

# Evaluación e innovación docente e investigación educativa

## El teatro como metodología de enseñanza- aprendizaje

**Máster Universitario en  
Profesorado de Educación  
Secundaria Obligatoria,  
Bachillerato, Formación  
Profesional y Enseñanzas de  
Idiomas, Artísticas y Deportivas**

Alba Calahorra Cucalón

---

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. OBJETIVOS .....	4
4. MARCO TEÓRICO.....	5
5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	8
5.2 VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE .....	9
5.3 INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	10
5.4 INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE .....	12
6. TRABAJO DE CAMPO .....	14
6.1 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	14
6.2 SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	17
6.3 REVISIÓN DEL DISEÑO DE LA INNOVACIÓN .....	19
6.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL AULA.....	20
6.5 EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN EN EL AULA.....	22
7. TRATAMIENTO-CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS .....	23
8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	26
9. CONCLUSIONES .....	28
10. BIBLIOGRAFÍA .....	29
11. ANEXOS .....	30
11.1 Diseño del modelo de la innovación .....	30

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente se está inculcando cada vez más el uso de las nuevas tecnologías en las aulas. Los docentes intentan innovar en las clases para centrar la atención de los alumnos. Alumnos que, por otro lado, cada vez están menos motivados.

Los centros se encuentran hoy en día con un grave problema de absentismo, bajas calificaciones, bajos rendimientos, actitudes déspotas e irrespetuosas, racismo, bullying, acoso, etc. Adentrándose en los institutos y analizando las clases o los contenidos, se constata que las metodologías que se utilizan son las mismas que en las clases de hace 30 años, pero utilizando un proyector en lugar de la pizarra.

Todo esto lleva a que el alumnado opte cada vez más por un aprendizaje superficial en el que únicamente valora su calificación final, y no siente ninguna necesidad de ir más allá en su paso por el aula.

Dicho análisis, lleva a realizarse las siguientes preguntas: ¿Hemos preguntado a los alumnos por qué se sienten desmotivados? ¿Qué esperan de las clases? ¿Cómo les gustaría aprender? ¿Qué les gustaría aprender? ¿Ven la utilidad o la aplicación de lo que aprenden a su vida real?

Los profesores pueden desarrollar las competencias mediante actividades que supongan un estímulo, ya que los conocimientos se adquieren y se dominan con mayor facilidad cuando se utilizan elementos que ayudan a la labor de estudiar e intensifican el deseo de compartir y ampliar experiencias.

Por ello se plantea la posibilidad de encontrar en las actividades teatrales una metodología que ayude a los alumnos a comunicarse con fluidez y corrección, así como alcanzar un aprendizaje más profundo de las materias.

Estas actividades pueden ser útiles, así mismo, para interpretar y comprender críticamente la materia objeto de estudio.

El planteamiento de este trabajo parte de la necesidad de encontrar un recurso válido para cualquier contexto, y cualquier centro. Un recurso que pueda trabajarse con estudiantes de distintos cursos y que cualquier profesor pueda utilizar. Este recurso es el teatro.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de técnicas teatrales no tiene como fin la elaboración de un taller de teatro sino formar al alumno en la práctica de las destrezas orales y en la adquisición de competencias y conocimientos mediante la incorporación de estrategias inspiradas en el juego dramático. Se trata de diseñar ejercicios y propuestas para cada una de las materias.

Una programación educativa no debe ceñirse únicamente al ámbito de la materia que se quiere enseñar. El uso del juego dramático, como parte de una serie de técnicas teatrales, favorece la incorporación de numerosas disciplinas, tales como la literatura, la música, la historia, el arte, etc.

Por consiguiente, el uso del juego dramático en el aula permitirá a los alumnos mejorar, de manera sensible, sus habilidades comunicativas y su conocimiento de la asignatura, viendo la utilidad que puede darle en su día a día fomentando su motivación intrínseca.

La importancia del uso de estas técnicas en el desarrollo de un alumno puede ser fundamental a la hora de adquirir las competencias clave: Saber ser, Saber hacer, Saber estar.

El teatro además ofrece la posibilidad de trabajar bajo la metodología de trabajo cooperativo, basado en los siguientes principios:

- Interdependencia positiva: Al realizar las actividades, todos los integrantes son conscientes de que todos los alumnos tienen el mismo propósito.
- Interacción cara a cara
- Técnicas de comunicación intrapersonal o habilidades sociales
- Responsabilidad individual y grupal en la que cada alumno es responsable de prepararse la parte que le toca interpretar
- Control metacognitivo de grupo. El grupo se evalúa a si mismo, siendo conscientes de los errores que se han cometido o dando consejos para mejorar.

### 3. OBJETIVOS

Mediante el uso de las técnicas y actividades anteriormente nombradas, se pretenden los siguientes objetivos:

Objetivos generales:

- Fomentar la motivación intrínseca del alumno
- Estimular la creatividad
- Fomentar la concentración en el desarrollo de tareas
- Ayudar a la desinhibición y el control de uno mismo
- Fomentar el respeto a la acción del grupo, la colaboración y actitud de ayuda

Objetivos específicos:

- Utilizar las técnicas teatrales para potenciar el aprendizaje del alumno

## 4. MARCO TEÓRICO

El teatro ha tenido siempre una función social educativa, observable en el proceso de evolución de nuestra cultura occidental, y existe la posibilidad de utilizarla como recurso didáctico en el proceso de educación, dando lugar a distintas metodologías educativas, según las finalidades que se quieran conseguir.

Así, una visión sincrónica del teatro y la educación nos permitiría establecer la siguiente relación:

- Las técnicas del teatro concebido como mimesis son más propias para aplicarlas a la metodología del aprendizaje pasivo, para transmitir conocimientos y valores del acervo cultural.
- Las técnicas del teatro ritual y mítico son más apropiadas para una metodología de aprendizaje activo, para la formación integral.
- Las técnicas del teatro de diversión, aunque no tengan una utilidad propiamente didáctica, también son útiles en el proceso educativo como elementos de distensión.

Según Tejerina I, (2005)

*“La escuela puede y debe asegurar un espacio para el juego dramático desde la Educación Infantil hasta la E.S.O. Partir del espontáneo juego de roles, primera forma de teatralidad de los niños, que demuestra su disposición natural para la imitación y la ritualización y progresar en el juego dramático y sus múltiples caminos de expresión y creatividad, huir del público y del espectáculo e investigar a fondo en sus necesidades expresivas reales frente a los variados intentos de manipulación de los adultos y las exigencias artificiales que con frecuencia los niños mismos tratan de imponer.”*

Pero no solo se puede o se debe utilizar el teatro en adolescentes. No hay una bibliografía muy extensa que trate sobre el teatro como metodología educativa. Sin embargo, hay corrientes cada vez más numerosas que sí utilizan estas técnicas como recursos didácticos en clases de idiomas.

Según Nicolás S. (2011)

*“Las últimas investigaciones en el campo CLIL (Content and Language Integrated Learning) evidencian que el bilingüismo en la escuela contribuye de manera eficiente a la mejora de la competencia comunicativa y al aprendizaje de otras asignaturas. Este nuevo enfoque propone el trabajo por competencias, la motivación intrínseca y la autenticidad del lenguaje como sus exponentes fundamentales. Considerando el teatro como acto esencial de comunicación”.*

El MECRL (Marco Europeo común de referencia para las lenguas) determina como objetivo fundamental del aprendizaje de las lenguas la adquisición de competencias comunicativas. En los usos estéticos para la lengua propone actividades como “presenciar y escenificar textos literarios como, por ejemplo, leer y escribir textos (relatos cortos, novelas, poesía, etc.), representar y presenciar como espectador recitales, obras de teatro y de ópera, etc.

Mediante estas actividades y el uso del teatro como recurso didáctico, el alumno es capaz de adquirir de forma más profunda, competencias lingüísticas y habilidades sociales que les ayudan a desarrollarse como individuos.

El recurso teatral permite de forma clara una visualización y personalización del contenido por parte de cada estudiante que probablemente no sea comparable a ninguna otra actividad que se pueda diseñar.

En relación con el aprendizaje significativo al que se ha hecho referencia anteriormente, cabe destacar el trabajo del autor Jhon Biggs y la Taxonomía SOLO, la cual diferencia entre 5 niveles de aprendizaje:

NIVELES DE ENTENDIMIENTO PROFUNDO	SOLO 5	Resumen extenso, el estudiante tiene la capacidad de generalizar la estructura mucho más allá de la información presentada, produce nuevas hipótesis o teorías que luego pueden ser analizadas
	SOLO 4	Relacional, el estudiante puede enlazar e integrar muchas partes en un todo coherente, los detalles son enlazados a la conclusión y su significado es entendido, habilidad de relacionar, comparar, etc.

APRENDIZAJES SUPERFICIALES	SOLO 3	Multiestructural, Puede enfocarse en muchos aspectos relevantes, pero los considera de forma independiente.
	SOLO 2	Uniestructural, solo un aspecto relevante, el estudiante tiene destreza en identificar, seguir un procedimiento y/o recitar
	SOLO 1	Preestructural, el estudiante no tiene entendimiento, usa información irrelevante.

Como solución propone el Alineamiento Constructivo. Se deben elegir actividades acordes, se debe tener el foco en la enseñanza del aprendizaje. Lograr que los alumnos desinteresados le den importancia a su proceso de aprendizaje, que se entusiasmen con lo que aprenden. Para lograrlo se deben enunciar claramente los objetivos de un curso en términos de la taxonomía SOLO. Se debe hacer que el examen mida los objetivos apropiadamente y elegir actividades de Enseñanza-Aprendizaje para entrenar con estas habilidades durante el curso.



## 5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para formular la hipótesis, se han cogido los datos reflejados en los estudios citados anteriormente en el marco teórico, así como las preguntas indicadas a la introducción del trabajo de investigación.

Según el último estudio PISA, España ha tenido un estancamiento en los resultados obtenidos desde el año 2000, lo que hace que esté por debajo de la media en comparación con otros países europeos. El director de Educación de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, Andreas Schleicher, indica que el problema puede estar en que “su concentración excesiva en la legislación y las normas ha desviado la atención lejos de lo único que logrará mejores resultados de aprendizaje: la calidad de la enseñanza”.

Por consiguiente y tratando de dar una solución al problema se ha formulado la siguiente hipótesis:

**El uso del teatro como metodología de enseñanza-aprendizaje ayuda al alumno a adquirir un aprendizaje más significativo.**

## 5.2 VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

De la hipótesis, se pueden analizar dos variables:

Variable INDEPENDIENTE: Uso del teatro como metodología de enseñanza-aprendizaje

Variable DEPENDIENTE: Ayuda a que el alumno adquiera un aprendizaje más significativo.

La dramatización pretende despertar en el alumno el interés por la materia de una forma fuera de lo puramente teórico. La utilización de esta metodología didáctica requiere una gran preparación e implicación por parte del docente y también por parte de los alumnos

Los estudios expuestos en el marco teórico nos indican que es un recurso muy amplio a través del cual, el alumno adquiere competencias y habilidades sociales fundamentales para su desarrollo como individuo. Es fundamental, además, que como personas individuales sepan integrarse y relacionarse con su alrededor.

Este recurso dramático, ayuda a la desinhibición y a la mejora de la relación entre iguales, al tener entre ellos una interdependencia positiva y una responsabilidad individual y grupal a la hora de elaborar las actividades.

Por todas estas razones, se expondrán a continuación los medidores de ambas variables con el fin de encontrar la solución a los problemas planteados en la introducción de la investigación

### 5.3 INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente es el resultado medible de la investigación. A través de indicadores se podrán analizar los resultados tras la implementación de la innovación en el aula. En este caso, la variable dependiente es “el alumno adquiere un aprendizaje significativo con el uso del teatro como metodología de enseñanza-aprendizaje”.

Las variables que se medirán serán las siguientes:

- **Aprendizaje significativo:** Se dirá que el alumno ha adquirido un aprendizaje significativo, cuando sea capaz de recoger la información, seleccionarla, organizarla y establecer conexiones con el conocimiento que tenía previamente.
- **Motivación intrínseca:** Se dirá que el alumno tiene una motivación intrínseca, cuando, en el aula, el alumno presente deseos de autorrealización y crecimiento personal, fuera de la calificación numérica.
- **Trabajo en equipo:** Se dirá que un alumno es capaz de trabajar en equipo cuando todos sus miembros trabajen con interdependencia positiva por un objetivo común.
- **Habilidades sociales:** Se dirá que el alumno tiene habilidades sociales cuando sea capaz de relacionarse con el resto de su grupo clase de manera correcta, respetuosa y empática.

En la medida en que la variable dependiente se relacione con la independiente, en este caso el uso del teatro como metodología de enseñanza aprendizaje, se podrá decir que la innovación ha tenido éxito o no.

Habiendo definido los indicadores, se expondrán a continuación los subindicadores que ayudarán a medir la variable

<b>Capacidad de interpretar</b>	Capacidad de razonar  Capacidad de relacionar
<b>Capacidad de autorregulación</b>	Capacidad de organización

<b>Capacidad creativa</b>	Capacidad de inventar o improvisar diálogos
<b>Responsabilidad individual</b>	Sentido común
<b>Interdependencia positiva</b>	Capacidad para la empatía
<b>Habilidades de comunicación verbal</b>	Riqueza semántica

## 5.4 INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

La variable independiente de esta investigación es el Teatro como metodología de enseñanza-aprendizaje. Como se ha analizado en los anteriores apartados, se pretende que, a través de este recurso didáctico, el alumno adquiera un aprendizaje más significativo.

Los indicadores que nos ayudan a medir esta variable son los siguientes:

- **Teatro:** Rol Play, diálogos, monólogos, lectura interpretativa

La metodología que se usará para implementar la innovación será el uso de recursos como:

- Improvisación
- Monólogo
- Rol Play

Se introducirá la unidad didáctica que corresponda explicar en el aula mediante un monólogo de cada alumno, haciendo una presentación original de sí mismos: Nombre, edad, lugar de procedencia, experiencia laboral, hobbies, etc. Esta actividad ayudará al alumno a comenzar a abrirse a los compañeros y al profesor le servirá para tener un conocimiento más cercano sobre el alumnado.

Será necesario utilizar alguna de las sesiones de las que se disponga, para hacer una explicación sobre la teoría de la unidad didáctica que se vaya a tratar para así poder usar los conocimientos que se han impartido en el aula para la realización de las posteriores actividades.

En parejas, deberán escribir un diálogo en relación con la teoría vista en clase. Esta actividad será entregada al docente y expuesta en el aula delante del resto de compañeros

Para finalizar y como actividad de evaluación y consolidación de los contenidos, los alumnos en grupo deberán hacer un rol play simulando situaciones que el docente les proponga utilizando los conocimientos adquiridos en clase durante las sesiones de

las que se ha dispuesto. Podrán primero escribirlo y después interpretarlo o podrán improvisar.

Las actividades podrán realizarse en casa, para que el alumno pueda repasar lo visto en el aula y tenga el tiempo suficiente para asimilar e integrar los conocimientos

Esta actividad, servirá al docente para evaluar los indicadores de la variable dependiente y le darán los resultados que posteriormente se analizarán y darán el resultado positivo o negativo de la innovación en el aula.

## 6. TRABAJO DE CAMPO

### 6.1 POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La implementación de la innovación se realizará en el I.E.S Miralbueno. Este instituto se encuentra ubicado en el barrio de Miralbueno a las afueras de Zaragoza. Las características de este barrio son rurales y a la vez urbanas. Un quince por ciento de la población vive en torres. El núcleo del barrio, que podríamos llamar urbano, está dividido en dos partes. El núcleo original se sitúa junto al Ayuntamiento, Colegio de Primaria, el instituto I.E.S Miralbueno y la Iglesia. La otra zona conocida como “Barrio de Abajo”, dista aproximadamente de un kilómetro. Este barrio se encuentra en una de las áreas de expansión urbana de Zaragoza y por ello la construcción está creciendo, de forma considerable en los últimos años.

El nivel socioeconómico y cultural de la población es muy diverso. Coexisten familias con estatus económico medio o medio/alto, con otras de nivel bajo o muy bajo.

En los últimos años, se han reducido los problemas de seguridad o convivencia que había antes por la falta de integración en algunas familias, que generaban repercusiones sociales y educativas.

Actualmente las enseñanzas se dividen en:

- **Enseñanza Secundaria Obligatoria:** 1º (4 grupos), 2º (3 grupos), 3º (2 grupos) y 4º (1 grupo). Estas enseñanzas han ido fluctuando entre los 8 y 10 grupos por curso. En los próximos 4 años podrá aumentar en unos 4-6 grupos.

- **Bachillerato:** 1º Bachillerato Humanidades y Ciencias Sociales (1/2 grupo), 1º Bachillerato Ciencias y Tecnología (1/2 grupo), 2º Bachillerato Humanidades y Ciencias Sociales (1/2 grupo) y 2º Bachillerato Ciencias y Tecnología (1/2 grupo). El número de alumnos estos últimos años viene superando los 35 alumnos sumando los dos grupos de 1º.

- **Formación Profesional Básica:** 4 grupos de 1º: Cocina y Restauración, Electricidad y Electrónica, Fabricación y Montaje, Mantenimiento de Vehículos. Para el curso próximo aumentan en los grupos de 2º.

- **Formación Profesional de Grado Medio:**

- Edificación y Obra Civil: Obras de Interior, Decoración y Rehabilitación (1º y 2º).
- Electricidad y Electrónica: Instalaciones de Telecomunicaciones (1º), Equipos Electrónicos de Consumo (2º LOGSE).
- Fabricación Mecánica: Soldadura y Calderería (1º y 2º).

- Hostelería y Turismo: Cocina y Gastronomía (1º y 2º) (2 grupos por curso), Servicios en Restauración (1º y 2º).
- Mantenimiento de Vehículos: Carrocería (1º y 2º), Electromecánica de Vehículos (1º y 2º).

#### **-Formación Profesional de Grado Superior:**

- Edificación y Obra Civil: Realización y Planes de Obra (LOGSE) (1º y 2º).
- Hostelería y Turismo: Agencias de Viajes y Gestión de Eventos (Enseñanza presencial y enseñanza a distancia (1º y 2º en cada tipo de enseñanza), Gestión de Alojamientos Turísticos (1º y 2º), Dirección en Cocina (1º y 2º curso), Dirección en Servicios de Restauración (1º y 2º curso).
- Mantenimiento de Vehículos: Mantenimiento Aero mecánico (LOGSE) (1º y 2º curso).

En cuanto a perfil del alumnado en el caso de la Formación Profesional la procedencia de los alumnos es muy variada y más aún en los últimos años, debido a la situación de crisis que se ha vivido. Esto ha llevado a la necesidad de reciclarse y formarse, de ahí que la edad de los alumnos de F. P. sea muy heterogénea, desde 15 años hasta algunos casos de 50.

En la F.P. Básica se cuenta con alumnos muy motivados junto con otros a los que no les gusta lo que están haciendo y no sabían muy bien en qué consistían estos estudios. La gran diversidad del alumnado la marca las siguientes condiciones de acceso:

- Alumnado que han cursado Secundaria con adaptaciones curriculares significativas y no han alcanzado el nivel de 1º de ESO.
- Alumnado con un nivel de 1º de ESO.
- Alumnado que han superado el nivel de 2º de ESO y han fracasado en 3º.
- Alumnado que no han superado 3º de ESO, que aún teniendo posibilidades de superarlo repitiendo curso, deciden prepararse en una profesión.

Como consecuencia de este acceso tan variado se presenta una gran diversidad de preparación previa y de grado de conflictividad.

En los ciclos de Grado Medio se encuentra con alumnos que:

- Acceden directamente de la ESO, muy motivados por qué es lo que ellos eligen estudiar.



- Superaron la ESO con notas justas o lo hicieron por el programa de diversificación curricular.
- Superaron un PCPI o prueba de acceso.
- Intentaron superar Bachillerato y no lo consiguieron.
- Con un Ciclo de Grado Medio superado deciden cursar otro diferente.
- Pierden el trabajo y deciden formarse mejor, o cambiar de sector profesional y volver al mundo laboral.

El porcentaje de cada grupo de alumnado mencionado varía de unas familias profesionales a otras: las más demandadas son las que presentan un alumnado con mejor preparación previa, fundamentalmente por la baremación en el acceso.

Tanto en FP Básica como en Grado Medio sucede que algunos alumnos no consiguen la primera de sus opciones por lo que acaban en una especialidad que no siempre deseaban.

En los ciclos de Grado Superior la diversidad que presenta este alumnado es menor que en el resto de Formación Profesional. El nivel alcanzado en Bachillerato o en las Pruebas de Acceso facilita el trabajo en este nivel de estudios profesionales. También cabe destacar la madurez alcanzada por estos alumnos que mejora las condiciones de trabajo. Se encuentra con un tipo de alumnado que:

- Proviene de los ciclos de Grado Medio, en su mayoría de la misma especialidad.
- Tienen estudios universitarios o han abandonado la Universidad.
- Quieren formarse y reciclarse con el objetivo de obtener un título académico superior al que poseían.

Es por esta diversidad por la que hay que adaptarse a ella, tanto en las normas como en las metodologías.

Al tener en el IES familias profesionales con ciclos que se imparten en exclusiva en la provincia e incluso en la Comunidad Autónoma, van al centro alumnos de cualquier barrio o población más o menos alejada, e incluso de Comunidades limítrofes, Navarra, Castilla La Mancha, Cataluña, Castilla y León, etc.

## 6.2 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La implementación de la innovación se realizará en formación profesional. Concretamente, se desarrollará en el módulo de inglés de 1º de grado superior de Dirección de Servicios de Restauración.

El grupo-aula está formado por 25 alumnos de los cuales:

- 19 varones y 6 mujeres
- Las edades están comprendidas entre los 18 y los 42 años
- Los países de procedencia de los alumnos son mayoritariamente España, 1 Brasil y 1 Ecuador. Dentro de los españoles, hay alumnos que provienen de provincias limítrofes como Huesca, Pamplona y Cataluña.
- Hay 8 alumnos que tienen conciliación laboral, por lo que pueden estar exentos de la asistencia a las clases siempre y cuando lo justifiquen. El resto de los alumnos no trabajan o sólo trabajan los fines de semana.

Al tratarse de un grado superior, las relaciones entre los alumnos no son tan cercanas o estrechas como las que se pueden apreciar en cursos de la ESO. El ambiente entre ellos es totalmente cordial y no se han observado ningún tipo de faltas de respeto entre ellos.

Para las sesiones de las clases, los 25 alumnos se dividen en 2 grupos, A y B, estando formando el grupo A por 11 alumnos y el grupo B 10. Ambos grupos tienen una sesión de 2 horas conjunta los viernes. Los 4 alumnos restantes tienen el módulo convalidado.

La disposición del aula es formal. El pupitre del docente está de frente al resto de los alumnos que tienen asientos individuales en filas de uno a uno.

La metodología que la docente utiliza podría ser la clase magistral, realizando ejercicios simples de traducción en la que el alumno lee la frase en español y luego traduce al inglés utilizando el vocabulario visto en clase.

Podría decirse que esto afecta a la motivación del alumno o que podría estar relacionado con el gran problema de absentismo a pesar de que solo 8 de los alumnos tienen conciliación laboral.

Por otra parte, llama la atención el bajo nivel tanto escrito como oral que tienen a pesar de venir de un grado medio o de otras carreras universitarias en las que ya se han impartido clases de inglés.

Es importante explicar que muchos de los alumnos de este grado, habían solicitado plaza en grado superior de cocina. La demanda de esta titulación es muy alta, por lo que muchos de los alumnos se quedan sin plaza optando así por otras titulaciones similares.

Esto se ve reflejado muchas veces en que los alumnos no tienen interés, van a las clases preocupándose únicamente de sacar una calificación favorable y no tienen ningún tipo de interés en el aprendizaje profundo.

### 6.3 REVISIÓN DEL DISEÑO DE LA INNOVACIÓN

Habiendo observado durante una semana a los alumnos y la metodología utilizada en clase por parte del docente, se preparará la unidad didáctica utilizando los recursos de nuestra variable independiente para comprobar si los resultados son los esperados.

Así pues, se utilizarán:

- Rol Play
- Guiones escritos
- Monólogos

Con estos recursos, se tratará de medir la relación con la variable dependiente la cual medirá:

- Capacidad de razonar
- Capacidad de relacionar conceptos
- Capacidad de organización
- Capacidad de inventar o improvisar diálogos
- Sentido común
- Capacidad de empatizar
- Riqueza semántica

Dado el bajo nivel que tiene los alumnos y la falta de sesiones suficientes, se ha de suprimir la actividad del monólogo.

Otro de los problemas que presenta la implantación de la innovación es que los alumnos no realizan las tareas que se mandan en clase, por lo que para que la investigación pueda tener éxito habrá que realizar las tareas en clase.

La distribución de las sesiones será la siguiente:

1. 2 sesiones de 50 minutos para la teoría
2. 2 sesiones de 50 minutos para la realización de los diálogos y las improvisaciones

## 6.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL AULA

El título de Técnico Superior en Dirección de Servicios en Restauración queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Dirección de Servicios en Restauración.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2000 horas.

Dentro del título, encontramos el módulo de inglés de duración 170 horas al que pertenece la siguiente unidad didáctica.

El fundamento de dicha unidad es introducir a los alumnos de 1º curso de dicho grado superior, el vocabulario necesario para que puedan desenvolverse en situaciones habituales dentro de sus puestos de trabajo, y darles las herramientas para que sean autosuficientes y resolutivos.

El nombre de la unidad didáctica que vamos a impartir en el aula es: QUEJAS Y RECLAMACIONES y esta formada por los siguientes contenidos:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos
- Terminología específica del sector de restauración
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales
- Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones
- Atención de quejas y reclamaciones
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral

La implantación se llevará a cabo de la siguiente forma:

- 2 sesiones de 50 minutos para explicar la teoría y el vocabulario necesarios
- 1 sesión de 50 minutos para realizar un ejercicio de diálogos
- 1 sesión de 50 minutos para preparar por escrito o improvisando un ejercicio de rol play

Mediante estos ejercicios, podremos obtener los resultados de la variable dependiente y que nos permitirán medir:

- Capacidad de razonar
- Capacidad de relacionar conceptos
- Capacidad de organización
- Capacidad de inventar o improvisar diálogos
- Sentido común
- Capacidad de empatizar
- Riqueza semántica

## 6.5 EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN EN EL AULA

Le evaluación se hará a través de los siguientes métodos:

- **Prueba escrita:** Se les dará a los alumnos un ejercicio en el que se encontrarán con distintas quejas de clientes en un restaurante. Utilizando la teoría y el vocabulario vistos en clase deberán dar respuesta a estas quejas de una forma original y ofreciendo al cliente una compensación.

Con este ejercicio, se pretende evaluar los siguientes indicadores:

- Capacidad de relacionar conceptos
- Capacidad de empatizar
- Riqueza semántica
- Capacidad de razonar
- **Prueba Oral:** Se les dará a los alumnos tres situaciones distintas en las que hay distintos conflictos en un restaurante. Los alumnos tendrán que elegir una de las situaciones y hacer una representación de la situación utilizando la teoría y el vocabulario visto en clase. Podrán escribir los diálogos para tener un guion en el que apoyarse.

Con este ejercicio, se pretenda evaluar los siguientes indicadores:

- Capacidad de inventar o improvisar diálogos
- Capacidad de organización
- Sentido común

## 7. TRATAMIENTO-CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

Alumnos	Género	Procedencia	Hombre	Mujer	Relaciona conceptos	Empatiza	Riqueza semántica	Razona	Inventiva	Improvisa	Organiza	Aplica el sentido común	Presentación no aceptable	Presentación aceptable
1	Hombre	ES	1										0	
2	Hombre	ECU	1										0	
3	Mujer	ES		1	1	1	1				1	1		1
4	Hombre	BRA	1										0	
5	Mujer	ES	1		1	1			1	1	1		0	
6	Hombre	ES	1										0	
7	Hombre	ES	1										0	
8	Mujer	ES		1									0	
9	Hombre	ES	1										0	
10	Hombre	ES	1										0	
11	Hombre	ES	1		1	1								1
12	Mujer	ES		1					1	1	1		0	
13	Hombre	ES	1		1	1			1	1	1		0	
14	Hombre	ES	1		1						1	1	0	
15	Hombre	ES	1		1	1	1						0	
16	Hombre	ES	1		1	1		1			1	1	0	
17	Hombre	ES	1										0	
18	Hombre	ES	1		1								0	
19	Hombre	ES	1										0	
20	Mujer	ES		1									0	
21	Mujer	ES		1	1	1	1				1	1	0	1
<b>TOTAL</b>			76%	24%	43%	33%	14%	5%	14%	14%	33%	19%	86%	14%

Tabla 1 Tabulación de los datos cuantitativos y cualitativos.



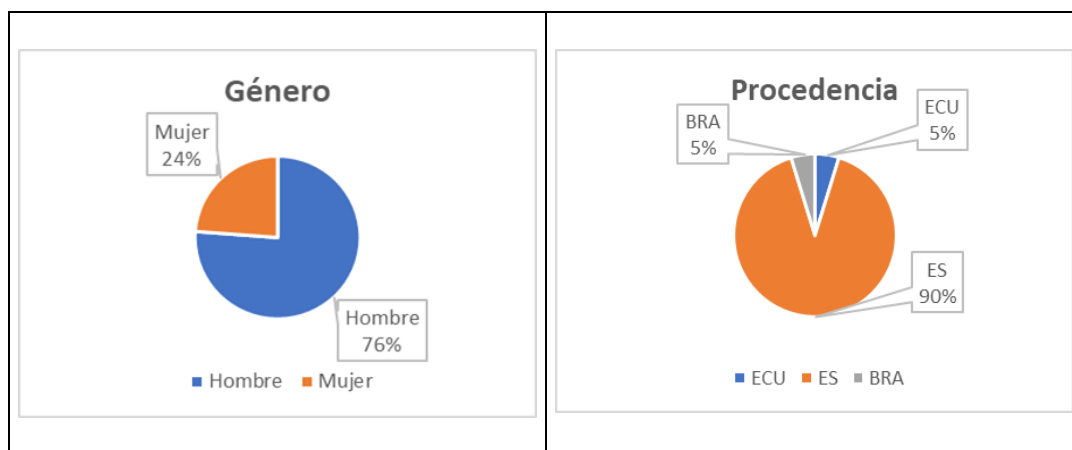


Ilustración 2 Datos obtenidos del grupo aula según género y procedencia

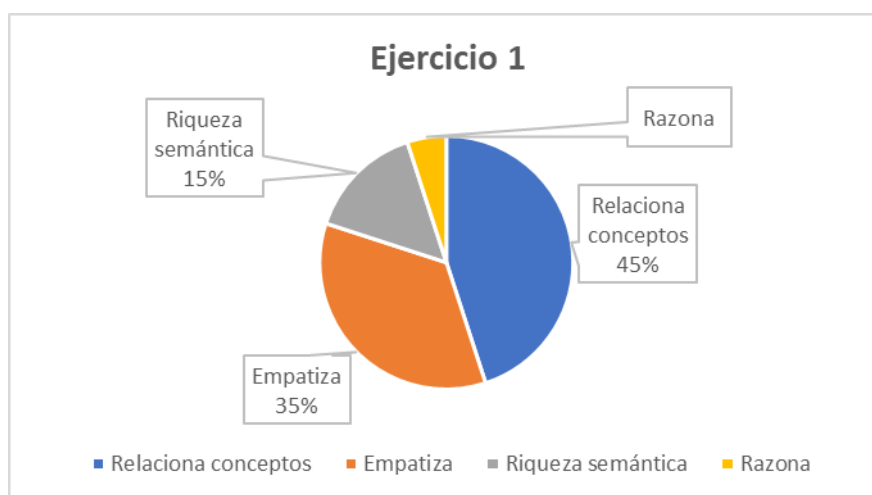


Ilustración 3 Resultados de la innovación. Ejercicio 1

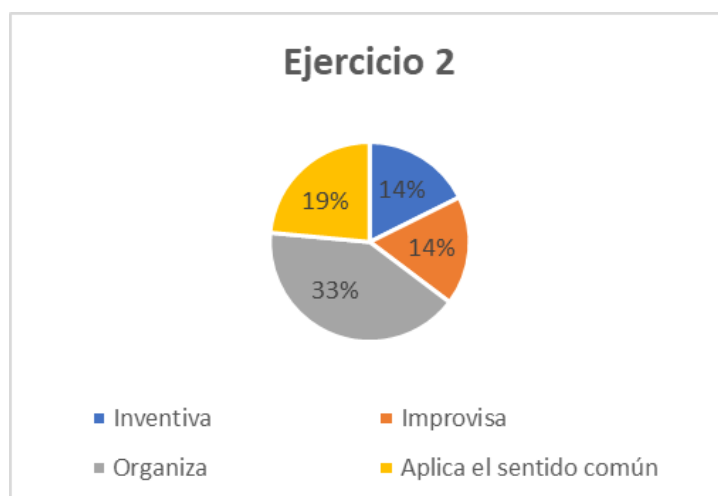
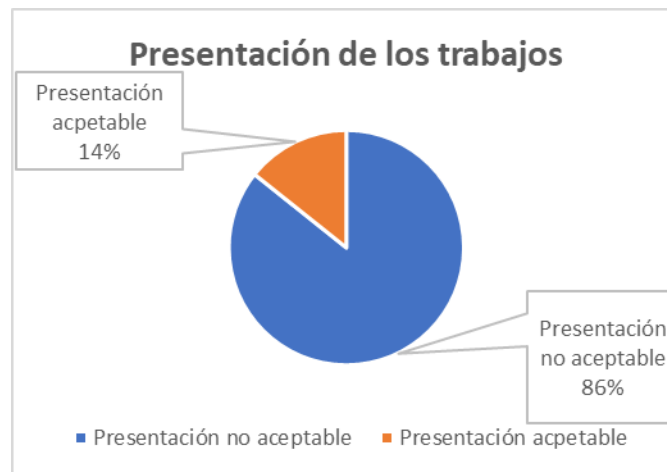


Ilustración 4 Resultados de la innovación ejercicio 2



*Ilustración 5 Presentación de los trabajos escritos*

## 8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En primer lugar, se comenzará analizando los problemas que se han detectado a la hora de implantar el proyecto de innovación:

Se destacaría el poco compromiso e interés por parte del alumnado por su propio aprendizaje. Como se ha destacado en párrafos anteriores, el gran problema de absentismo es una barrera importante a la hora de la implantación de la innovación. Las tareas que en principio estaban ideadas para que el alumno realizase en casa, no han podido ser evaluadas ya que no las realizaban.

Los grupos de trabajo que se formaban para trabajar en una sesión se quedaban descolgados en la sesión siguiente por lo que era imposible tener una continuidad.

Una dificultad añadida, ha sido que el módulo en el que se ha realizado la investigación ha sido inglés, no teniendo el investigador la destreza suficiente para poder impartir la clase a un nivel profesional. Esto ha conllevado muchos esfuerzos en la preparación de la teoría y no tener las suficientes herramientas para realizar actividades innovadoras que despertasen el interés profundo del alumno por falta de seguridad del docente.

En relación con los análisis obtenidos de la tabla de tabulación de los resultados, se observa que:

- **Ejercicio número 1:** 5 frases con situaciones de quejas en un restaurante, a las que el alumno tiene que dar respuesta de forma educada utilizando el vocabulario visto en clase y ofrecer una compensación. Los datos nos dicen que solo el 15% de los alumnos utiliza una riqueza semántica acorde al nivel que corresponde. Esto nos dice que no han profundizado en la materia, y no ha tenido el interés de estudiar por su cuenta la teoría vista en clase. El 45% relaciona conceptos. Sabría responder a una situación similar en un entorno real, pero sólo el 35% de ellos empatizarían con el cliente.
- **Ejercicio número 2:** El alumno tiene 3 situaciones distintas planteadas en un entorno real, en las que tienen que preparar o improvisar diálogos de manera original aplicando la teoría vista a lo largo de toda la unidad didáctica. El resultado de esta gráfica nos demuestra los bajos niveles de inventiva e improvisación que

tiene los alumnos. Tan solo un 14% del grupo-aula es capaz de aplicar de forma original, y razonada la teoría vista en clase. Es decir, ha profundizado en los contenidos y ha obtenido un aprendizaje significativo. Esta actividad se trabajaba en grupos de 3 personas y tan solo un 33% llevaban la iniciativa de preparar y coordinar.

- **Presentación de los trabajos:** Tan solo un 14% de los alumnos, han presentado unos trabajos de forma ordenada, limpia y legible. Esto pone en manifiesto la dejadez y la falta de interés por parte del alumnado en realizar la actividad y en obtener una calificación o una evaluación positiva.

## 9. CONCLUSIONES

Según el resultado de los datos obtenidos, podemos llegar a las siguientes conclusiones:

1. El problema de la motivación en el que se hablaba en la introducción tiene mucho que ver con el interés o las ganas de aprender que tenga el alumno. El alumno es quien tiene que querer. El profesor puede poner todas las herramientas de que dispone, pero si no existe un feed back, la innovación nunca va a dar resultado.
2. El problema de absentismo no depende de las actividades que se propongan en el aula, sino de la motivación que el alumno tiene de asistir a clase.
3. El éxito de la innovación depende del tiempo que se tenga para poder hacer la implantación. Una unidad didáctica de 4 horas es insuficiente para ver unos resultados reales.
4. Según la metodología aplicada, no se ha conseguido validar la hipótesis por falta de tiempo y falta de compromiso de los alumnos

En un primer momento, se habló de que esta metodología podía servir tanto como para primera y secundaria como para FP. Sería interesante poder aplicarla también en estos cursos y poder realizar una comparativa de los resultados.

Sería necesario el trabajo de un trimestre entero para que al alumno le de tiempo de poder despertar su interés, de trabajarlo y poder obtener unos resultados reales para la investigación.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Cantos, A.M. (1997): *La expresión dramática en el aula*. Una metodología creativa

Oliva, C. y Torres, F. (1992): *Historia básica del arte escénico*. Cátedra. Madrid

Tejerina I, (2005) *El juego dramático en la educación primaria* Alicante Biblioteca Cervantes


Nicolás S. (2011) *El teatro como recurso didáctico en la metodología CLIL*

Cuevas J. (2018) *Evaluación e innovación docente e investigación educativa en Admón., Comercio, Hostelería, Informática y F.O.L* Unizar. Zaragoza

Torres Núñez J.J (1993) *Drama versus teatro en la educación*. Barcelona. Octaedro

## 11. ANEXOS

### 11.1 Diseño del modelo de la innovación



- Let's talk about.....COMPLAINTS
- Introduced yourself (Name, work...)
- Have you ever complaint about something?
- Have someone complaint in your job?
- What type of complaints do you thing there will be possible in your Jobs of future Jobs?

## COMPLAINTS VOCABULARY

### Getting Attention

- Excuse me...(CUANDO INTERRUMPLES)
- Pardon me...(CUANDO QUIERES QUE TE LO REPITAN)
- I'm sorry to bother you ...// I'm sorry to disturb you
- I have a complaint...
- I'm sorry to say...
- Can you help me with this?

### Expressing opinion

- I'm afraid there's a problem...
- I'm angry about.../ I am fed up
- I'm really not happy...
- There's a slight problem with...

### Making the complaint

I would like/I want...

- to make a complaint
- to report an issue
- to give you some feedback
- to inform you
- to express my dissatisfaction with...
- to complain about...
- to receive a full refund and compensation for the damages

I regret

- to say that I was not completely satisfied/ dissatisfied with the room you provided us.
- to inform you that your payment is considerably overdue.

I am interested

- to hear how your company can compensate us for the distress we suffered.

Other expression that  
you can use:

**There appears to be something wrong with:**

**I'm sorry to bother you, but...:**

**Could you double check the...?**

**I wonder if you could help me with this:**

**Is there someone else I could speak to about this matter?**

**I'm afraid there may be a misunderstanding:**

**I'm sorry about the misunderstanding**

**I understand it's not your fault, but...:**

**Sorry for the inconvenience**

**Let me know if I can be of further assistance**

**We'll see to it right away**

**I apologize for that / My apologies**

**Will be here shortly to fix the problem**



## Adjectives:

Uncomfortable      Very Spicy      Annoying      Uneatable

Too cold      Expensive      Smelly      Small Table

Corked      Dirty      Noisy      Cheeky

Underdone      Too sweet      Not warm enough

Draughty      Dry      Slow      Clumsy      Tiny

Overcooked      Hard

Impolite      Unfriendly

Hotel	Excuse, there seems to be something wrong with the overhead projector in the meeting room. Could you send the technician over, please?
Shop	I'm sorry to have to say this, but the steak is cold and tough.
Theater/cinema/airplane	Excuse me, I think you've given me the wrong change.
Restaurant	I would like to complain about your food service on flight ZY 8016.
Airline	Sorry to bother you but I think you are sitting on my seat.
Office	I'm afraid there is a problem with the air-conditioning in my room.
Home	Would you mind turning the music down, please? Your little brother has homework to do.

**Unit 11**

**Dealing with complaints**

**TIP**

Mind the difference!

complaint = a problem. This wine is too expensive.  
 complaint = a problem. This wine is not good enough for that customer.  
 complaint = a problem. This wine is not good enough for that customer.  
 complaint = a problem. This wine is not good enough for that customer.

**Match the complaints with the appropriate apology.**

**Complaints**

- It's too hot in the restaurant.
- My meat is raw.
- The waiter isn't very friendly.
- The TV is too loud and we can't talk.
- We ordered our food on-line and it's not what we ordered.
- There is a fly in my soup.
- Our tips are too small and it's bad for our heart.
- We ordered smoking water, not still water.
- I told you I wanted baked potatoes instead of salad.
- There is a fly in my soup.

**Apologies**

- Accept my apologies. I'm afraid we are too busy today.
- Sorry, but I'll bring a clean one immediately.
- I am very sorry. He is probably a bit stressed today.
- I'll get the window right now.
- I am afraid there was a mistake. I'll bring another one right now.
- I'll ask the manager to come.
- Accept my apologies. I have no fault.
- I'll ask the chef to cook it a bit more.
- I am very sorry. I'll bring another bottle right now.
- Sorry madam, we'll turn the volume down.

**Read the following complaints and write a suitable apology. Try to write new and original apologies and offer compensation to your customer.**

- Waiter, I cannot eat because the person next to me is very smelly and dirty.
- We booked a table for 11 and you say now that you have no available tables!
- The prices of the menu and on the bill are different. This bill is too expensive and I'm not going to pay that high price.
- I don't like the music that you have in this restaurant.
- The plates and the glasses are dirty.

\*Note: Not too

**185**

Situation One:

**Lucas:** \_\_\_\_\_ me, are you out of \_\_\_\_\_ today?  
**Waiter:** I'm sorry \_\_\_\_\_. I don't \_\_\_\_\_  
**Lucas:** I ordered a \_\_\_\_\_ and there aren't  
many \_\_\_\_\_ in it. It's mainly just \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** \_\_\_\_\_ for that. \_\_\_\_\_ to replace it with  
a \_\_\_\_\_  
**Lucas:** No, \_\_\_\_\_. I'll just fill up on the \_\_\_\_\_  
**Waiter:** I \_\_\_\_\_ it won't happen again. As a  
\_\_\_\_\_ of our \_\_\_\_\_, we won't charge you for \_\_\_\_\_.  
**Lucas:** That's \_\_\_\_\_. I \_\_\_\_\_ I won't be \_\_\_\_\_ with the  
food \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** You will \_\_\_\_\_



Situation two:

**Óscar:** Excuse me! \_\_\_\_\_ to telling me who's the \_\_\_\_\_?  
**Waiter:** \_\_\_\_\_, Sir? Is there anything I can \_\_\_\_\_  
**Óscar:** Well, \_\_\_\_\_, I ordered a \_\_\_\_\_ and the \_\_\_\_\_ is not \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** I \_\_\_\_\_ for the mistake. \_\_\_\_\_ me to get you a better \_\_\_\_\_.  
**Óscar:** That's \_\_\_\_\_, but you people have \_\_\_\_\_ this restaurant for \_\_\_\_\_!  
Usually \_\_\_\_\_ do not happen \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** It's a \_\_\_\_\_ mistake. I \_\_\_\_\_ on behalf of \_\_\_\_\_.  
**Óscar:** I will \_\_\_\_\_ if you can replace it with a \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** Sure, Thank you for \_\_\_\_\_.



Situation three:

**Carlos:** Excuse me, \_\_\_\_\_!  
**Waiter:** Yes Sir, \_\_\_\_\_ you?  
**Carlos:** Well, \_\_\_\_\_ 20minutes  
since \_\_\_\_\_ my order. We've haven't received  
any \_\_\_\_\_ or \_\_\_\_\_ any drinks \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** \_\_\_\_\_ give me a \_\_\_\_\_ of minutes. I'll \_\_\_\_\_ the  
\_\_\_\_\_ of your \_\_\_\_\_.  
**Óscar:** Please \_\_\_\_\_. I'm in a \_\_\_\_\_ and I don't have  
much \_\_\_\_\_.  
**Waiter:** I'll \_\_\_\_\_ your drinks \_\_\_\_\_, and your \_\_\_\_\_ will be  
on your table \_\_\_\_\_ the next \_\_\_\_\_.  
**Óscar:** Thanks \_\_\_\_\_.



## Writing complaints

### Para el saludo:

- Dear Sir / Madam
- To the attention of...
- Dear Ms / Mr

### Para la introducción:

- I am writing to express my strong dissatisfaction
- I am writing with regard/reference to...
- I would like to draw your attention to...

### Para la despedida:

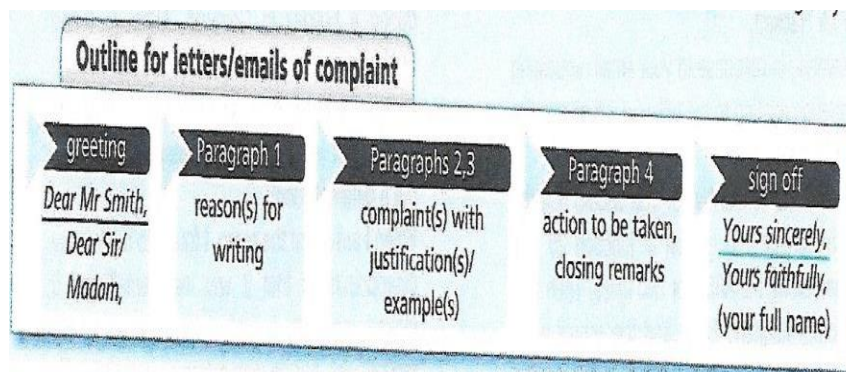
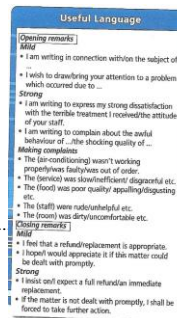
- Yours faithfully
- Yours sincerely

### Para el cuerpo principal:

- Firstly / Furthermore
- To make matters worse
- I was deeply offended by...
- There seems to be some misunderstanding regarding...

### Para la conclusión:

- It would be grateful if you could...
- Otherwise, I would be obliged to take legal action
- I must insist on a full refund



Dear Sir/Madam,

I am writing to express \_\_\_\_\_ I received at your hotel.

On 19<sup>th</sup> June, I arrived at your hotel at 4 pm during a holiday in Cornwall. Although I had booked a room with a sea view, \_\_\_\_\_ and there were no rooms with a view left. Instead, the receptionist offered me a different room.

When I arrived at the room, I found to \_\_\_\_\_ that it was very small and it looked out onto a wall. I complained to the receptionist, but he was \_\_\_\_\_. To \_\_\_\_\_, he refused to give me a refund.

As you can imagine, \_\_\_\_\_ with the terrible service I experienced. I insist on a full refund. If the matter is \_\_\_\_\_ I shall be forced to take further actions.

Yours faithfully,  
Elisabeth Wood.

• My strong dissatisfaction with the treatment  
• I am disappointed  
• not dealt with promptly  
• my intense disappointment

• I was told that a mistake had been made  
• make matters worse  
• Extremely unhelpful

You are working at the restaurant. Your classmate is going to play the part of the complaining client. Go through the situations and try to solve them as politely as you can.

**SITUATION 1**

The restaurant is full and one of the waitresses hasn't come to work. Your clients have been sitting and waiting at the table for quite a long time and are not happy about that. They want to know how long does it take and are discussing about leaving the restaurant.

**SITUATION 2**

Your client has told you that he is a vegetarian, but accidentally you have brought him a meat dish. He is also not satisfied with the wine, because it suits more for the meat dish and he is telling that he hasn't ordered that.

**SITUATION 3**

Your clients have been celebrating a birthday and some of them are quite drunk already. They want to order some more drinks and ask you to come and join their party. When starting to pay they find that their credit card is not working.

Diseño, Organización y Desarrollo de  
actividades para el Aprendizaje

# Trabajo final de asignatura

**Máster Universitario en Profesorado  
de Educación Secundaria Obligatoria,  
Bachillerato, Formación Profesional y  
Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y  
Deportivas**

Alba Calahorra Cucalón

---

## Índice

Diario reflexivo.....	3
Actividades.....	7
Unidad didáctica.....	15

---

## 1. DIARIO

---

### SEMANA 1

Comenzamos la clase haciendo una actividad de presentación. Tenemos que presentarnos mediante el compañero de la derecha.

En esta primera sesión, nos hace una introducción de la asignatura, en la que nos explica los contenidos, los criterios de evaluación y los trabajos a presentar al final del cuatrimestre.

Como actividad, también hace que definamos unos términos con nuestras palabras.

Lo más interesante, es que al final del curso, mediante trabajos y exposiciones que realizaremos por grupos, crearemos un banco de actividades para poder usarlos como futuros docentes.

Se habla de Kahoot, Rubistar win-win...para poder utilizar como recursos de metodologías activas.

### SEMANA 2

Durante esta semana de clase, tratamos el tema de ser docente. Visualizamos el video de César Bona “los nuevos retos de la educación” y después ponemos en común toda la clase qué opinamos de cómo ser un buen docente.

Me llama la atención, por ejemplo, el saludo creado individualmente para cada tipo de alumno.

Tenemos también la primera tarea del portfolio, que sería explicar y subirlo a Moodle la diferencia entre una Wiki y un Blog”

En esta semana de clase, también tratamos el tema de el uso de los móviles en las clases. Nos dividimos en grupos y hacemos un debate.

Otra de las tareas del portfolio es redactar tu posición ante esta idea, leyendo opiniones que nos facilita el profesor, y que nos ayudan a formarnos una idea de la posición que adquirimos al respecto.

### SEMANA 3

En esta semana hablaremos de: Metodologías activas, Inteligencias Múltiples, la forma que tenemos de aprender, criterios de evaluación y terminaremos esta semana comenzando a preparar un Puzle de Aronson.

Las metodologías activas, entre las cuales se encuentran el aprendizaje por proyectos, por retos o casos son metodologías que al profesor le llevan mucho tiempo de trabajo personal, pero que son muy positivas para el alumno debido a la cantidad de competencias transversales que pueden adquirir realizando estos trabajos.

Me parece muy positivo que también se hable de las “Inteligencias Múltiples” de Gardner, porque estos ayudan a que el alumno o cualquier persona refuerce aquello que se le da mejor y no se frustra porque otro tipo de tareas o materias puedan costarle más esfuerzo que al resto. Es muy bueno para reforzar la autoestima del alumno.

Respecto a como aprendemos, el profesor nos hace una dinámica al comenzar la clase. Tenemos que dibujar una serie de formas que en principio no tienen concordancia o coherencia entre sí. Después el compañero de la izquierda nos lo tiene que corregir. Más tarde, esas mismas formas se transforman en dibujos que asociamos con algo conocido por lo que a toda la clase nos parece más sencillo reproducirlo.

Con esto, también nos lleva a hablar de los criterios de evaluación ya que cada uno de nosotros, ha valorado cosas distintas a la hora de corregir los dibujos de los compañeros.

Para finalizar la semana, comenzamos una actividad llamada “Puzle de Aaronson”.

### SEMANA 4

Esta semana, como primera actividad terminamos la actividad del “Puzle de Aaronson”. Es una actividad muy buena para trabajar el trabajo cooperativo con nuestros alumnos.

Comenzamos también a hablar de la “Gamificación”. Es un recurso que se cada vez se utiliza más en las aulas, pero se crea debate sobre si realmente se debe usar para todo.

Vemos un video de Javier Espinos Gallardo. La gamificación es una metodología activa, que lleva mucho trabajo al profesor.

También hablamos de la importancia de hacernos a nosotros como profesores un DAFO para conocernos mejor a nosotros mismos como docentes.

El profesor Ayensa nos muestra también, los recursos gratuitos que tenemos para trabajar en FP. Vemos como ejemplo el de Eventos.



Para finalizar la semana, hablamos del concepto “Ración de éxito”. Esto nos ayuda a motivar al alumno, no fijándonos únicamente en lo negativo sino reforzando los aspectos positivos de éste.

Vemos un video de Javier Espinosa, y lo que más me llama la atención es cuando habla de “hackear los claustros”. Me parece que nosotros como futuros docentes sería una labor que todos deberíamos hacer al entrar en colegios con profesores desde hace 20 o 30 años que no salen de su zona de confort.

## SEMANA 5

Esta semana solo tenemos clase un día, ya que el jueves 8 es la huelga de la mujer.

Para la sesión del martes, tenemos la oportunidad de asistir a la charla “coaching par a todos” de Meritxel Obiols.

Nos habla del Coaching Tipológico que es una herramienta para trabajar con cada tipología de persona.

Tenemos tres formas de relacionarnos:

- . Mental
- . Emocional
- . Física.

Dentro de estas tres formas de relacionarnos, tenemos también distintos tipos de sistemas:

- . Sistema coherente o incoherente
- . Sistema funcional o disfuncional. Todo esto, se relaciona en la medida que una persona piensa, actúa o siente.

Me pareció una charla muy interesante ya que nunca había oído hablar en profundidad sobre el Coaching. Me resulta complicado ver la diferencia entre un coach y un psicólogo, pero sí que creo que es una forma muy interesante e innovadora para ayudar a una persona.

## SEMANA 6

Comenzamos la semana hablando de lo que nos queda por ver de temario

Seguimos la sesión hablando de la importancia del diseño de actividades. En primer lugar, es necesario saber qué tipos de actividades hay:

- . Desarrollo y aprendizaje
- . Síntesis resumen
- . Consolidación

. Ampliación y Refuerzo

. Evaluación.

Es muy importante saber en qué momento de la clase estamos o cuales son los objetivos de las actividades para saber muy bien qué queremos hacer y como lo queremos enfocar.

El profesor Ayensa hace gran hincapié en que todas las actividades deben ser evaluables, y nos habla de la diferencia entre evaluable y calificable.

En esta semana, también trabajamos la Taxonomía de Bloom en el que hay 6 niveles de pensamiento que va desde lo concreto a lo abstracto. Es muy importante a la hora de trabajar por competencias.

## SEMANA 7

En esta semana, se nos hace una introducción los profesores Ayensa y Cuevas a cómo será el trabajo del TFM en la modalidad A. Dicho trabajo, será una síntesis de todas las competencias que hemos adquirido de las que están relacionadas con el máster.

Tendremos que escoger dos trabajos que, a lo largo de todo el curso, nos hayan portado mayor número de competencias.

Seguidamente, el profesor Ayensa nos orienta sobre cómo tendremos que realizar el trabajo del prácticum II. Tendremos que saber realizar una unidad didáctica, realizar una comparativa entre grupos y un diario sobre nuestro prácticum.

Enlazando con la actividad de la unidad didáctica, cavamos la clase con el visionado de una clase a distancia en la que una docente explica a sus alumnos como se realiza y de qué partes debe constar:

- Nombre de la unidad
- Objetivos
- Competencias básicas
- Contenidos
- Recursos
- Procedimientos de evaluación
- Perfil del alumnado
- Actividades
- Temporalización

Se hace un pequeño debate en cuanto a la metodología aplicada por la docente y se define para finalizar la unidad didáctica como:

La mínima parte con contenido de una programación relacionada intrínsecamente con los resultados de aprendizaje.

Continuando con la semana, tenemos unas charlas del aula al máster.

En la primera de ellas, una antigua alumna del máster nos explica cómo utiliza ella las tutorías para orientar a los alumnos en todas las dudas o inseguridades que puedan tener.

Nos explica la importancia de la figura del tutor y de la implicación que éste ha de tener con los alumnos.

Seguidamente, Luis Delso nos habla de la necesidad de que nuestras clases sean lo más reales posibles para que los alumnos vean la utilidad y aplicabilidad en la vida real.

## SEMANA 8

En esta semana solo habrá un día de clase, debido a que es el día anterior a las vacaciones de semana santa y el comienzo del prácticum

Realizamos una actividad en la que se analizan diferentes unidades didácticas, analizando los apartados y la forma en la que está ordenada.

Es una actividad muy útil de cara a la preparación de la unidad didáctica del prácticum II.

## SEMANA 9

En esta semana 9 de clase, es la primera después del prácticum. Se realiza una exposición por parte de los compañeros de las experiencias que se han tenido en los prácticum.

A continuación, comenzamos con el ultimo tema de la evaluación en la que se realiza una actividad que nos ayuda a profundizar a cerca de esta última parte de la asignatura.

## SEMANA 10

Como último día de clase, se nos facilita toda la información del tema de evaluación para que la podamos leer nosotros mismos y tengamos una referencia donde acudir.

Sigue la clase por parte de los compañeros exponiendo recursos como CMAPS o PREZI, herramientas muy útiles tanto como docentes como profesores.

Para finalizar, dos grupos distintos de compañeros realizan la exposición del glosario de términos.

Se crea debate sobre las definiciones realizadas, ya que es algo muy subjetivo.

---

## 2. ACTIVIDADES

---

Las actividades que a continuación vamos a desarrollar, las encontraremos dentro de la unidad didáctica de Recepción y Reservas, correspondiente al módulo con el mismo nombre perteneciente al 1º curso del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos. Título establecido por el Real Decreto 1686/2007 de 14 de diciembre.

Los contenidos que encontramos en dicha unidad serán los siguientes:

- Gestión operativa del departamento de recepción
- Negociación, reserva y llegada del cliente
- Estancia, facturación y salida del cliente

Con la realización de las siguientes actividades, pretendemos que el alumno profundice en las funciones de los servicios de recepción y reservas y que incluyen aspectos como:

- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Optimización de la ocupación del establecimiento.
- Servicios previos, durante y post-estancia de los clientes.
- Control de los sistemas de seguridad del establecimiento.
- Aplicación de las nuevas tecnologías

## Actividad 1.

Titulo:	<b>KAHOOT</b>
Duración:	15 MIN
Agrupamiento:	Actividad Grupal 12 personas
Objetivos:	. Conocer el nivel de conocimientos previos de los alumnos . Integrar al alumno el uso de las TIC
Desarrollo:	Se realizará un KAHOOT con preguntas sobre aspectos básicos del funcionamiento de la recepción de un hotel y de las reservas
Metodología:	Uso de las TIC
Recursos y materiales necesarios:	Ordenador, Proyector, móviles y o portátiles
Tipo de actividad:	Motivación/presentación
Evaluación:	Actividad evaluable, no calificable
Plan de contingencia:	Si la conexión a internet no es lo suficientemente rápida o el proyector no funciona, el profesor tendrá impresas en un folio las preguntas y podrá hacerlas en voz alta mientras los alumnos escriben las respuestas sobre un papel.

## Actividad 2.

Titulo:	<b>ORGANIGRAMA</b>
Duración:	1 sesión de 50 min
Agrupamiento:	Actividad Grupal 12 personas
Objetivo general:	. Que el alumno conozca la estructura de un hotel y todos sus departamentos . El uso de las TIC
Desarrollo:	En grupos de 3 personas, los alumnos tendrán que realizar un diagrama de un hotel, indicando todos los departamentos que tiene un hotel con sus correspondientes responsables de una forma original, pudiendo utilizar todos los recursos informáticos, cámaras etc....

Metodología:	Trabajo por grupos
Recursos y materiales necesarios:	Ordenador, Móvil
Tipo de actividad:	Desarrollo
Evaluación:	Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento.
Plan de contingencia:	Los alumnos pueden hacerlo sobre el papel, o pueden representarlo en modo teatral.

### Actividad 3.

Titulo:	<b>PRESUPUESTO</b>
Duración:	45 MIN
Agrupamiento:	Toda la clase 12 alumnos
Objetivo general:	<p>. Que el alumno, sepa desenvolverse en internet en la búsqueda de portales de reservas</p> <p>. Proyectar conocimientos a nuevas situaciones para comprobar la funcionalidad de los aprendizajes.</p>
Desarrollo:	<p>Cada alumno deberá hacer una dirección de correo electrónico para después pasarlo al resto de sus compañeros e intercambiar dudas, apuntes etc.</p> <p>Se hará además una simulación, además, sobre peticiones que el docente inventará como si fuese una agencia receptiva enviando a los departamentos de recepción de los distintos hoteles, que serán los alumnos, cada uno desde un ordenador y su dirección, correos electrónicos con las sugerencias de los clientes, como si fueran los agentes de reserva.</p>
Metodología:	Individual
Recursos y materiales necesarios:	Ordenadores
Tipo de actividad:	Desarrollo
Evaluación:	Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles
Plan de contingencia:	Si la conexión a internet no es lo suficientemente rápida, el profesor les facilitará una hoja de tarifas para que el alumno pueda usarla para consultarla.

### Actividad 4.

Titulo:	<b>REPASO</b>
Duración:	45 MIN
Agrupamiento:	Toda la clase 12 alumnos
Objetivo general:	Responder a las diferencias individuales de los alumnos y a sus distintos ritmos de aprendizaje, por medio del refuerzo y así alcanzar los objetivos operacionales
Desarrollo:	En una columna aparecerá la variedad de documentos que se emplean en los departamentos que pertenecen a la recepción, en otra columna se mostrarán los párrafos que contienen la utilidad de los documentos y, por último, en la tercera columna habrá una relación de subdepartamentos. Se pretende identificar, profundizar y relacionar cada herramienta con su subdepartamento correspondiente. A medida que se vayan relacionando los instrumentos de manera correcta, se mostrará cada documento en hoja real para que los alumnos puedan visualizarlas.
Metodología:	La actividad se realizará individualmente, pero se corregirá entre toda la clase, punto por punto para reforzar el contenido que se ha desarrollado en clase previamente.
Recursos y materiales necesarios:	Hojas con el ejercicio. Ejemplos de los documentos para mostrarlos a los alumnos
Tipo de actividad:	Refuerzo/ Apoyo
Evaluación:	La evaluación se hará individualmente por cada alumno al corregirse en voz alta. No será calificada
Plan de contingencia:	No se necesitan recursos electrónicos o de internet, por lo que no es necesario en plan de contingencia

## Actividad 5.

Titulo:	<b>DEBATE</b>
Duración:	50 MIN
Agrupamiento:	Toda la clase 12 alumnos
Objetivo general:	. Ampliar conocimientos . Reflexión del alumno
Desarrollo:	Introduciremos la actividad mediante dos videos: 1º Un recepcionista atendiendo a un cliente aplicando las normas de cortesía 2º Un recepcionista aplicando las normas de cortesía de manera incorrecta. Una vez explicada la formación del personal de reservas, se va a hacer un debate sobre el conocimiento y uso de las normas de cortesía con preguntas a debatir como:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué consisten las normas de cortesía?</li> <li>- ¿Por qué forman parte de la formación del agente de reserva?</li> <li>- ¿Cuáles consideras habituales con la clientela?</li> <li>- ¿A qué se refieren con normas de trato “exclusivas” de la empresa?</li> <li>- Trato de cortesía formal o protocolario, ¿poco actualizado para los tiempos que corren o adecuados?</li> <li>- ¿Merecen ese trato tan cortés toda la clientela teniendo en cuenta cada tipo de alojamiento y categoría?</li> </ul>
Metodología:	Debate
Recursos y materiales necesarios:	Ordenador, proyector, USB con vídeo
Tipo de actividad:	Ampliación
Evaluación:	La actividad se evaluará mediante observación
Plan de contingencia:	Si los alumnos adoptan una actitud pasiva ante el debate, el docente ayudará introduciendo breves preguntas de ayuda como las recién escritas y hará de mediador.

## Actividad 6.

Titulo:	<b>ROLE PLAY</b>
Duración:	50 MIN
Agrupamiento:	Grupo clase
Objetivo general:	Poner en práctica, organizar, integrar, o utilizar los conocimientos adquiridos.
Desarrollo:	<p>Por parejas, un alumno se pondrá en el lugar del recepcionista y otro en el lugar del cliente. Se intentará aplicar funciones de mostrador como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acogida, atención y despedida del cliente</li> <li>- Cumplimentar la documentación necesaria para el registro del cliente (check-in) con el correspondiente documento de admisión, la ficha policía y la tarjeta de bienvenida</li> <li>- Asignar una habitación</li> <li>- Información al resto de departamentos de la llegada del cliente usando las herramientas correspondientes</li> <li>- Gestión de reclamaciones</li> </ul>
Metodología:	Role Play
Recursos y materiales necesarios:	No es necesario ningún material específico



Tipo de actividad:	Consolidación
Evaluación:	La actividad se evaluará mediante observación
Plan de contingencia:	Dado que no hace falta ningún material específico, el plan de contingencia puede ser el apoyo del docente al alumno, mostrando situaciones como ejemplo.

## Actividad 7.

Titulo:	WELCOME
Duración:	50 MINUTOS
Agrupamiento:	Grupo Clase
Objetivo general:	Aplicar los conocimientos adquiridos
Desarrollo:	<p>En grupos de 3 personas, deberán crear la marca de un hotel y un welcome, el cual deberán firmar los clientes al realizar el check-in, incluyendo todos los datos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre y apellidos</li> <li>- Fecha de entrada y salida</li> <li>- Régimen</li> <li>- Número de habitación</li> </ul>
Metodología:	Trabajo en grupo
Recursos y materiales necesarios:	Cartulinas, rotuladores, bolígrafos
Tipo de actividad:	Consolidación
Evaluación:	Cada welcome será entregado al docente y calificado según originalidad y contenido
Plan de contingencia:	No es necesario ningún plan de contingencia

## Actividad 8.

Titulo:	<b>VISITA AL HOTEL CESARAUGUSTA</b>
Duración:	4 horas
Agrupamiento:	Grupo clase

Objetivo general:	Conocer de cerca el funcionamiento de un back office y de un sistema de reservas real
Desarrollo:	Visita el hotel Cesaraugusto en avenida Anselmo Clavé. Junto con la jefa de recepción, mostraremos a los alumnos el funcionamiento de un back office y el programa de gestión hotelera que ellos utilizan. Se hará una visita también a la gobernanta y al restaurante para que el alumno conozca el funcionamiento de ambos departamentos.
Metodología:	Visita extraescolar
Recursos y materiales necesarios:	No se necesita ningún material
Tipo de actividad:	Motivación/Extraescolar
Evaluación:	Evaluable, no calificable. Al finalizar la visita, se comentará de manera oral qué les ha parecido a los alumnos
Plan de contingencia:	Si finalmente la visita no se puede realizar, puede avanzarse materia y realizarse en otro momento.

### Actividad 9.

Título:	CAMBIO DE MONEDA
Duración:	30 minutos
Agrupamiento:	Grupo clase
Objetivo general:	Saber calcular el cambio de moneda extranjera y realizar el cambio a euros.
Desarrollo:	Previa explicación del cambio de moneda mediante teoría y un power point expuesto en clase, los alumnos se pondrán en grupos de 3 personas. El docente repartirá a cada grupo una cantidad diferente de dinero en moneda extranjera, y tendrán que realizar el cambio a euros.
Metodología:	Trabajo en grupo
Recursos y materiales necesarios:	Moneda extranjera
Tipo de actividad:	Ampliación
Evaluación:	El docente evaluará si los alumnos han sido capaces de realizar correctamente la tarea mediante observación
Plan de contingencia:	El docente puede decirles, sin necesidad de darles el importe real en monedas, un importe inventado a cada grupo.

### Actividad 10.

<b>Título:</b>	<b>TEST</b>
<b>Duración:</b>	50 MIN
<b>Agrupamiento:</b>	Grupo clase
<b>Objetivo general:</b>	Integrar los contenidos básicos de la unidad didáctica con la finalidad de poner en marcha la capacidad constructiva de los alumnos
<b>Desarrollo:</b>	Para hacer un refuerzo y a modo de resumen del tema, con los contenidos delante del alumno, se procederá a hacer una ronda de preguntas donde participe cada alumno, dando respuestas individuales a cada pregunta que haga el docente, que es el mediador de la ronda. Los alumnos se dispondrán en círculo por orden alfabético. Si el alumno al que le toca el turno no sabe la respuesta, pasa al siguiente adelantando el puesto del que no ha sabido la respuesta. El que acabe primero al final de la ronda de preguntas, obtendrá 0.5 puntos más en el examen final.
<b>Metodología:</b>	Gamificación
<b>Recursos y materiales necesarios:</b>	PowerPoint, proyector
<b>Tipo de actividad:</b>	Consolidación
<b>Evaluación:</b>	Actividad evaluable y calificable.
<b>Plan de contingencia:</b>	No es necesario un plan de contingencia

---

### 3. UNIDAD DIDÁCTICA QUEJAS Y RECLAMACIONES

---

#### **Justificación**

El título de Técnico Superior en Dirección de Servicios en Restauración queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Dirección de Servicios en Restauración.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2000 horas.

Dentro del título, encontramos el módulo de inglés de duración 170 horas al que pertenece la siguiente unidad didáctica.

El fundamento de dicha unidad es introducir a los alumnos de 1º curso de dicho grado superior, el vocabulario necesario para que puedan desenvolverse en situaciones habituales dentro de sus puestos de trabajo, y darles las herramientas para que sean autosuficientes y resolutivos.

Así, la unidad que se va a exponer a continuación tiene una duración de 4 sesiones de 50 minutos.

La forma de tratar la Unidad va a ser a modo de una tabla resumen, donde se concretan los elementos fundamentales de toda Unidad, tales como:

- ☐ Justificación.
- ☐ Resultados de aprendizaje, objetivos y competencias
- ☐ Contenidos: conceptuales, procedimentales y actitudinales.
- ☐ Actividades.
- ☐ Evaluación.
- ☐ Metodología.
- ☐ Recursos

## Unidad didáctica: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Duración:  
4 sesiones de 50  
min

**RA 1 (Resultados de aprendizaje):** Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

**RA 2:** Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor

**RA 3:** Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

### Objetivos de aprendizaje:

1. Analizar protocolos de actuación ante posibles demandas de los clientes, identificando las características de cada caso para dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones, pudiendo utilizar al menos dos lenguas extranjeras.
2. Aplicar estrategias y técnicas de comunicación adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

### Competencias

1. Dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los clientes, para cumplir con sus expectativas y lograr su satisfacción.
2. Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados, y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

CONTENIDOS						BLOQUES							
						1	2	3	4	5	6	7	8
PROCEDIMENTALES	Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos												
	Terminología específica del sector de restauración												
CONCEPTUALES	Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales												
	Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones												
ACTITUDINALES	Atención de quejas y reclamaciones												
	Mantenimiento y seguimiento del discurso oral												
ACTIVIDAD					METODOLOGÍA			RECURSOS					
QUÉ voy o van a hacer Tipo de actividad	Objetiv. Implicad.	T	QUIÉN		CÓMO se va a hacer	PARA QUÉ se va a hacer	CON QUÉ se va a hacer						
			Pr.	Al.									
A1 Introducción. Breve presentación hablando de su experiencia laboral y reclamaciones.	Conocerlos a ellos y saber qué nivel tienen	10 min		x	Se realizará de manera individual	Como actividad introductoria para saber qué nivel y qué vocabulario conocen	Es una actividad oral						

<b>A2</b> Desarrollo. Exposición del vocabulario y traducción	Facilitarles el vocabulario para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación	40 min	x	x	El profesor proyecta el vocabulario y los alumnos leen en voz alta y traducen	Los alumnos adquieren conocimiento de vocabulario	Power Point Hojas con vocabulario para los alumnos
<b>A3</b> Desarrollo. Listening	Analizar protocolos de actuación ante posibles demandas de los clientes, identificando las características de cada caso para dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones	30 min		x	Individual. Se facilitan tres situaciones en un restaurante distintas, en las que el cliente tiene una queja a cerca del servicio. El alumno tiene que completar los huecos.	El alumno agudiza el oído y aplica el vocabulario aprendido	Se utiliza el siguiente vídeo de internet <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Lpkjfj7G73Y">https://www.youtube.com/watch?v=Lpkjfj7G73Y</a>

<b>A4</b> Consolidación. Ejercicios de unir conceptos	Aplicar estrategias y técnicas de comunicación adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.	30 min		x	Individualmente, se realizan ejercicios en los que se facilitan situaciones de quejas y el alumno tienen que unirlo con la respuesta correcta	En alumno consolida el vocabulario aprendido y lo aplica	Hojas con los ejercicios para el alumno
---	--	--------	--	---	--	--	---



<b>A5 Evaluación</b>	Aplicar estrategias y técnicas de comunicación adaptándose a los contenidos que se van a transmitir	90min	x	x	Utilizando el vocabulario visto en las sesiones anteriores, se les facilitan 5 situaciones en las que hay quejas y tienen que escribir la mejor respuesta y proponer una compensación. Con las respuestas y por parejas, tienen que escribir un dialogo y escenificarlo dando solución a tres situaciones que el profesor propone	El alumno aplica lo aprendido	Hojas de ejercicios
----------------------	---	-------	---	---	---	-------------------------------	---------------------

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### RA1:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar, identificando el estado de ánimo y el tono del hablante
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

### RA2:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

RA3:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

## OBSERVACIONES

### Recursos Metodológicos

El proceso de enseñanza-aprendizaje se basa en actividades eminentemente orales, a partir de materiales reales

La metodología incluye las cuatro destrezas básicas: understanding, speaking, reading and writing professional English.

Se trabajará de forma individual, en parejas o en grupos utilizando una metodología activa y participativa.

Sólo se tratarán algunos aspectos gramaticales. También se utilizarán distintas páginas de internet con ejercicios y práctica orales y escritas

### Materiales

Distintos libros de texto relacionados con el sector de hostelería: los servicios, la cocina y la gastronomía, CDs, páginas y recursos de internet, así como materiales de apoyo, tales como libros de gramática y ejercicios y DVDs con contenidos relacionados con este módulo

