

Tabla 3. Cuestionario inicial-final

1) Saluer et prendre congé de manière formelle/informelle :

Saluer de manière formelle	Saluer de manière informelle	Prendre congé de manière formelle	Prendre congé de manière informelle
.....			
.....			

2) Vous êtes à la réception d'un hotel. Des clients arrivent : une femme et un homme. Ils veulent réserver une chambre. Que dites-vous?
.....

3) Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel de la Paix. Vous répondez au téléphone. Que dites-vous?
.....

4) À la fin d'un courrier électronique pour saluer le destinataire, vous écrivez:
.....

Concretamente, la pregunta 1 aborda las fórmulas de saludos en francés y está relacionada con la primera y segunda actividad de las sesiones con el objetivo de evaluar la adquisición de los conocimientos pragmáticos/sociolingüísticos de los alumnos y de aproximarnos a sus esquemas mentales (Rivero y Porlán, 2017). Con respecto a la pregunta 2, se hace



referencia a la forma de recibir a unos clientes que desean realizar una reserva en el hotel y corresponde a los dos problemas de nuestro CIMA (*Cómo gestionar una reserva* y *Cómo atender a los clientes*). Asimismo, el tipo de contenido procedimental y conceptual necesario para resolverlos se abordó en la cuarta y quinta actividad de nuestras sesiones. Por último, las preguntas 3 y 4 tratan los contenidos procedimentales de índole gramática y sociolingüística que se practicaron en la actividad 3 de nuestras sesiones.

Aplicación del CIMA

La aplicación de nuestro CIMA se ha ajustado al cronograma establecido y, en comparación con los anteriores, hemos de decir que la gestión del tiempo ha sido óptima. Consideramos que los principales factores que contribuyeron al buen desarrollo del presente CIMA están relacionados, en primer lugar, con la buena actitud de los alumnos, y, en segundo lugar, con una mejora en nuestra metodología didáctica.

Relato resumido de las sesiones

En nuestro CIMA se emplea la metodología docente del aprendizaje por problemas (ABP) y, así, al comienzo de cada sesión, planteamos un problema a los estudiantes relativo a la gestión de una reserva o a la recepción de los clientes. Les invitamos a reflexionar sobre la actuación de un recepcionista cuando recibe la petición de una reserva y cómo debe atender a los clientes. Desde la primera sesión, pudimos observar que los estudiantes se esforzaban por cambiar de perspectiva, porque, hasta entonces, estaban acostumbrados a actuar como clientes y no como profesionales del Turismo. Paulatinamente, empezaron a desarrollar una competencia pragmática adecuada y a mediar entre su cultura y la cultura francesa.

A continuación, ofrecimos las pautas para realizar una tarea comunicativa en francés relacionada con la gestión de reservas o la recepción de los clientes de un hotel. En primer lugar, realizamos la misma tarea en español para que los alumnos identificasen y analizasen la situación comunicativa. Luego, presentamos la situación en francés introduciendo los contenidos lingüísticos, pragmáticos e interculturales. Este tipo de actividades ha suscitado mucho interés entre los alumnos y ha fomentado una reflexión muy enriquecedora sobre los aspectos diferenciadores entre las dos culturas y lenguas.

En la primera sesión, se realizó la presentación de la materia de la asignatura de Francés Turístico I y se hizo el cuestionario inicial. En las



siguientes diez sesiones, nuestro objetivo fue abordar todos los elementos discursivos y sociopragmáticos que se requieren para gestionar una reserva cuando se realiza por teléfono, por correo electrónico y por carta. 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 jerarquizada que la española y es necesario que los estudiantes hispanohablantes sean conscientes de que la formalidad y la cortesía son dos aspectos imprescindibles en el sector turístico. Al final de las sesiones, se realizó un juego de rol en parejas y el resultado fue muy satisfactorio. Los alumnos participaban con entusiasmo y se esforzaban para simular una interacción en condiciones reales.

En las siguientes diez sesiones, nos centramos en el problema de la recepción al cliente. La puesta en práctica 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 familiarizados con la metodología aplicada basada en problemas (ABP) e identificaban rápidamente el contexto y el contenido lingüístico necesario para la interacción entre el cliente y el recepcionista. Los alumnos estaban motivados y el componente afectivo -tan importante en los procesos de aprendizaje- se había reforzado debido al nivel de confianza alcanzado después de haber compartido varias horas de clase.

En la última sesión, realizamos el cuestionario final para evaluar el aprendizaje de los alumnos y definir el nivel de adquisición de los contenidos comunicativos impartidos en las sesiones anteriores. 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 pudieron acceder a la plataforma virtual por ordenador o usando el teléfono móvil. El cuestionario se realizó de forma síncrona, pero no se respetó el tiempo máximo establecido para su realización: en lugar de 30 minutos, los alumnos tardaron una hora. Por consiguiente, no hubo suficiente tiempo para corregirlo en clase y proporcionar un *feedback* personalizado a los estudiantes.

Evaluación del aprendizaje de los estudiantes

Con respecto a la evaluación del aprendizaje de los alumnos, el corpus que analizamos a continuación se compone de los resultados de la evaluación de los alumnos en cuatro preguntas de contenido sociolingüístico y pragmático del cuestionario que empleamos tanto al inicio de nuestro CIMA como al 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.



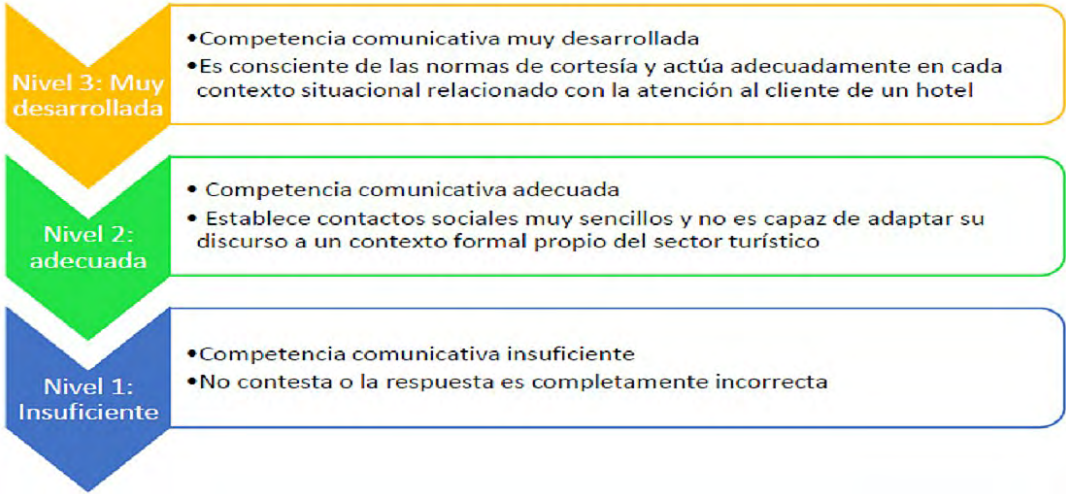


Figura 3. Descriptores de los niveles de aprendizaje.

Como se puede apreciar en la tabla 4, la primera columna ilustra la relación de los alumnos, mientras que en la segunda y tercera aparecen sus resultados en el cuestionario inicial y final. Hemos de señalar que consideramos necesario analizar solamente los resultados de un total de diez alumnos que asistían regularmente a clase.

Tabla 4. Análisis comparativo de los resultados de los cuestionarios por alumno

Alumno	Cuestionario inicial	Cuestionario final
Alumno A	25%	80%
Alumno B	50%	100%
Alumno C	60%	100%
Alumno D	75%	100%
Alumno E	50%	95%
Alumno F	25%	100%
Alumno G	80%	100%
Alumno H	75%	98%
Alumno I	25%	90%
Alumno J	30%	100%

A continuación (figura 4), se reflejan los resultados conjuntos de las respuestas a la segunda pregunta del cuestionario (inicial-final). Se distinguen tres niveles según el grado de adquisición de la competencia pragmática que corresponde a la función comunicativa (problema) de gestionar una reserva: insuficiente / adecuada / muy desarrollada. Como se puede apreciar, el cuestionario final demuestra que la gran mayoría de los alumnos (75%) asimilaron los contenidos sociolingüísticos y desarrollaron una competencia pragmática e intercultural adecuada, mientras que solamente 35% desarrolló una competencia poco adecuada. Sin embargo, destacamos que es muy positivo el hecho de que, según la evaluación final, ningún alumno se encontró en el nivel 1 que refleja una competencia insuficiente con respecto a la adquisición de los contenidos.

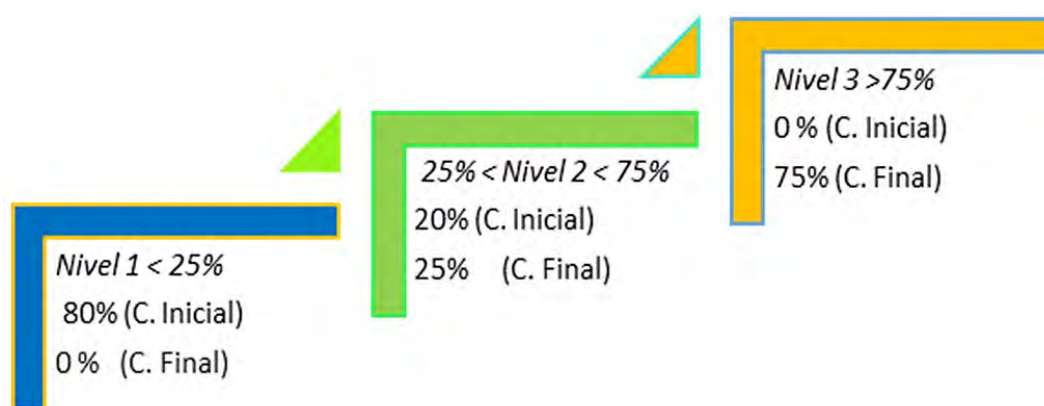


Figura 4. Representación gráfica de los resultados conjuntos (cuestionario inicial-final) de la primera pregunta según los tres niveles de aprendizaje.

Evaluación del CIMA

Después de la puesta en práctica de este cuarto CIMA y partiendo de los resultados de la evaluación final de los estudiantes, procederemos a realizar una valoración holística de nuestra puesta en práctica. En primer lugar, consideramos que la metodología innovadora del aprendizaje basado en problemas (ABP) ha contribuido al desarrollo del modelo metodológico planteado en el CIMA y ha motivado a los alumnos propiciando la reflexión y la adquisición de una competencia pragmática adecuada.

En segundo lugar, se ha dedicado más tiempo a la interacción oral y, por consiguiente, consideramos que se han asimilado mejor las respuestas a los dos problemas planteados. Podríamos afirmar, pues, que la puesta en práctica de este cuarto CIMA ha sido muy exitosa con respecto al método empleado y a los resultados de evaluación obtenidos.



Aspectos a mantener o cambiar en un futuro CIMA

Los resultados de la evaluación de los alumnos han sido mejores de lo esperado, un hecho que demuestra que el modelo metodológico que aplicamos (ABP) ha sido acertado.

A pesar del hecho de que había un grupo reducido de alumnos que asistían a clase de forma regular, se trataba de un grupo muy participativo y se creó una dinámica que facilitaba el 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 cuarto CIMA optamos por simplificar los contenidos comunicativos y dedicar más tiempo a la producción oral y escrita (quinta actividad de nuestras sesiones). Es cierto que no hemos sido tan estrictos como en otras ocasiones con la práctica del contenido de índole lingüística (tercera actividad de nuestras sesiones), pero, según muestran los cuestionarios, el nivel de competencia lingüística que han alcanzado los alumnos en este cuarto CIMA ha sido muy satisfactorio.

En lo que se refiere a los aspectos a mejorar, consideramos que ha sido un error metodológico no haber reservado un tiempo para ofrecer *feedback* a los alumnos después de la quinta actividad de expresión oral y escrita.

Principios docentes para el futuro

Por último, nos gustaría señalar que, para el siguiente CIMA, sería conveniente introducir recursos didácticos para aumentar el *feedback* personalizado que el profesor debe proporcionar a cada estudiante. A pesar de nuestro esfuerzo, reconocemos que la interacción entre los alumnos y el profesor, aunque fue más fluida que en los CIMA anteriores, puede mejorar todavía más.

Referencias bibliográficas

- Bain, K. (2007). *Lo que hacen los mejores profesores universitarios*. Publicacions de la Universitat de València.
- Corbeau, S. et al. (2006). *Hôtellerie-restauration.com. Français professionnel*. Clé International.



Esta obra se distribuye con la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0.)

- Richards, J. C. y Rodgers, T. S. (2003[1998]). *Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas*. 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). Morata.
- Zerva, A. (2020). Implementación de un ciclo de mejora en el aula de la asignatura Francés Turístico. En R. Porlán y E. Navarro-Medina (Coords.), *Ciclos de mejora en el aula. Año 2019. Experiencias de innovación docente de la Universidad de Sevilla* (pp. 541-560). Editorial Universidad de Sevilla. <http://dx.doi.org/10.12795/9788447221912.023>
- Zerva, A. (2021): Análisis crítico de un Ciclo de Mejora en el Aula de Francés para estudiantes de Turismo (FOS). En R. Porlán, E. Navarro-Medina y A. F. Villarejo (Coords.), *Ciclos de Mejora en el Aula. Año 2020. Experiencias de Innovación docente de la Universidad de Sevilla* (pp. 1756-1768). Editorial de la Universidad de Sevilla. <http://dx.doi.org/10.12795/9788447231003.072>
- Zerva, A. (2022): Innovación docente en la asignatura de Francés Turístico. En R. Porlán, E. Navarro-Medina y A. F. Villarejo-Ramos (Coords.), *Ciclos de Mejora en el Aula. Año 2021. Experiencias de Innovación docente de la Universidad de Sevilla* (pp. 1561-1574). Editorial Universidad de Sevilla. <http://dx.doi.org/10.12795/9788447222865.089>



