

WP3: Currículo y formación lingüística específica para cada profesión

Informe sobre los últimos avances sobre los planes de estudios y la formación lingüística específica para las profesiones del proyecto EmpowerHer



Co-funded by
the European Union

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA son responsables de las mismas.

Contenido

Introducción.....	3
Ámbito del documento.....	3
Metodología	4
Instrucciones para cada socio.....	5
Plantillas.....	6
1. Revisión bibliográfica sobre el aprendizaje de idiomas para refugiados	7
Introducción	7
Objetivo y alcance del estudio	7
Temas tratados en la revisión bibliográfica	7
1. Métodos de enseñanza para adultos con bajo nivel de alfabetización.....	8
2. Marcos de progresión lingüística de A0 a B1.....	10
3. Técnicas de adquisición de vocabulario específico del puesto de trabajo.....	15
4. Abordar los retos a los que se enfrentan los alumnos con bajo nivel de alfabetización	18
Aplicaciones prácticas y recomendaciones.....	23
2. Evaluación comparativa de los programas de idiomas existentes en hostelería.....	25
Introducción	25
Alcance y finalidad de la evaluación comparativa	25
Metodología para la evaluación comparativa	25
Buena práctica 1.....	25
Buena práctica 2.....	27
Buena práctica 3.....	30
Aplicaciones prácticas y recomendaciones.....	31
3. Evaluación de herramientas digitales para la adquisición de idiomas.....	33
Introducción	33
Objetivo y alcance del estudio	33
Metodología para la evaluación de herramientas digitales.....	33
Herramienta digital 1	33
Herramienta digital 2	35
Herramienta digital 3	36
Aplicaciones prácticas y recomendaciones.....	37
4. Vocabulario específico para cada función y marco de progresión lingüística	38
Introducción	38
Objeto y ámbito de aplicación del Marco	38
Metodología	38
1. Ayudante de cocina: Vocabulario específico de la función y marco de progresión lingüística	38
2. Limpieza: Vocabulario específico y marco de progresión lingüística.....	42
3. Gestión de existencias: Vocabulario específico de cada función y marco de progresión lingüística	49
4. Asistente de recepción: Vocabulario específico de la función y marco de progresión lingüística	53
Aplicaciones prácticas y recomendaciones.....	56

Introducción

Este informe sobre los últimos avances en la materia, apoya el Resultado de Proyecto 2 (PR2) de EmpowerHer: el desarrollo de un plan de estudios y un programa de formación lingüística específicos para cada profesión. Dirigido a mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización, este plan de estudios prepara a las participantes para desempeñar funciones profesionales en el sector hotelero mediante el aprendizaje estructurado de idiomas de los niveles A0 a B1 en español, alemán y griego.

El informe incluye cuatro secciones principales

- metodologías de aprendizaje de idiomas,
- evaluación comparativa de los programas de idiomas para el sector hotelero,
- herramientas digitales para el aprendizaje de idiomas, y
- marcos de vocabulario específicos para cada profesión.

Estas ideas guían el diseño de un plan de estudios práctico y completo que capacita a los alumnos para desempeñar funciones en el sector hotelero.

Ámbito del documento

El informe pretende ofrecer una base exhaustiva para crear un plan de estudios de idiomas específico para cada profesión que se trabaja en el proyecto. Incluye:

1. Buenas prácticas en la enseñanza de idiomas a personas adultas refugiadas con bajo nivel de alfabetización, proporcionando marcos de progresión estructurados y técnicas de adquisición de vocabulario.
2. Evaluación comparativa de los programas de idiomas del sector hotelero existentes para identificar métodos de enseñanza y modelos de progresión eficaces.
3. Herramienta digital de evaluación que ayuda a los y las estudiantes de idiomas con bajo nivel de alfabetización y principiantes con el vocabulario específico del trabajo y el uso práctico de la lengua.
4. Marco lingüístico específico para cada función que define el vocabulario, las fases de progresión y los escenarios prácticos para cuatro funciones del sector hotelero: ayudante de cocina, limpieza, gestión de existencias y ayudante de recepción.

El documento está dirigido a personal de diseño de planes de estudios, de enseñanza de idiomas y ejecución de programas, dotándoles de métodos basados en la investigación y herramientas prácticas para formar a mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización en funciones de hospitalidad.

Metodología

Para crear un informe estructurado y cohesionado, cada entidad socia contribuyó a secciones específicas utilizando una metodología compartida:

Componentes del Informe de los últimos avances.			
1. Revisión bibliográfica	2. Evaluación comparativa de los programas de idiomas existentes en el sector hotelero	3. Evaluación de herramientas digitales para la adquisición de idiomas	4. Vocabulario específico para cada función y marco de progresión lingüística
<i>El socio 1</i> lleva a cabo una revisión bibliográfica sobre el aprendizaje de idiomas para mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización, identificando métodos de enseñanza eficaces, marcos de progresión, técnicas de vocabulario y estrategias de adaptación para estudiantes con bajo nivel de alfabetización.	<i>El socio 2</i> analiza 3 programas lingüísticos del sector hotelero para extraer las mejores prácticas y estructuras didácticas de éxito, proporcionando modelos para el desarrollo curricular.	<i>El socio 3</i> revisa 3 herramientas lingüísticas digitales, evaluando la usabilidad, las características de compromiso y la relevancia para las tareas de hospitalidad. Los resultados sirven de base para la selección de herramientas de apoyo curricular.	<i>El socio 4</i> desarrolla un marco de progresión con listas de vocabulario, escenarios prácticos de uso de la lengua y métodos de enseñanza para cada función del sector hotelero.

Cada socio siguió una plantilla estructurada para mantener la coherencia, lo que dio como resultado un documento que combina buenas prácticas, estrategias de enseñanza y recomendaciones para el desarrollo de planes de estudios.

Instrucciones para cada socio

Socio	Objetivo	Áreas clave	Entregable
Socio 1 Revisión bibliográfica sobre el aprendizaje de idiomas para personas refugiadas	Realizar una revisión bibliográfica centrada en los métodos de enseñanza para personas refugiadas adultas con bajo nivel de alfabetización.	<ul style="list-style-type: none"> enseñanza eficaces Marcos de progresión de A0 a B1 adquisición de vocabulario de adaptación 	5-7 páginas
Socio 2 Evaluación comparativa de los programas de idiomas existentes en el sector hotelero	Evaluación comparativa de 3 programas lingüísticos de hostelería de éxito para destacar las mejores prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> del programa Métodos pedagógicos como los juegos de rol específico de cada función Progresión e hitos 	5-7 páginas
Socio 3 Evaluación de herramientas digitales para la adquisición de idiomas	Evaluar 3 herramientas digitales de apoyo al aprendizaje de idiomas para personas adultas con bajo nivel de alfabetización en el sector hotelero.	<ul style="list-style-type: none"> Usabilidad y accesibilidad para alumnos con bajo nivel de alfabetización. Compromiso y apoyo al vocabulario: elementos interactivos Hospitalidad basada en tareas Mecanismos de retroalimentación. 	4-5 páginas
Interlocutor 4: Vocabulario específico de cada función y marco de progresión lingüística	Desarrollar un vocabulario estructurado y un marco de progresión lingüística para cada una de las cuatro funciones del sector hotelero.	<ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario esencial con 20-30 términos esenciales por función. Frases de conversación con 5-10 específicas para cada función Niveles de progresión, detallando la progresión de vocabulario y frases de A0 a B1. Supuestos prácticos y agógicas 	6-7 páginas

Resumen de funciones y responsabilidades de los socios

Socio	Tarea	Páginas	Principales resultados
Socio 1	Revisión bibliográfica	5-7 páginas	Resumen de las mejores prácticas para los métodos de enseñanza A0-B1, estructuras de progresión lingüística.



Socio 2	Programas de evaluación comparativa	5-7 páginas	Mejores prácticas de 3 programas del sector hotelero, técnicas prácticas de planes de estudios.
Socio 3	Evaluación de herramientas digitales	4-5 páginas	Lista y evaluación de 3 herramientas digitales, recomendaciones para el uso curricular.
Socio 4	Marco de vocabulario específico para cada función	6-7 páginas	Listas de vocabulario para 4 roles, marco de progresión A0-B1.
Socio 1 (Líder)	Finalización con un breve resumen		Informe finalizado con secciones estructuradas, conclusiones y recomendaciones.

Plantillas



1. Revisión bibliográfica sobre el aprendizaje de idiomas para personas refugiadas

Introducción

Esta revisión bibliográfica se centra en las estrategias de adquisición del idioma adaptadas a las mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización, con especial atención al sector hotelero. Los conocimientos adquiridos servirán de base para el plan de estudios EmpowerHer, proporcionando un fundamento basado en la investigación para la enseñanza de idiomas de A0 a B1 en el sector de la hostelería.

Objetivo y alcance del estudio

Esta revisión bibliográfica pretende identificar enfoques basados en pruebas para **enseñar idiomas a mujeres refugiadas adultas con bajo nivel de alfabetización que no conocen el idioma de sus países de acogida y se preparan para desempeñar funciones profesionales en el sector hotelero.**

El público destinatario incluye a personas adultas poco alfabetizadas con escasa exposición a la educación formal, lo que refleja la demografía de las mujeres refugiadas participantes en el proyecto EmpowerHer.

Temas tratados en la revisión bibliográfica

En los siguientes apartados se abordan cuatro temas esenciales para estructurar un plan de estudios lingüísticos eficaz destinado a las mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización que se incorporan al sector de la hostelería:

1. Métodos de enseñanza para personas adultas con bajo nivel de alfabetización

Esta sección explora métodos eficaces que ayudan al alumnado con un bajo nivel de alfabetización a desarrollar sus destrezas lingüísticas mediante técnicas prácticas y de apoyo como la repetición, el aprendizaje basado en tareas y los juegos de rol.

2. Marcos de progresión lingüística de A0 a B1

Un marco de progresión ofrece hitos claros que guían al alumnado en la adquisición de competencias lingüísticas esenciales para su lugar de trabajo.

3. Técnicas de adquisición de vocabulario específico del puesto de trabajo

Esta sección explora técnicas como el aprendizaje basado en el contexto, las ayudas visuales y los ejercicios prácticos que hacen que la retención del vocabulario sea más eficaz y significativa.

4. Afrontar los retos de los alumnos con bajo nivel de alfabetización



El alumnado con bajo nivel de alfabetización se enfrentan a retos específicos, como problemas de retención de memoria, poca confianza y dificultades con la lectura y la escritura. En esta sección se analizan las estrategias de enseñanza adaptativa que proporcionan apoyo, garantizando que el alumnado supere estas barreras y adquieran las destrezas lingüísticas que necesitan.

1. Métodos de enseñanza para personas adultas con bajo nivel de alfabetización

Los métodos de enseñanza eficaces son cruciales para crear un plan de estudios que satisfaga las necesidades del alumnado adulto con bajo nivel de alfabetización.

Sección

Detalles



Co-funded by
the European Union

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA son responsables de las mismas.

<p>1.1 Repetición y ejercicios</p>	<p>Las metodologías de repetición son fundamentales para aumentar la retención de vocabulario, sobre todo de palabras y frases esenciales, porque aprovechan la capacidad del cerebro para codificar y reforzar las conexiones neuronales mediante la exposición y la práctica repetidas.</p> <p>La repetición es eficaz porque aprovecha los procesos naturales de aprendizaje del cerebro, haciendo que el vocabulario esencial sea más accesible para su uso a largo plazo. La combinación de técnicas como la repetición espaciada, el recuerdo activo y la práctica contextual crea una estrategia integral para la retención de vocabulario.</p>
<p>1.2 Aprendizaje basado en tareas</p>	<p>Describir ejemplos de uso de tareas de la vida real (por ejemplo, poner una mesa, comprobar las existencias) para enseñar vocabulario y frases relevantes.</p> <p>Utilizar tareas de la vida real es un método práctico y atractivo que adapta el aprendizaje de idiomas a los requisitos del puesto de trabajo. He aquí algunos ejemplos:</p> <p>1. Comprobación de existencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad: Cree un almacén simulado y pida al alumnado que practiquen la comprobación de artículos y la actualización de una lista de inventario escrita o digital. - Frases: <ul style="list-style-type: none"> - "Comprueba si hay suficientes servilletas en el almacén". - "Escanee el código de barras para actualizar la lista de inventario". - "Toma nota de los artículos que necesitan ser reordenados". <p>4. Tramitación de reclamaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad: Presente situaciones de quejas y pida al alumnado que practiquen cómo responder adecuadamente en un tono profesional y empático. - Frases: <ul style="list-style-type: none"> - "Siento las molestias. Déjeme ver cómo puedo ayudarle". - "Informaré al gerente y te llamaré enseguida". - "¿Desea un reemplazo o un reembolso?" <p>5. Limpieza de una habitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad: Asignar tareas en la configuración de una habitación de hotel simulada, utilizando instrucciones en inglés para limpiar y organizar. - Frases: <ul style="list-style-type: none"> - "Sustituye las toallas usadas por toallas limpias". - "Asegúrate de reponer los artículos de aseo". - "Aspira la moqueta e higieniza las zonas de mayor contacto". <p>6. Registro de huéspedes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad: Representar una interacción en recepción, utilizando un sistema de reservas simulado y los perfiles de huéspedes. - Frases: <ul style="list-style-type: none"> - "¿Puedo ver su identificación y la confirmación de la reserva, por favor?" - "Su habitación está en el tercer piso; aquí está su tarjeta llave". - "¿Le gustaría subir de categoría a una suite por un cargo adicional?"



1.3 Juegos de rol

Los juegos de rol están ampliamente aceptados como una poderosa herramienta para simular tareas laborales, especialmente en el contexto del aprendizaje de idiomas y la práctica conversacional. Algunos ejemplos prácticos son:

- 1. Simulación de situaciones reales:** Los juegos de rol crean situaciones realistas relacionadas con el trabajo, como dirigir una reunión, atender las consultas de los clientes o colaborar con los compañeros. Esto ayuda a los alumnos a practicar la lengua en su contexto.
- 2. Mejorar la fluidez conversacional:** Al participar en diálogos que reflejan conversaciones en el lugar de trabajo, los alumnos desarrollan fluidez y adaptabilidad en los intercambios profesionales, incluidas las interacciones formales e informales.
- 3. Fomentar la confianza:** Practicar interacciones específicas del puesto de trabajo en un entorno de bajo riesgo aumenta la confianza de los alumnos a la hora de utilizar el idioma en entornos laborales reales.
- 4. Vocabulario específico del puesto de trabajo:** Los juegos de rol permiten a los alumnos centrarse en términos, frases y jerga específicos del sector y pertinentes para sus funciones, lo que mejora su competencia comunicativa.
- 5. Practicar la resolución de problemas y la toma de decisiones:** Los escenarios suelen implicar la resolución de conflictos, la negociación o la toma de decisiones, lo que ayuda a los alumnos a desarrollar tanto las competencias lingüísticas como las interpersonales.
- 6. Recibir comentarios y realizar ajustes:** Los profesores o los compañeros pueden proporcionar comentarios constructivos durante las sesiones de representación de papeles, lo que permite a los alumnos perfeccionar su pronunciación, gramática y adecuación al contexto.

Al simular tareas laborales reales, el role-playing tiende un puente entre los conocimientos teóricos y la aplicación práctica, lo que lo convierte en un método esencial en el aprendizaje de idiomas y el desarrollo profesional.

2. Marcos de progresión lingüística de A0 a B1

Un marco estructurado de progresión lingüística es esencial para guiar al alumnado desde el nivel A0 hasta el B1, con objetivos graduales de adquisición de vocabulario y destrezas conversacionales.

Sección

Detalles



Co-funded by
the European Union

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA son responsables de las mismas.

2.1 A0-A1

Resumir el vocabulario básico (sustantivos, verbos simples) y las órdenes esenciales (por ejemplo, "Recoge", "Deja").

Sustantivos

1. Artículos comunes:

- Plato, vaso, taza, tenedor, cuchillo, cuchara, servilleta, bandeja, botella, menú, factura/cheque, mesa, silla, habitación, cama, toalla, jabón, llave, equipaje, ascensor, puerta, ventana.

2. Comida y bebida:

- Café, Té, Agua, Zumo, Vino, Cerveza, Pan, Ensalada, Sopa, Carne, Pescado, Postre

3. Personas:

- Huesped, Cliente, Camarera/o, Jefe/jefa de cocina, Encargada/o, Ama de llaves, Conserje, Recepcionista

4. Lugares:

- Restaurante, Bar, Cocina, Vestíbulo, Habitación, Pasillo, Baño

Verbos simples

Recoger, Dejar, Limpiar, Servir, Llevar, Tomar, Traer, Abrir, Cerrar, Encender, Apagar, Ayudar, Esperar, Preguntar, Comprobar, Llamar, Reponer, Escribir, Leer, Preparar.

Comandos esenciales

1. Servir y manipular:

"Recoge la bandeja", "Deja el plato", "Sirve el café a la mesa tres", "Trae agua al invitado", "Limpia la mesa".

2. Limpieza y organización:

"Limpiar la mesa", "Limpiar los cristales", "Reponer las servilletas", "Organizar los cubiertos", "Vaciar la basura".

3. Interacción con los huéspedes:

"Dar la bienvenida al huésped", "Tomar el pedido", "Preguntar si necesitan algo más", "Ayudar con el equipaje", "Acompañarles a su mesa".

4. Servicio de habitaciones y limpieza:

- "Hacer la cama", "Cambiar las toallas", "Limpiar el baño", "Llevar la comida a la habitación 202". "Comprobar el minibar."

5. Varios:

- "Abre la puerta", "Cierra la ventana", "Enciende las luces", "Apaga el aire acondicionado", "Llama al encargado".



2.2 A1-A2

Frases simples:

- "Yo sirvo la comida", "Tú limpias la mesa", "El invitado pide una bebida".

Añadir cortesía:

Utilice verbos modales como "puede", "podría", "haría" o "por favor" para suavizar las peticiones o instrucciones.

- "¿Podría traer más agua?", "¿Quiere postre?", "Por favor, sígame a su mesa".

Saludar a los y las huéspedes:

- "¡Bienvenido/a! ¿En qué puedo ayudarle hoy?", "¡Buenos días/tardes/noches!", "¿Tiene una reserva?".

Tomar pedidos:

- "¿Qué puedo servirle hoy?", "¿Desea algo más?", "¿Cómo quiere que se lo cocine?", "¿Puedo confirmar su pedido?".

Servir comida y bebida:

- "Aquí tiene su pedido. Disfrute de su comida!", "¿Quiere más agua?", "Avíseme si necesita algo más".

Gestión de pagos:

- "¿Cómo quiere pagar?", "Aquí tiene su recibo. Gracias!", "¡Que tenga un buen día!"

Dar indicaciones o instrucciones:

"El baño está a su izquierda/derecha", "Por favor, espere aquí un momento", "Su mesa estará lista en breve".

Tramitación de reclamaciones:

- "Lamento oír eso. Permítame que se lo arregle", "Se lo comunicaré inmediatamente al encargado", "Gracias por avisarnos".

Interacciones finales:

- "¡Gracias por cenar con nosotros!", "¡Esperamos volver a verle pronto!", "¡Que tenga un buen día!".

Servicio de habitaciones:

"El servicio de habitaciones está en camino", "¿Desea algo más?", "¡Disfrute de su estancia!".

Limpieza:

- "¿Puedo limpiar su habitación ahora?", "¿Puedo cambiarle las toallas?", "Avíseme si necesita más artículos de aseo".

Funciones de anfitrión/recepción:

"Su mesa está lista. Por favor, sígame", "¿Puedo tomar su nombre para la reserva?", "Estamos completos en este momento, pero intentaremos acomodarle".



2,3 A2-B1

1. Recibir a los invitados

- *Cortesía y calidez:*

- Utilice un lenguaje amistoso y profesional: "¡Buenos días! Bienvenido a [nombre del hotel]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?"

- *Sonreír y mantener un contacto visual adecuado.*

- Dirigirse a los y las huéspedes por su nombre, si se conoce: "Bienvenida de nuevo, Sra. Davis. Me alegro de volver a verla".

2. Respuesta a las solicitudes

- *Escucha activa:*

- Presta mucha atención a las palabras y al tono del invitado.

- Parafrasee para confirmar que ha entendido: "¿Así que te gustaría toallas extra y una salida tardía?"

- *Empatía y seguridad:*

- Reconozca la preocupación o petición del huésped: "Comprendo lo importante que es para usted".

- Asegúreles que se compromete a resolver su problema: "Deja que me ocupe de eso ahora mismo".

- *Comunicación clara:*

- Sea conciso y preciso al explicar soluciones o facilitar información.

- Utilice un lenguaje positivo: En lugar de "Todavía no tenemos habitaciones disponibles", diga: "Su habitación estará lista en breve. Le sugiero un sitio cómodo en el salón".

3. Tramitación de reclamaciones

- *Mantenga la calma y sea profesional:*

- Nunca interrumpas ni discutas con un invitado.

- Utilice frases como "Gracias por llamarnos la atención" para reconocer su preocupación.

- *Discúlpate y actúa:*

- Ofrezca una disculpa sincera: "Siento las molestias que ha sufrido".

- Ofrezca una solución o eleve el problema con prontitud: "Déjeme comprobarlo y le responderé en 10 minutos".

4. Anticiparse a las necesidades

- *Compromiso proactivo:*

- Observe el lenguaje corporal o las señales verbales para anticiparse a las necesidades. Por ejemplo, si un huésped parece confuso, acérquese y pregúntele: "¿Puedo ayudarle a encontrar algo?".

- *Personalización:*

- Ofrezca recomendaciones o servicios a medida: "He visto que le ha gustado nuestro spa. ¿Quiere que le reserve otra sesión?".

5. Conversaciones finales

- *Gratitud y despedida:*

- Agradecer a los huéspedes su visita: "¡Gracias por alojarse con nosotros y esperamos volver a verle pronto!".

- Asegúrese una impresión positiva y duradera con una despedida personalizada: "¡Buen viaje, Sr. Smith!".



2.4 Hitos y
objetivos de
vocabulario

Nivel A0 (Principiante)

Objetivos:

- Comprender y utilizar expresiones cotidianas básicas.
- Reconocer y nombrar objetos comunes en un entorno de hostelería.
- Responder a instrucciones y preguntas sencillas.

Vocabulario:

1. Sustantivos

- Objetos comunes: mesa, silla, menú, plato, cuchillo, tenedor, cuchara, factura, habitación, llave.
- Personas: huésped, camarero/a, chef, gerente, recepcionista.
- Lugares: vestíbulo, cocina, comedor, bar.

2. Verbos

- Acciones básicas: limpiar, servir, tomar, dar, abrir, cerrar.

3. Adjetivos

- Descripciones básicas: caliente, frío, grande, pequeño, limpio, sucio.

4. Frases

- Saludos: Hola, Buenos días, Bienvenida/o.
- Interacción básica con el cliente: Gracias, por favor, Aquí tiene.

Nivel A1 (Elemental)

Objetivos:

- Participar en interacciones sencillas utilizando frases ensayadas.
- Empezar a describir artículos o servicios básicos en el contexto hotelero.
- Sigua instrucciones breves y claras.

Vocabulario:

1. Sustantivos

- Lista ampliada: reserva, equipaje, servilleta, aperitivo, plato principal, postre.

2. Verbos

- Presente simple: reservar, encargar, llevar, preparar, ayudar.

3. Adjetivos

- Cualidades adicionales: delicioso, fresco, lleno, vacío.

4. Frases

- Preguntas: ¿Le gustaría...? ¿En qué puedo ayudarle?
- Respuestas: Sí, por favor. No, gracias. Un momento.

Nivel A2 (Preintermedio)

Objetivos:

- Realizar tareas rutinarias que requieran una conversación básica.
- Describir las actividades relacionadas con el trabajo en términos sencillos.
- Comprender indicaciones o instrucciones sencillas.

Vocabulario:

1. Sustantivos

- Necesidades del cliente: queja, propina, factura, descuento, opciones de menú.
- Instalaciones: sala de conferencias, piscina, aparcamiento.

2. Verbos

- Modales: can, must, should.
- Pretérito para acciones rutinarias: limpiar, servir, preparar.

3. Adjetivos

- Comparativos: más grande, más pequeño, más barato, más caro.

4. Frases



- Ofrecer ayuda: ¿Cómo puedo ayudarle? ¿Va todo bien?
- Cómo llegar: Siga recto, gire a la izquierda, a su derecha.

Nivel B1 (Intermedio)

Objetivos:

- Participar en interacciones más detalladas con los clientes.
- Tramitar reclamaciones básicas o peticiones especiales.
- Proporcionar información sobre servicios y procedimientos.

Vocabulario:

1. Sustantivos

- Términos avanzados de atención al cliente: alergia, preferencia, opinión, comodidades.
- Términos especializados: buffet, a la carta, conserjería.

2. Verbos

- Peticiones y explicaciones amables: podría, haría, sugeriría, recomendaría.
- Tiempo continuo: Me estoy preparando, están esperando.

3. Adjetivos

- Descriptores corteses y profesionales: cómodo, disponible, conveniente, satisfecha/o.

4. Frases

- Tramitación de reclamaciones: Lamento las molestias. Permítame que se lo compruebe.
- Describiendo opciones: Puede elegir entre..., El precio incluye....

3. Técnicas de adquisición de vocabulario específico del puesto de trabajo

La adquisición de vocabulario específico del puesto de trabajo es vital para que el alumnado desempeñe eficazmente sus tareas en el sector hotelero.

Sección

Detalles



Co-funded by
the European Union

Financiado por la Unión Europea. No obstante, los puntos de vista y opiniones expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva en el Ámbito Educativo y Cultural Europeo (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA son responsables de las mismas.

<p>3.1 Aprendizaje basado en el contexto</p>	<p>Enseñar vocabulario en situaciones de trabajo reales mejora la retención y la pertinencia al alinear el aprendizaje de idiomas con aplicaciones prácticas e inmediatas. El vocabulario relacionado con los productos de limpieza, por ejemplo, se aprende en el entorno en el que se va a utilizar. Este aprendizaje situacional ancla las palabras en experiencias reales, lo que facilita su recuerdo. Además, el alumnado pueden practicar el uso inmediato del nuevo vocabulario en sus tareas, lo que refuerza su comprensión y confianza.</p> <p>El uso diario de vocabulario específico del trabajo en las tareas de limpieza (como etiquetar artículos, leer las instrucciones de limpieza o comentar las tareas con el resto del equipo) proporciona una exposición repetida, un factor clave para la retención en la memoria. Por ejemplo, un empleado de limpieza que aprenda el término "desinfectante" mientras lo utiliza activamente para limpiar asociará directamente la palabra con la tarea y el artículo. Adaptar el vocabulario a situaciones concretas garantiza que el alumnado se centre en el lenguaje que realmente necesitan, como los términos relativos a herramientas, procedimientos o protocolos de seguridad. De este modo se elimina el aprendizaje superfluo y se perfecciona el conjunto de destrezas necesarias para su función.</p>
<p>3.2 Ayudas visuales y flashcards</p>	<p>Las herramientas visuales, como las imágenes etiquetadas, las fichas o los vídeos de RV, vinculan directamente un término con su objeto correspondiente. Por ejemplo, una imagen de una "tetera" etiquetada con su nombre ayuda a los alumnos o al personal a asociar el objeto con la palabra. Además, la combinación de elementos visuales con explicaciones textuales o verbales se adapta a múltiples estilos de aprendizaje y refuerza la retención en la memoria. Por ejemplo, asociar la palabra "mostrador de facturación" con una imagen del mostrador en el contexto de un hotel crea una conexión más fuerte.</p> <p>En hostelería, el significado de los términos puede variar de una cultura a otra. Las ayudas visuales aportan contexto y reducen los malentendidos. Las herramientas digitales, como los mapas interactivos, los vídeos de realidad virtual o los menús táctiles, pueden mostrar dinámicamente combinaciones de palabras y objetos. Estas herramientas atraen más a las personas usuarias y mejoran la experiencia de aprendizaje. En la formación del personal, el uso de elementos visuales como vídeos didácticos, escenarios de juegos de rol o simulaciones de realidad aumentada ayuda a las personas empleadas a aprender términos esenciales de hostelería en su contexto, como "turn-down service" o "housekeeping trolley".</p>



3.3 Ejercicios prácticos

Visión general:

Estos ejercicios están diseñados para ayudar a las personas trabajadoras del sector hotelero a dominar el vocabulario esencial específico de sus funciones laborales. Se hace hincapié en la repetición, el contexto y la complejidad gradual para garantizar la retención a largo plazo y la aplicación práctica.

Ejercicios:

1. Ejercicios con fichas

- Objetivo: Reforzar el reconocimiento y el recuerdo de los términos clave.
- Materiales: Fichas con vocabulario por una cara y definiciones/ejemplos por la otra.
- Pasos:
 1. Repasa las tarjetas durante 10 minutos.
 2. Ponte a prueba a ti mismo o con un compañero diciendo la definición cuando se te muestre la palabra y viceversa.
 3. Aumentar gradualmente la velocidad para mejorar la fluidez.

2. Actividades paralelas

- Objetivo: Establecer conexiones entre los términos y sus significados.
- Materiales: Hojas de emparejamiento impresas o digitales.
- Pasos:
 1. Relaciona las palabras con sus definiciones.
 2. Emparejar términos con pistas visuales (por ejemplo, imágenes de objetos, acciones).
 3. Completa los ejercicios de emparejamiento en intervalos cronometrados para añadir desafío.

3. Rellenar los espacios en blanco

- Objetivo: Practicar el uso del vocabulario en su contexto.
- Pasos:
 1. Proporcione frases con las palabras que faltan.
 - Ejemplo: "El ___ le llevará las maletas a su habitación". (Respuesta: botones)
 2. Aumente la dificultad incluyendo sinónimos o palabras que suenen parecido como distractores.
 3. Discute las respuestas en parejas o grupos para reforzar la comprensión.

4. Escenarios de juego de rol

- Objetivo: Utilizar el voca- Pasos:

 1. Asignar funciones (por ejemplo, recepcionista, invitado, servidor).
 2. Proporcione tarjetas de rol con vocabulario específico y frases para utilizar.
 3. Practicar interacciones como registrar a los clientes, tomar pedidos o gestionar reclamaciones.
 4. Rotación de funciones para garantizar la exposición a diversos escenarios.

5. Desafíos de la categorización

- Objetivo: Agrupar el vocabulario relacionado por temas o funciones.
- Pasos:
 1. Proporcione una lista de términos y categorías (por ejemplo, Alimentos y Bebidas, Recepción, Limpieza).
 2. Clasifica las palabras en las categorías correctas.
 3. Cronometra la actividad para fomentar la rapidez mental.

6. Construcción de frases

- Objetivo: Desarrollar la fluidez en el uso creativo del vocabulario.
- Pasos:
 1. Proporcione una lista de palabras de vocabulario.

	<p>2. Pida a los participantes que creen frases utilizando una o varias palabras.</p> <p>3. Compartir las frases en pequeños grupos o escribirlas en una pizarra para debatirlas.</p> <p>7. Ejercicios de escucha y respuesta</p> <p>- Objetivo: Mejorar la comprensión y el uso activo.</p> <p>- Materiales: Clips de audio o lecturas en directo.</p> <p>- Pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Escucha diálogos u oraciones en los que aparezca vocabulario. Responde a preguntas o completa frases basándote en el audio. Repite las frases para practicar la pronunciación y la fluidez. <p>8. Crucigramas y sopas de letras</p> <p>- Objetivo: Reforzar el vocabulario mediante actividades divertidas y atractivas.</p> <p>- Pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Utiliza rompecabezas que incluyan términos específicos del trabajo. Rete a los participantes a encontrar o completar palabras relacionadas con la hospitalidad. Repasen juntos las respuestas y discutan los términos difíciles.
<p>3.4 Vocabulario sugerido para las funciones de hospitalidad</p>	<p>Limpieza Desempolvado, Desinfección, Ropa de cama, Toallas, Turno, Huésped, Jabón, Amenities.</p> <p>Asistencia en cocina Ingredientes, Carne, Verduras, Trocear, Utensilios, FIFO (First In, First Out), frigorífico, despensa</p> <p>Gestión de existencias Inventor, reposición, estantería, mercancías dañadas, latas, envases</p> <p>Recepción Facturación, identificación, reserva, ordenador, reserva, conserjería</p>

4. Abordar los retos a los que se enfrentan el alumnado con bajo nivel de alfabetización

El alumnado con bajo nivel de alfabetización se enfrenta a menudo a retos específicos, como la retención de la memoria, problemas de confianza y dificultades con la lectura y la escritura. Las estrategias de adaptación que abordan estos retos son esenciales para crear un entorno de aprendizaje propicio.

Sección	Detalles
---------	----------



4.1 Promover problemas de retención de la memoria

Sesiones periódicas de repaso: Repase con frecuencia las palabras aprendidas para reforzar las conexiones con la memoria. Esto puede implicar sesiones programadas en las que practiques el uso de las palabras en contexto, te hagas preguntas o repases las tarjetas.

Repetición espaciada: Utiliza sistemas como el software de repetición espaciada para repasar el vocabulario a intervalos cada vez mayores. Esta técnica aprovecha el efecto psicológico del espaciado, que mejora la retención a largo plazo al presentar la información justo antes de que sea probable que se olvide.

Uso activo: Incorpore las palabras nuevas a su escritura, su expresión oral o sus interacciones cotidianas. El uso de palabras en contextos significativos refuerza la comprensión y la memoria.

Dispositivos mnemotécnicos: Crear asociaciones, como imágenes mentales vívidas, acrónimos o rimas, para que las palabras sean más memorizables.

Agrupación temática: Aprender palabras en agrupaciones temáticas (por ejemplo, palabras relacionadas con viajes o emociones) para crear conexiones mentales entre términos relacionados.

Aprendizaje contextual: Utiliza materiales auténticos, como libros, artículos o películas, en los que las palabras aparezcan de forma natural. Entender las palabras en su contexto ayuda a consolidar su significado y uso.



4.2 Confianza y ansiedad limitadas

Juegos de rol de bajo riesgo

- Descripción: Utilizar escenarios sencillos y no amenazadores que simulen conversaciones de la vida real (por ejemplo, pedir comida, preguntar por una dirección).
- Implantación:
 - Permita que el alumando practique en parejas o en pequeños grupos para minimizar la presión.
 - Proporcione guiones o indicaciones para guiar las interacciones iniciales.
 - Aumente gradualmente la complejidad a medida que el alumnado adquiera confianza.

Refuerzo positivo

- Descripción: Utilizar el estímulo y el elogio para destacar los éxitos y los esfuerzos de los alumnos.
- Implantación:
 - Haga elogios específicos (por ejemplo, "¡Qué bien has utilizado el pasado en esa frase!").
 - Reconozca los progresos a lo largo del tiempo, no sólo los resultados.
 - Celebre las pequeñas victorias, como la pronunciación correcta o el uso de una palabra nueva.

Desafíos con andamios

- Descripción: Introducir gradualmente tareas más desafiantes mientras se proporciona apoyo.
- Implantación:
 - Empiece con tareas en las que los alumnos puedan tener éxito y aumente la complejidad gradualmente.
 - Proporcione instrucciones claras, ejemplos y oportunidades de aclaración.
 - Utilice ayudas visuales, iniciadores de frases o listas de vocabulario según sea necesario.

Entorno tolerante a errores

- Descripción: Crear una cultura de aula en la que los errores se consideren parte del proceso de aprendizaje.
- Implantación:
 - Utilice el feedback correctivo de forma constructiva y no punitiva.
 - Comparta ejemplos de errores comunes y cómo aprender de ellos.
 - Fomentar la colaboración entre iguales, en la que los estudiantes se apoyen mutuamente.

Oportunidades regulares de éxito

- Descripción: Incorporar actividades frecuentes y manejables en las que los alumnos puedan demostrar sus habilidades.
- Implantación:
 - Utilice tareas rápidas y atractivas, como ejercicios de rellenar espacios en blanco o ejercicios breves de expresión oral.
 - Proporcionar tareas adaptadas al nivel de competencia de cada alumno.
 - Incluya actividades de repaso para reforzar el material previamente aprendido.

Apoyo entre iguales y aprendizaje colaborativo

- Descripción: Ponga a los alumnos en parejas o en grupos para que realicen tareas juntos.
- Implantación:
 - Asigne roles para garantizar una participación equitativa.

- Anime al alumnado a que se hagan comentarios constructivos mutuamente.
- Utiliza actividades como las entrevistas en pareja o la narración de historias en grupo.

Fomentar la autonomía

- Descripción: Permita a los y las estudiantes tomar el control de su viaje de aprendizaje de idiomas.
- Implantación:
 - Proporcionar herramientas para la autoevaluación y el establecimiento de objetivos.
 - Anime al alumnado a utilizar aplicaciones de aprendizaje de idiomas, podcasts o prácticas reales fuera del aula.
 - Ofrezca retos o proyectos opcionales acordes con sus intereses.



4.3 Dificultades de lectura y escritura

Textos simplificados:

- Utilizar lecturas graduadas o materiales escritos a un nivel de competencia lingüística adecuado.
- Incluir textos con estructuras oracionales claras y sencillas y un vocabulario limitado.
- Facilitar glosarios para las palabras nuevas o difíciles.

Ayudas visuales:

- Utilice imágenes, diagramas e infografías para facilitar la comprensión.
- Combine imágenes con texto para contextualizar y mejorar la comprensión.
- Incorpore vídeos y animaciones que complementen el material de lectura.

Aprendizaje interactivo:

- Involucre a los alumnos con actividades como etiquetar imágenes, relacionar palabras con imágenes o crear guiones gráficos.
- Utilice herramientas digitales, como aplicaciones de aprendizaje de idiomas, que combinan texto con elementos visuales e interactivos.

Recursos bilingües:

- Proporcionar textos con traducciones paralelas en la lengua materna del alumnado y en la lengua meta.
- Utilizar diccionarios bilingües para ampliar el vocabulario.

Agrupamiento y andamiaje:

- Divida los textos en secciones más pequeñas y manejables para centrarse en la comprensión de una pieza cada vez.
- Organice las clases con actividades previas a la lectura, sesiones de lectura guiada y debates posteriores a la lectura.

Estrategias de lectura activa:

- Fomente las anotaciones (resaltar los puntos clave, subrayar las palabras desconocidas).

- Utilizar organizadores gráficos como mapas mentales o cuadrículas de historias para estructurar la comprensión. **Enfoques multisensoriales:**

- Combinar la información auditiva (por ejemplo, escuchar la lectura del texto en voz alta) con el aprendizaje visual y táctil.
- Incorporar accesorios físicos o manipulativos al enseñar vocabulario o conceptos.



4.4 Estrategias de adaptación para EmpowerHer

Todas las estrategias mencionadas son adecuadas para utilizarlas en nuestro proyecto EmpowerHer, adaptándolas a las necesidades de las mujeres refugiadas que participan en nuestro proyecto.

Materiales simplificados: Utilizaremos materiales con vocabulario y gramática controlados, incorporando elementos visuales como imágenes, diagramas e infografías. Adecuaremos el nivel de los textos según las necesidades de las mujeres y crearemos definiciones para las palabras difíciles.

Oportunidades frecuentes de práctica: Durante las sesiones integraremos prácticas cortas y diarias (por ejemplo, de 15 a 30 minutos), animándoles a practicar mediante actividades en pareja o en grupo. Utilizaremos ejercicios de comprensión auditiva mediante clips de audio o vídeos con subtítulos y emplearemos herramientas de repetición espaciada para el repaso de vocabulario y gramática.

Actividades de fomento de la confianza: Empezaremos con tareas sencillas que las mujeres puedan realizar con éxito y utilizaremos el refuerzo positivo y los elogios por el esfuerzo y el progreso. Dado que uno de los objetivos de nuestro proyecto es fomentar una comunidad de apoyo para las mujeres refugiadas, crearemos un entorno de aprendizaje sin prejuicios y de apoyo en el que podamos incorporar juegos, juegos de rol u otras actividades divertidas y de baja presión para fomentar el aprendizaje entre iguales.

Aprendizaje multimodal e integración de la tecnología: Combinaremos métodos de aprendizaje auditivos, visuales y kinestésicos, así como fomentaremos el uso de apps de aprendizaje de idiomas (por ejemplo, Duolingo, Memrise) para practicar. Durante el proceso de aprendizaje incluiremos vídeos de RV en los que los alumnos podrán simular situaciones de la vida real

Aplicaciones al mundo real: Es importante incorporar materiales auténticos (por ejemplo, menús, mapas, artículos de noticias), practicando escenarios de la vida real como pedir comida o preguntar por direcciones utilizando técnicas de roll play.

Fomentar la colaboración: Crear una comunidad de apoyo es importante para promover que el alumnado se emparejen con un compañero o mentor lingüístico, organizando discusiones de grupo, debates o proyectos de colaboración.

Aplicaciones prácticas y recomendaciones

Resumir de 3 a 6 conclusiones clave que puedan aplicarse directamente al plan de estudios de EmpowerHer, como el uso de la repetición para reforzar el vocabulario o la integración de tarjetas de vocabulario específicas para cada trabajo.

Tras la revisión de la alfabetización, consideramos que las conclusiones más relevantes y que mejor encajan con nuestro proyecto EmpowerHer son:

Repetición para la retención de vocabulario: Incorporaremos técnicas de repetición estructurada, como la repetición espaciada, para reforzar el vocabulario. Utilizaremos ejemplos prácticos relacionados con la vida cotidiana y el lugar de trabajo.



Integración lingüística específica del puesto de trabajo en el sector de la hostelería: Podemos desarrollar y utilizar flashcards, juegos de rol, vídeos de realidad virtual y ejercicios centrados en vocabulario y frases específicos del trabajo de limpieza, asistencia en cocina, gestión de existencias y recepción.

Relevancia cultural y contextual: Incorporaremos ejemplos, escenarios y materiales culturalmente relevantes.

Técnicas de aprendizaje interactivo: Haremos hincapié en actividades interactivas como debates en grupo, ejercicios en pareja y juegos. Esto fomenta el compromiso y la confianza en el lenguaje hablado creando una comunidad de apoyo.

Entorno flexible y de apoyo: Crearemos un entorno de aprendizaje que tenga en cuenta los retos específicos a los que se enfrentan las mujeres refugiadas, como el cuidado de los niños o el tiempo libre limitado. Podemos ofrecer horarios flexibles, guarderías in situ y un ambiente seguro y de apoyo para fomentar la participación.

Herramientas visuales y multisensoriales: El uso de ayudas visuales, vídeos de RV y materiales prácticos ayuda a concretar conceptos abstractos. Los enfoques multisensoriales pueden mejorar la comprensión y la retención en la memoria, especialmente para los principiantes.

2. Evaluación comparativa de los programas de idiomas existentes en el sector hotelero

Introducción

El objetivo de esta sección es comparar programas de formación lingüística de éxito centrados en el sector de la hostelería o en campos profesionales similares, para extraer buenas prácticas y metodologías eficaces. Mediante el análisis de los programas de idiomas de hostelería establecidos, recopilaremos enfoques prácticos y probados para la enseñanza de idiomas específicos del trabajo y la creación de un entorno de aprendizaje de apoyo para las mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización.

Alcance y finalidad de la evaluación comparativa

- Revisar los programas de idiomas en el sector hotelero que hayan tenido éxito para identificar métodos, recursos y estructuras eficaces para la formación profesional en idiomas, centrándose en los alumnos adultos con bajo nivel de alfabetización.
- Examinar el vocabulario específico de cada función y las habilidades de conversación para alinear el plan de estudios de EmpowerHer con las necesidades lingüísticas del mundo real.
- Documente los hitos de progresión lingüística desde principiante hasta competencia funcional utilizados por estos programas.
- Identificar los retos a los que se enfrentan los alumnos con bajo nivel de alfabetización y las estrategias utilizadas para apoyarlos, garantizando un plan de estudios adaptable e integrador.

Metodología para la evaluación comparativa

- **3 programas lingüísticos de hospitalidad** centrados en alumnos principiantes y con bajo nivel de alfabetización, especialmente los diseñados para poblaciones de personas refugiadas o inmigrantes.
- Cada programa se analiza utilizando una plantilla estructurada que permite captar los elementos esenciales de la formación lingüística, los métodos de instrucción y los requisitos lingüísticos específicos de cada función.

Buena práctica 1

Sección	Detalles
Nombre del programa y proveedor	Recursos WELL, Instituto William Angliss de TAFE
País y lengua	Australia, Inglés

Público destinatario	<ul style="list-style-type: none"> • El alumnado indígena de Australia, para quienes el inglés es la segunda o tercera lengua, tienen un acceso limitado a la educación escolar, sobre todo en zonas remotas y rurales, y sufren experiencias negativas durante su escolarización. El alumnado de comunidades remotas que están lejos de casa pueden sentirse tímidos y solos. El alumnado indígena de entornos urbanos pueden enfrentarse a problemas de identidad y a los efectos de la discriminación. • Incluyendo los y las jóvenes desvinculados, las personas procedentes de entornos cultural y lingüísticamente diversos (CALD) y las personas con discapacidad.
Objetivos principales	Preparar al alumnado para puestos de nivel inicial en el sector hotelero y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo.
Funciones cubiertas	Limpieza, ayudante de cocina, camarera, recepción, portero, gestión de existencias
Métodos de enseñanza	Aprendizaje basado en tareas, juegos de rol, ejercicios de repetición, ayudas visuales, materiales simplificados Enfoques recomendados: aprendizaje experimental, cooperativo y reflexivo
Vocabulario específico de cada función	Invitados, material de limpieza, equipo de cocina, procedimientos de higiene https://ala.asn.au/hospitality-workplace-lln-resources/# https://www.angliss.edu.au/industry/well-resources/
Marco de progresión e hitos	De principiante (A0) a experto funcional (B1)
Retos identificados	Problemas de retención de memoria, ansiedad del alumno, dificultades con la lectura/escritura Cuestiones de identidad, efectos de la discriminación, cuestiones de autoconfianza
Estrategias de adaptación	Cuaderno de trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje claro: Escrito en un lenguaje sencillo y fácil de entender. • Explicaciones visuales: Utiliza fotos y diagramas para explicar conceptos. • Diseño estructurado: Los títulos, las viñetas y la numeración dividen la información en etapas y subpartes manejables. • Actividades prácticas: Incluye modelos y actividades prácticas para las destrezas de lectura y escritura, como la lectura de una hoja de datos de seguridad y la cumplimentación de una etiqueta de reparación de mantenimiento. • Organización gráfica: Utiliza tablas para organizar la información gráficamente en lugar de en párrafos. • Lista de palabras clave: Proporciona una lista de palabras clave con explicaciones en inglés sencillo para ayudar al alumnado a reconocer y adquirir la terminología del lugar de trabajo. • Diseño de página: Diseño claro con texto espaciado y fuentes fáciles de leer.

	<p>Material de formación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenguaje comprensible: Utiliza un lenguaje fácil de entender en la primera lectura. • Presentación clara: La información se presenta con claridad, evitando las páginas abarrotadas y los tipos de letra pequeños. • Gráficos de apoyo: Utiliza gráficos, imágenes y tablas para apoyar o sustituir al texto cuando es apropiado. <p>Prácticas docentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades orales: Incluye debate, trabajo en pequeños grupos y demostraciones. • Trozos manejables: la información se presenta en trozos manejables, con tareas divididas en pasos más pequeños. • Terminología explícita: Enseña la terminología del lugar de trabajo de forma explícita, explicando el nuevo lenguaje con claridad. • Apoyo visual: Escribe palabras nuevas y palabras clave en la pizarra, las explica y da tiempo a los alumnos para que las copien. • Lectura clara en voz alta: Lee información impresa compleja en voz alta con claridad y sin prisas. • Garantía de competencia: Evita pedir a las personas que respondan a preguntas o realicen tareas a menos que se sientan seguras y cómodas. • Práctica frecuente: Proporciona oportunidades para la práctica repetida de las tareas requeridas de lectura, escritura y aritmética, reduciéndose gradualmente el apoyo. <p>Gestión de grupos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de la clase: Dispone el mobiliario de forma que todos puedan ver y oír con facilidad, manteniendo a los alumnos cerca de la parte delantera. • Animar a hacer preguntas: Anima a los alumnos a hacer preguntas, haciendo hincapié en que es una estrategia de aprendizaje, no un signo de fracaso. • Comprobación activa de la comprensión: Comprueba periódicamente la comprensión pidiendo a los alumnos que utilicen activamente la información. • Señales no verbales: Presta atención a las señales no verbales que indican que un alumno no entiende, como miradas confusas, fruncimiento del ceño y comportamientos de evitación.
	<p>Resultados obtenidos</p> <p>Mejora de los índices de retención de alumnos, adquisición de competencias y éxito en el empleo entre los graduados.</p>

Buena práctica 2

Sección	Detalles
Nombre del programa y proveedor	Plan de estudios contextualizado de hostelería y restauración de Literacy Cooperative
País y lengua	Estados Unidos, Inglés



Público destinatario	<p>Personas adultas, con interés en matricularse en programas de formación en hostelería, que no cumplen inicialmente los requisitos de admisión.</p> <p>Las lecciones están dirigidas a estudiantes de inglés que se desenvuelven en los niveles 3-6 del NRS EFL.</p>
Objetivos principales	<p>Preparar al alumnado para puestos de nivel inicial en hostelería y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo.</p> <p>El objetivo principal es fomentar las ganancias de los y las estudiantes en el conocimiento académico y el desarrollo de habilidades con el fin de lograr las puntuaciones necesarias en los exámenes de ingreso para la aceptación en los programas de formación profesional. Idealmente, el plan de estudios guiará la instrucción para promover el rendimiento en los exámenes en las áreas de contenido de lectura, matemáticas y expresión oral en inglés americano. En segundo lugar, los estudiantes adquirirán estrategias de aprendizaje, conocimientos específicos de la industria y habilidades de preparación laboral para promover el éxito en futuras oportunidades postsecundarias y profesionales.</p>
Funciones cubiertas	<p>Preparación de alimentos, cocina, asistencia en cocina, atención al cliente</p>
Métodos de enseñanza	<p>Aprendizaje basado en tareas, juegos de rol, ejercicios de repetición, ayudas visuales, materiales simplificados</p> <p>Aprendizaje contextualizado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contextos de la vida real: La enseñanza se imparte en contextos profesionales para que el aprendizaje sea más pertinente y fácil de comprender. • Aprovechamiento de conocimientos previos: Utiliza marcos familiares para conectar la nueva información con lo que los alumnos ya saben. • Práctica de bajo riesgo: Permite la práctica de nuevas habilidades en un entorno de baja presión, mejorando el éxito en el trabajo. <p>Enfoque interdisciplinar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza integrada: Combina múltiples disciplinas o materias para construir conocimientos y habilidades. • Pensamiento crítico: Facilita las conexiones entre temas, profundizando en la comprensión y mejorando las habilidades de pensamiento crítico. <p>Diferenciación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza receptiva: aborda las diversas necesidades de los alumnos con contenidos, herramientas, tareas y evaluaciones variados. • Necesidades únicas: Reconoce y satisface las necesidades únicas de cada alumno para garantizar el éxito multinivel. <p>CLOZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completa los espacios en blanco: Requiere que el alumnado utilicen pistas contextuales y conocimientos previos para completar las frases.



	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión lectora: Demuestra comprensión y conocimiento de vocabulario a través de la finalización de pasajes. <p>(Wilson L. Taylor acuñó el término "procedimiento cloze" en 1953 para referirse a la técnica de evaluación de la comprensión lectora consistente en suprimir una de cada cinco palabras de una frase y pedir a los alumnos que escriban una respuesta. Esta técnica se ha adaptado ampliamente a entornos de enseñanza para dar a los profesores información sobre las destrezas lingüísticas individuales del alumnado).</p> <p>Ejercicios de vocabulario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapas mentales: Herramientas visuales para aprender y organizar el vocabulario. • Organizadores gráficos: Herramientas como mapas de araña, líneas de tiempo y diagramas de Venn para mejorar la retención de vocabulario. • Fichas: Tarjetas online y físicas para practicar la repetición espaciada. • Demostraciones y ejemplos: Utilización de diversos ejercicios para introducir y practicar vocabulario. <p>Actividades de diálogo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diálogos realistas: Proporcionan modelos de uso correcto y permiten al alumnado practicar la generación de lenguaje. • Múltiples formatos: Los diálogos pueden ser visuales, sonoros o impresos para obtener una información sensorial completa. • Participación del alumnado: Las actividades incluyen juegos de rol, memorización, respuesta abierta y escritura de guiones. <p>Conversaciones para resolver problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escenarios realistas: Utilice situaciones de la vida real para enseñar el pensamiento crítico y la preparación de la mano de obra. • Disciplina positiva: Facilita reuniones de clase para tratar problemas personales o académicos de forma colaborativa. • Proceso estructurado: Implica afirmaciones positivas, presentación del problema y sugerencias del grupo.
Vocabulario específico de cada función	<p>Términos de preparación y recepción de alimentos, técnicas culinarias, frases de atención al cliente, limpieza, seguridad, desinfección, uso del ordenador</p> <p>https://www.literacycooperative.org/wp-content/uploads/2019/12/ContextualizedHospitalityCurriculum-web.pdf</p>
Marco de progresión e hitos	De principiante (A0) a experto funcional (B1)
Retos identificados	Problemas de retención de memoria, ansiedad del alumno, dificultades con la lectura/escritura
Estrategias de adaptación	Ayudas visuales, materiales simplificados, repetición frecuente, práctica oral poco exigente.

Resultados obtenidos	Mejora de los índices de retención de alumnos, adquisición de competencias y éxito en el empleo entre los graduados.
-----------------------------	--

Buena práctica 3

Sección	Detalles
Nombre del programa y proveedor	English4Hotels, Empresa de la plataforma de software English4Hotels
País y lengua	Varios países, inglés
Público destinatario	Estudiantes con niveles de inglés intermedios y avanzados (B1, B2, C1 e incluso C2 en la escala del MCER).
Objetivos principales	Formar a personal de atención al cliente en el sector de la hostelería, incluida la dirección de hoteles, recepción, conserjería, limpieza, personal de restaurante, guías turísticos y otros puestos de personal hotelero. El objetivo del programa es mejorar las competencias lingüísticas específicas del puesto de trabajo y las capacidades generales de comunicación en un entorno profesional. El programa ofrece experiencias de aprendizaje personalizadas a través de una plataforma informática que puede utilizarse como herramienta de enseñanza automática o como recurso de aprendizaje semipresencial.
Funciones cubiertas	limpieza, ayudante de cocina y otros trabajos de restauración, recepción, gestión de existencias, gestión hotelera
Métodos de enseñanza	Aprendizaje combinado, herramientas de enseñanza automática, aprendizaje basado en tareas, juegos de rol, ejercicios de repetición
Vocabulario específico de cada función	Huéspedes, material de limpieza, equipo de cocina, procedimientos de higiene https://www.english4hotels.com/#jumpto-activities
Marco de progresión e hitos	De B1 a C2
Retos identificados	
Estrategias de adaptación	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje basado en tareas: Las actividades se diseñan en torno a tareas de la vida real que los alumnos encontrarán en sus funciones de hostelería. • Juegos de rol: Los alumnos practican situaciones a las que podrían enfrentarse en el trabajo, como tratar con clientes difíciles o aceptar reservas. • Ejercicios de repetición: Repetición frecuente de vocabulario y frases clave para reforzar el aprendizaje. • Ayudas visuales: Uso de imágenes, diagramas y otras herramientas visuales para ayudar a los alumnos a comprender y recordar información nueva. • Materiales simplificados: Proporcionar contenidos fáciles de entender, desglosando la información compleja en partes manejables.



	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de expresión oral de bajo riesgo: Animar al alumnado a practicar la expresión oral en un entorno de baja presión para fomentar la confianza. • Actividades interactivas: Involucrar al alumnado con ejercicios interactivos, incluyendo tareas de lectura, escritura, comprensión auditiva y expresión oral. • Rutas de aprendizaje personalizadas: Adaptación de la experiencia de aprendizaje para satisfacer las necesidades individuales de cada alumno/a. • Certificación: Ofrecer certificados o diplomas digitales al finalizar los módulos para validar las competencias y conocimientos de los alumnos.
<p>Resultados obtenidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las habilidades comunicativas: El alumnado han mostrado una mejora significativa en su capacidad para comunicarse eficazmente en inglés, lo cual es crucial para sus funciones en el sector hotelero. • Mayor preparación para el empleo: Los graduados del programa están mejor preparados para sus puestos de trabajo, con habilidades prácticas y conocimientos que les hacen más competitivos en el mercado laboral. • Comentarios positivos de los empresarios: Los empresarios han manifestado una mayor satisfacción con el rendimiento de las personas empleadas que han completado el programa, destacando un mejor servicio al cliente y una mayor profesionalidad.

Aplicaciones prácticas y recomendaciones

Sobre la base de las tres mejores prácticas, he aquí las recomendaciones que pueden adaptarse a EmpowerHer:

1. **Aprendizaje basado en tareas:** Tanto WELL Resources como English4Hotels emplean el aprendizaje basado en tareas, en el que las actividades se diseñan en torno a tareas de la vida real que alumnas y alumnos encontrarán en sus funciones de hostelería.

Recomendación: Implantar actividades de aprendizaje basadas en tareas que simulen tareas de hostelería de la vida real, como la gestión de las consultas de los huéspedes, los procedimientos de limpieza y la preparación de alimentos. Este enfoque hará que el aprendizaje sea más relevante y práctico para las mujeres refugiadas con bajo nivel de alfabetización.

2. **Juegos de rol y actividades interactivas:** Contextualized Hospitality & Food Service Curriculum e English4Hotels utilizan juegos de rol y actividades interactivas para practicar situaciones a las que los alumnos podrían enfrentarse en el trabajo.

Recomendación: Incorporar ejercicios de escenificación en los que el alumnado practique situaciones habituales en el ámbito de la hospitalidad. Las actividades interactivas, como los diálogos y las conversaciones para resolver problemas, pueden ayudar a fomentar la confianza y mejorar las competencias lingüísticas en un entorno de apoyo.

3. **Ayudas visuales y materiales simplificados:** Los recursos WELL hacen hincapié en el uso de ayudas visuales, fotos, diagramas y materiales simplificados para hacer más accesible el aprendizaje.

Recomendación: Utilice ayudas visuales, un lenguaje claro y un diseño estructurado para presentar la información. Proporcionar materiales simplificados con abundante apoyo visual puede ayudar a los alumnos con bajo nivel de alfabetización a comprender y retener mejor los nuevos conceptos.

4. **Ejercicios de construcción de vocabulario:** Contextualized Hospitality & Food Service Curriculum utiliza varios ejercicios de construcción de vocabulario, como MindMaps, organizadores gráficos y tarjetas flash.

Recomendación: Introducir ejercicios de construcción de vocabulario adaptados al sector de la hostelería. Utilice herramientas como mapas mentales, organizadores gráficos y fichas para ayudar al alumnado a adquirir y retener vocabulario específico del trabajo.

5. **Aprendizaje contextualizado:** Contextualized Hospitality & Food Service Curriculum ofrece instrucción en contextos de la vida real, centrados en la carrera para que el aprendizaje sea más relevante.

Recomendación: Adoptar un enfoque de aprendizaje contextualizado que relacione la nueva información con marcos familiares y contextos de la vida real. Esto puede ayudar al alumnado a entender cómo sus conocimientos lingüísticos se aplican directamente a sus funciones laborales y tareas cotidianas en el sector hotelero.

3. Evaluación de herramientas digitales para la adquisición de idiomas

Introducción

El objetivo de esta sección es evaluar las herramientas digitales que facilitan la adquisición del idioma a estudiantes principiantes con bajo nivel de alfabetización, en concreto a aquellas personas que aspiran a desempeñar funciones en el sector hotelero. Evaluaremos herramientas y aplicaciones digitales adecuadas para la enseñanza de vocabulario básico y específico del trabajo en español, alemán y griego. Estas herramientas deben proporcionar experiencias de aprendizaje accesibles, interactivas y basadas en tareas para reforzar la retención de vocabulario y apoyar la progresión lingüística de **A0 a B1**.

Objetivo y alcance del estudio

- **Identificar 3 herramientas digitales** que ofrezcan apoyo lingüístico para principiantes, haciendo hincapié en el vocabulario específico del trabajo y el aprendizaje basado en el contexto para tareas de hostelería.
- Determinar la facilidad de uso, las opciones lingüísticas y las características de compromiso de cada herramienta, centrándose en el alumando con bajo nivel de alfabetización y en la facilidad de uso.
- Evaluar contenidos relevantes para la hospitalidad
- Proporcionar recomendaciones sobre cómo podría integrarse cada herramienta digital en EmpowerHer.

Metodología para la evaluación de herramientas digitales

- **Tres herramientas digitales de aprendizaje de idiomas** para principiantes, accesibles y con opciones lingüísticas en español, alemán y griego.
- Cada herramienta se analiza en función de su facilidad de uso, las opciones lingüísticas, la relevancia del contenido para la hospitalidad y las características específicas que apoyan a los estudiantes adultos con bajo nivel de alfabetización.

Herramienta digital 1

Sección	Detalles
Nombre de la herramienta y proveedor	Duolingo - Desarrollado por Duolingo, Inc.
Idiomas admitidos	Se admiten el español, el alemán y el griego, además de más de 40 idiomas.

Público destinatario	Duolingo se dirige principalmente a estudiantes de todas las edades y niveles, pero sus lecciones para principiantes lo hacen accesible para estudiantes con bajo nivel de alfabetización. El enfoque lúdico es especialmente atractivo para quienes tienen una mínima experiencia previa en el aprendizaje de idiomas.
Usabilidad y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Simplicidad de la interfaz: La interfaz de Duolingo es intuitiva, con un mínimo de instrucciones sobrecargadas de texto. Las actividades se presentan en trozos pequeños y manejables, adecuados para alumnos con bajo nivel de alfabetización. • Navegación: Una navegación sencilla con indicaciones visuales y barras de seguimiento del progreso garantiza la accesibilidad. • Accesibilidad: Disponible en múltiples plataformas (web, iOS, Android), con opciones de modo offline para usuarios móviles.
Características del compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos de gamificación incluyen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento de rachas para fomentar la práctica diaria. ○ Tablas de clasificación para fomentar la competición. ○ Sistema de recompensas con gemas y logros. • Los ejercicios interactivos, como los cuestionarios de opción múltiple, las actividades de arrastrar y soltar y las tareas de mecanografía, mantienen el interés del alumno.
Estructura de progresión	<p>Itinerario estructurado: Las lecciones siguen una estructura lineal desde principiante (A0) hasta intermedio (B1).</p> <p>Aprendizaje adaptativo: La dificultad se ajusta en función del rendimiento.</p> <p>Hitos: Los módulos incluyen puntos de control que ponen a prueba los conocimientos acumulados antes de avanzar.</p>
Apoyo al vocabulario	<p>Vocabulario general: Sólida base de vocabulario esencial (por ejemplo, saludos, objetos comunes).</p> <p>Vocabulario específico de hostelería: Soporte directo limitado para el vocabulario específico del trabajo, aunque los alumnos pueden crear conjuntos de práctica personalizados con la función "Duolingo for Schools" de Duolingo.</p>
Aprendizaje basado en el contexto	<p>El contexto se limita a situaciones cotidianas generales (por ejemplo, pedir comida, preguntar por una dirección).</p> <p>Carece de módulos explícitos basados en tareas o relevantes para la hospitalidad y adaptados a escenarios específicos de la industria.</p>
Práctica conversacional	<p>Práctica oral: Ofrece ejercicios de reconocimiento de voz para mejorar la pronunciación y la fluidez.</p> <p>Ejercicios de conversación: Incluye diálogos básicos simulados, aunque faltan contextos específicos de la hospitalidad.</p>
Apoyo visual y sonoro	<p>Imágenes: Las imágenes ayudan a adquirir vocabulario.</p> <p>Audio: Grabaciones de alta calidad realizadas por hablantes nativos para practicar la comprensión oral. El habla es clara y a velocidades aptas para principiantes.</p>
Opciones lingüísticas simplificadas	<p>Las instrucciones y las indicaciones utilizan un lenguaje simplificado y adaptado a los principiantes.</p> <p>Para las palabras poco claras, se ofrecen traducciones inmediatas y pistas.</p>

Retroalimentación y refuerzo	<p>Feedback inmediato: Corrección instantánea de errores, con explicaciones para las respuestas incorrectas.</p> <p>Seguimiento del progreso: Muestra las rachas diarias, las recompensas obtenidas y las habilidades dominadas.</p> <p>Mensajes de motivación: Anima a los alumnos a mantener el compromiso mediante recordatorios y recompensas.</p>
-------------------------------------	---

Herramienta digital 2

Sección	Detalles
Nombre de la herramienta y proveedor	ChatGPT - Desarrollado por OpenAI.
Idiomas admitidos	Aunque está diseñado principalmente para el inglés, ChatGPT es compatible con numerosos idiomas, como el español, el alemán y el griego, para la traducción, la práctica de la conversación y la ampliación del vocabulario.
Público destinatario	ChatGPT se dirige a un público muy amplio: educadores, estudiantes y profesionales. Su flexibilidad lo hace adecuado para alumnos principiantes, incluidas personas con bajo nivel de alfabetización, ya que puede adaptarse a consultas sencillas y ofrecer respuestas personalizadas.
Usabilidad y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Simplicidad de interfaz: Interfaz fácil de usar con entrada y salida basadas en texto. Los alumnos con bajo nivel de alfabetización se benefician de consultas y respuestas simplificadas. - Navegación: Altamente flexible: accesible a través de la plataforma de OpenAI e integrada en aplicaciones de terceros. - Accesibilidad: Disponible en plataformas web y móviles.
Características del compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Altamente interactivo, ofrece conversaciones y explicaciones personalizadas en tiempo real. - Estilos de interacción personalizables en función de las necesidades del usuario (por ejemplo, explicaciones sencillas, lecciones estructuradas). - Fomenta el aprendizaje iterativo mediante preguntas y sugerencias de seguimiento.
Estructura de progresión	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje estructurado: No es intrínsecamente estructurado, pero puede imitar una progresión estructurada cuando se guía por estímulos. - Personalización: Puede crear itinerarios de aprendizaje personalizados adaptados a los objetivos del alumno, incluida la progresión de A0 a B1. - Flexibilidad: Se adapta al ritmo del alumno y se centra en las áreas débiles identificadas.
-	-
- Apoyo al vocabulario	<ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario general: Capacidad sólida para enseñar vocabulario y gramática fundamentales. - Vocabulario específico de hostelería: Excelente apoyo para términos específicos del trabajo, incluidas listas de vocabulario personalizadas y ejercicios de práctica para funciones de hostelería (por ejemplo, "reserva", "artículos de limpieza", "satisfacción del huésped").

Aprendizaje basado en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Destaca en la creación de escenarios de aprendizaje basados en tareas, como la representación de interacciones con clientes en un hotel o restaurante. - Puede simular conversaciones específicas de hostelería (por ejemplo, tomar pedidos, atender las quejas de los clientes).
Práctica conversacional	<ul style="list-style-type: none"> - Práctica oral: Aunque carece de interacción por voz de forma nativa, se integra con plataformas de voz a texto para realizar ejercicios de conversación. - Simulación de diálogo: Crea escenarios de chat realistas para practicar las habilidades conversacionales en contextos de hostelería.
Apoyo visual y sonoro	<ul style="list-style-type: none"> - Visuales: Carece de indicaciones visuales inherentes, pero puede guiar a los alumnos para que creen fichas o encuentren recursos basados en imágenes. - Audio: Requiere la integración con herramientas de terceros para la salida de audio, como la conversión de texto a voz o viceversa.
Opciones lingüísticas simplificadas	<ul style="list-style-type: none"> - Ajusta las respuestas a la competencia del alumno, utilizando un lenguaje simplificado para las explicaciones y la práctica. - Puede traducir instrucciones complejas en versiones para principiantes.
Retroalimentación y refuerzo	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación: Proporciona correcciones y explicaciones instantáneas de los errores, reforzando el aprendizaje. - Seguimiento del progreso: No hay seguimiento incorporado, pero los alumnos o instructores pueden realizar un seguimiento del progreso guardando las interacciones. - Sugerencias motivadoras: Fomenta el aprendizaje continuo mediante refuerzos positivos y sugerencias adaptadas.

Herramienta digital 3

Sección	Detalles
Nombre de la herramienta y proveedor	Busuu - Desarrollado por Busuu Limited.
Idiomas admitidos	Busuu ofrece cursos en 13 idiomas, entre ellos español, alemán y griego, con opciones adecuadas para principiantes y avanzados (de A0 a C1).
Público destinatario	Busuu está diseñado para alumnos de todos los niveles y se centra en la adquisición estructurada y práctica de la lengua. Sus características para principiantes lo hacen accesible para alumnos con bajo nivel de alfabetización que quieran desarrollar sus habilidades básicas.
Usabilidad y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Simplicidad de la interfaz: Interfaz fácil de usar y visualmente atractiva. Las lecciones son intuitivas, con instrucciones claras que ayudan a los alumnos con bajo nivel de alfabetización. - Navegación: Sencilla y organizada en módulos del tamaño de un bocado para facilitar su uso. - Accesibilidad: Disponible en web, iOS y Android, con algunas funciones accesibles sin conexión.
Características del compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos gamificados como: <ul style="list-style-type: none"> • Hitos de progreso para hacer un seguimiento de los logros. • Ejercicios interactivos, como tareas de emparejamiento y mecanografía. - Las funciones sociales entre iguales permiten a los alumnos interactuar con hablantes nativos para recibir comentarios y practicar.

Estructura de progresión	<ul style="list-style-type: none"> - Itinerario estructurado: Cursos organizados que guían a los alumnos desde el nivel A0 (principiante) hasta el B1/B2 (intermedio/superior-intermedio). - Personalización: Adapta las lecciones a las metas de los alumnos, incluidos los objetivos profesionales o específicos de los viajes. - Alineación con el MCER: Los cursos están alineados con el Marco Común Europeo de Referencia (MCER).
Apoyo al vocabulario	<ul style="list-style-type: none"> - Vocabulario general: Gran énfasis en el vocabulario básico y la gramática. - Vocabulario específico de hostelería: Ofrece un apoyo directo limitado para el vocabulario específico del sector. Sin embargo, los alumnos pueden centrarse en temas relacionados con la profesión utilizando los módulos disponibles y las prácticas personalizadas.
Aprendizaje basado en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Incluye situaciones prácticas de la vida real, como pedir comida, solicitar ayuda o desplazarse en transporte público. - Los ejercicios contextuales imitan las tareas del mundo real, pero no están adaptados específicamente a la hostelería.
Práctica conversacional	<ul style="list-style-type: none"> - Práctica oral: Incluye reconocimiento de voz para mejorar la pronunciación. - Interacción con hablantes nativos: Ofrece oportunidades para practicar habilidades conversacionales con hablantes nativos a través de la función de comunidad de la app.
Apoyo visual y sonoro	<ul style="list-style-type: none"> - Material visual: Ilustraciones e imágenes de gran calidad acompañan al vocabulario y los ejercicios. - Audio: Grabaciones de hablantes nativos con una pronunciación clara para facilitar la práctica de la comprensión y la expresión oral.
Opciones lingüísticas simplificadas	<ul style="list-style-type: none"> - En todos los cursos se utiliza un lenguaje adaptado a los principiantes. - Ofrece traducciones y explicaciones de palabras y frases difíciles.
Retroalimentación y refuerzo	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback instantáneo: Proporciona correcciones durante los ejercicios con explicaciones de los errores. - Seguimiento del progreso: Realiza un seguimiento del progreso general, las lecciones completadas y los niveles del MCER alcanzados. - Mensajes de motivación: Fomenta la constancia mediante recordatorios, rachas y celebraciones de hitos.

Aplicaciones prácticas y recomendaciones

Sugerir aspectos concretos y formas de incorporar la herramienta a los planes de clase, como ejercicios de vocabulario, práctica de tareas de hospitalidad o práctica conversacional.

4. Vocabulario específico para cada función y marco de progresión lingüística

Introducción

Esta sección proporciona un marco para la enseñanza del vocabulario específico de cada función y el apoyo a la progresión lingüística de A0 a B1. Se centra en el vocabulario y las destrezas lingüísticas necesarias para desempeñar cuatro funciones específicas en el sector de la hostelería: ayudante de cocina, limpieza, gestión de existencias y recepción.

Objeto y ámbito de aplicación del Marco

El marco pretende dotar a los diseñadores de planes de estudios de una progresión estructurada de hitos lingüísticos, vocabulario específico de cada función y directrices prácticas para la enseñanza. Al centrarse en las destrezas lingüísticas relevantes para el puesto de trabajo, el marco garantiza que los alumnos desarrollen gradualmente el vocabulario y las destrezas conversacionales necesarias para gestionar con confianza las tareas propias de sus funciones en el sector de la hostelería.

Metodología

1. Un **conjunto de términos y frases de vocabulario esencial** para cada función, centrado en palabras de uso común relevantes para las tareas cotidianas, que incluye vocabulario funcional y frases de conversación.
2. **Hitos lingüísticos** definidos para cada nivel de competencia:
 - A0-A1 con sustantivos y comandos básicos.
 - A1-A2 con frases cortas y vocabulario específico de la tarea.
 - A2-B1 con frases completas y frases de interacción con el cliente.
3. **Escenarios de trabajo prácticos** para cada función, que permiten a los alumnos aplicar el vocabulario dentro de un contexto.
4. **Pautas didácticas**, como ejercicios de role-playing, ayudas visuales y ejercicios prácticos.

1. Ayudante de cocina: Vocabulario específico de la función y marco de progresión lingüística

Sección	Detalles
Términos esenciales	Utensilios Pan Cuchillo Espátula Placa Tazón Olla



	<p>Horno Estufa Fregadero Jabón Toalla Tabla de cortar Mezclador Plato Papelera Picar Lavar Hervir Cocinero/a Servir Limpiar Preparar Pelar Revolver Hornear Freír Rebanada</p>
Frases de conversación	<p>"¿Necesitas ayuda?" "¿Está listo para servir?" "¿Y ahora qué?" "¿Adónde va esto?" "¿Las lavo?" "¿Cómo preparo esto?" "¿Dónde está la papelera?" "¿Esto está limpio?" "¿Puedes pasarme el cuchillo?" "¿Cuándo está lista la comida?"</p>
A0-A1 Vocabulario	<p>Sustantivos: Plato, sartén, fregadero, jabón, toalla, basura. Verbos: Limpiar, lavar, picar, remover, pelar. Comandos: "Lava esto", "Limpia el mostrador", "Pasa el plato".</p>
A1-A2 Vocabulario	<p>Frases</p> <ol style="list-style-type: none"> "Lava los platos". "Preparen la estación". "Revuelve la sopa". "Enciende la estufa". "Pon las cacerolas en el estante". "Limpia el mostrador". "Limpia la tabla de cortar". "Sirve la comida". "Calienta el horno". "Trae los ingredientes aquí."



	<p>Expresiones orientadas a tareas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Pelar las patatas". 2. "Pon la mesa". 3. "Tira la basura". 4. "Pica las verduras". 5. "Mezcla los ingredientes". 6. "Añade sal a la sopa". 7. "Apila los platos". 8. "Comprueba si los platos están limpios". 9. "Lava los utensilios después de usarlos". 10. "Corta el pan en rebanadas". 11. "Organizar el almacén". 12. "Separar la basura y los materiales reciclables".
<p>A2-B1 Vocabulario</p>	<p>Frases de conversación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Avísame si necesitas algo más". 2. "Terminaré de cortar las verduras". 3. "¿Quieres que empiece a limpiar?" 4. "¿Está todo listo para servir?" 5. "¿Tiene alguna preferencia sobre cómo debe prepararse?" 6. "¿Dónde pongo estos platos después de lavarlos?" 7. "¿Cuál es el siguiente paso en la receta?" 8. "¿Quieres ayuda con eso?" 9. "¿Cómo debemos disponer la comida en los platos?" 10. "Yo me encargaré de esta tarea mientras tú terminas la otra". <p>Frases de instrucción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Asegúrate de que las sartenes estén limpias antes de servir". 2. "Tenemos que reponer los ingredientes." 3. "Limpia la cocina después de cocinar". 4. "Organiza los utensilios en el cajón". 5. "Asegúrate de que todos los alimentos se guardan correctamente en el frigorífico". 6. "Aclarar bien las verduras antes de cortarlas".



	<ol style="list-style-type: none"> 7. "Tirar los residuos de la cocina en el contenedor de fuera". 8. "Dispón los platos y los vasos en la mesa ordenadamente". 9. "Comprueba la temperatura del horno antes de hornear". 10. "Etiqueta los envases con la fecha antes de guardar las sobras".
<p>Escenario 1</p>	<p>Escenario 1: Creación de una estación de comidas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la tarea: Organizar platos, utensilios y fuentes para servir un buffet. • Vocabulario objetivo: Plato, utensilios, montar, preparar, estación, limpiar, organizar. • Frases objetivo: <ul style="list-style-type: none"> ○ "¿Dónde van los platos?" ○ "Prepara los utensilios aquí". ○ "Limpia el mostrador antes de montarlo".
<p>Escenario 2</p>	<p>Escenario 2: Lavar los platos y limpiar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de tareas: Lavar los platos sucios y asegurarse de que la cocina está ordenada después del servicio. • Vocabulario objetivo: Fregadero, jabón, toalla, papelera, limpiar, lavar, fregar. • Frases objetivo: <ul style="list-style-type: none"> ○ "Friega bien las cacerolas". ○ "Seca los platos con una toalla". ○ "Tira la basura después de limpiar".
<p>Orientaciones pedagógicas</p>	<p>Proporcionar métodos de instrucción como juegos de rol, ayudas visuales (por ejemplo, tarjetas con utensilios de cocina) y ejercicios repetitivos específicos de las tareas de cocina.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juegos de rol: <ul style="list-style-type: none"> • Simular tareas de cocina, como preparar ingredientes o limpiar platos, utilizando el vocabulario y las frases objetivo. - Ayudas visuales: <ul style="list-style-type: none"> • Fichas con imágenes de utensilios y equipos de cocina etiquetados con sus nombres. - Ejercicios prácticos: <ul style="list-style-type: none"> • Repetición de órdenes (por ejemplo, "Lava el fregadero", "Pica las cebollas"). • Ponga a los alumnos en parejas para que practiquen preguntar y responder con frases como "¿Necesita ayuda?" y "Sí, por favor". - Simulaciones de tareas: <ul style="list-style-type: none"> • Crear situaciones reales en la cocina para practicar instrucciones de varios pasos utilizando vocabulario específico de cada función.

- **Juegos y concursos:**
 - Tareas de emparejamiento (por ejemplo, emparejar utensilios con tareas) y pruebas de vocabulario para reforzar la retención.

2. Limpieza: Vocabulario específico de cada función y marco de progresión lingüística

Sección	Detalles
Términos esenciales	Sustantivos <ol style="list-style-type: none"> 1. Vacío 2. Basura 3. Toalla 4. Mopa 5. Cubo 6. Escoba 7. Recogedor 8. Detergente 9. Spray de limpieza 10. Guantes 11. Plumero 12. Esponja 13. Tela 14. Lavandería 15. Hojas 16. Funda de almohada 17. Manta 18. Alfombra 19. Espejo 20. Ventana 21. Cuarto de baño 22. Fregadero 23. Suelo 24. Muebles

25. **Armario**
26. **Champú**
27. **Papel higiénico**
28. **Bolsa de basura**
29. **Cortinas**
30. **Colcha**

Verbos

1. **Aspirar** (por ejemplo: "Aspira la alfombra").
2. **Quitar el polvo** (por ejemplo: "Quitar el polvo de las estanterías").
3. **Limpiar** (por ejemplo: "Limpia las ventanas").
4. **Trapear** (por ejemplo: "Trapea el piso").
5. **Limpiar** (por ejemplo: "Limpia los mostradores").
6. **Fregar** (por ejemplo: "Fregar el fregadero").
7. **Lavar** (por ejemplo: "Lavar las toallas").
8. **Secar** (por ejemplo: "Secar las sábanas").
9. **Doblar** (por ejemplo: "Doblar la colada").
10. **Sustituir** (por ejemplo: "Sustituir las toallas").
11. **Organizar** (por ejemplo: "Organiza el armario").
12. **Pulir** (por ejemplo: "Pulir los muebles").
13. **Barrer** (por ejemplo: "Barre el suelo").
14. **Vaciar** (por ejemplo: "Vaciar la basura").
15. **Almacenar** (por ejemplo, "Almacenar los artículos de aseo").
16. **Ordenar** (por ejemplo: "Ordenar la colcha").
17. **Quitar** (por ejemplo: "Quitar la bolsa de basura").
18. **Inspeccionar** (por ejemplo: "Inspeccionar el cuarto de baño").
19. **Pulverizar** (por ejemplo: "Pulveriza el limpiador").
20. **Aclarar** (por ejemplo: "Aclarar la esponja").
21. **Cambiar** (por ejemplo: "Cambia las fundas de las almohadas").
22. **Sustituir** (por ejemplo: "Sustituye el papel higiénico").
23. **Almacenar** (por ejemplo, "Almacenar el material de limpieza").

	<p>24. Comprobar (por ejemplo, "Comprobar si faltan artículos").</p> <p>25. Desinfectar (por ejemplo: "Desinfectar las superficies").</p>
<p>Frases de conversación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - "Hola, ¿puedo ayudarle?" - "¿Necesitas más toallas?" - "¿Puedo limpiar tu habitación ahora?" - "¿Quieres sábanas limpias?" - "¿Está todo bien con tu habitación?" - "Avísame si necesitas algo". - "¿Necesitas almohadas o mantas extra?" - "Puedo sacar la basura por ti". - "Por favor, avísame cuando estés lista para la limpieza". - "¿Podría reemplazar sus artículos de tocador?"
<p>A0-A1 Vocabulario</p>	<p>Palabras básicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpiar 2. Mopa 3. Toalla 4. Basura 5. Vacío 6. Cama 7. Almohada 8. Hoja 9. Habitación 10. Jabón 11. Fregadero 12. Suelo 13. Champú 14. Polvo 15. Espejo
	<p>Comandos básicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Limpia la habitación". 2. "Saca la basura". 3. "Haz la cama". 4. "Aspira el suelo". 5. "Friega el piso".

	<ol style="list-style-type: none"> 6. "Quita el polvo de las estanterías". 7. "Cambia las sábanas". 8. "Limpia el espejo". 9. "Reponer el jabón." 10. "Vacía la papelera".
<p>A1-A2 Vocabulario</p>	<p>Frases sencillas para tareas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Recoge la basura". 2. "Quita el polvo de las estanterías". 3. "Cambia las fundas de las almohadas". 4. "Barre debajo de la cama". 5. "Limpia las ventanas". 6. "Cambia las toallas". 7. "Organiza el armario". 8. "Limpia la mesa". 9. "Vacía el cubo de la basura". 10. "Repón los artículos de tocador." <hr/> <p>Frases sencillas para peticiones de invitados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "¿Necesitas toallas limpias?" 2. "¿Quieres que limpie el baño?" 3. "¿Puedo cambiar tus sábanas?" 4. "¿Necesitas más jabón o champú?" 5. "¿Debo aspirar el suelo ahora?" 6. "Avísame si necesitas algo más". 7. "¿Quieres que saque la basura?" 8. "Limpiaré tu habitación ahora si es conveniente". 9. "¿Quiere almohadas o mantas extra?" 10. "¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte?"
<p>A2-B1 Vocabulario</p>	<p>"¿Necesitas algo más?" "Puedo volver más tarde si te viene mejor". "¿Quieres que limpie la habitación ahora o más tarde?" "He repuesto tus toallas y artículos de aseo; avísame si necesitas más". "He visto que la bombilla está fundida; ¿quiere que se la cambie?" "Por favor, hágamelo saber si hay algo específico que le gustaría limpiar."</p>

	<p>"Puedo ayudar con la organización de sus pertenencias si es necesario." "Estamos aquí para asegurarnos de que su estancia sea cómoda; ¿en qué puedo ayudarle más?" "Si algo no funciona en la habitación, puedo avisar a mantenimiento por ti". "¿Podría confirmar la hora más conveniente para la limpieza de mañana?"</p>
<p>Escenario 1</p>	<p>Descripción: En este escenario, un miembro del personal de limpieza está saludando a un huésped cuando entra en la habitación. El objetivo es hacer que el huésped se sienta bienvenido, ofrecerle ayuda y proporcionarle una experiencia profesional y agradable.</p> <p>Vocabulario objetivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Invitado 2. Habitación 3. Limpiar 4. Toalla 5. Artículos de aseo 6. Cama 7. Basura 8. Ventana 9. Bombilla 10. Higiene <p>Frases objetivo para saludar y ofrecer ayuda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "¡Hola, bienvenida/o a tu habitación!" <i>Un saludo cordial y educado para que el huésped se sienta bienvenida/o.</i> 2. "¿En qué puedo ayudarle hoy?" <i>Ofrecer ayuda y asegurarse de que el/la huésped se siente atendido/a.</i> 3. "¿Hay algo que le gustaría que le limpiara u organizara?" <i>Animar al huésped a pedir servicios adicionales o peticiones específicas.</i> 4. "¿Desea toallas limpias o artículos de aseo?" <i>Ofrecer suministros adicionales para satisfacer las necesidades del huésped.</i> 5. "Por favor, avíseme si necesita algo más durante su estancia". <i>Asegurar al huésped que puede solicitar más ayuda en cualquier momento.</i> 6. "Si necesita ayuda con su habitación, estoy a su disposición". <i>Reafirmar la disponibilidad para garantizar que el huésped se sienta cómodo.</i> 7. "Me aseguraré de que todo esté limpio y cómodo para usted". <i>Proporcionar tranquilidad y hacer hincapié en el compromiso con un servicio de calidad.</i>

	<p>8. "¡Disfrute de su estancia!" <i>Una despedida agradable y educada para cerrar la interacción con una nota positiva.</i></p> <p>Enfoque pedagógico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vocabulario: Centrarse en sustantivos y verbos clave relacionados con las tareas domésticas (por ejemplo, habitación, limpiar, toalla, artículos de aseo). • Interacciones corteses: Haga hincapié en el uso de frases corteses para garantizar una experiencia positiva a los huéspedes. • Lenguaje para ofrecer ayuda: Enseñar formas sencillas y claras de ofrecer servicios adicionales o pedir necesidades específicas al huésped. <p>Practicando estas frases, los alumnos desarrollarán la confianza necesaria para utilizar el vocabulario apropiado y las expresiones de cortesía para saludar y atender a los invitados con eficacia.</p>
<p>Escenario 2</p>	<p>Esboza otra tarea de limpieza (por ejemplo, "Limpieza de una habitación después de la salida") e incluye el vocabulario necesario para esta actividad.</p>
<p>Orientaciones pedagógicas</p>	<p>Escenario 2: Limpieza de una habitación después de la salida (servicio de limpieza)</p> <p>Descripción: En este escenario, el personal de limpieza está preparando una habitación para el próximo check-in después de que un huésped se haya marchado. La tarea consiste en limpiar y organizar la habitación, cambiar las sábanas y asegurarse de que la habitación está lista para los nuevos huéspedes.</p> <p>Vocabulario objetivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cama 2. Manta 3. Almohada 4. Hojas 5. Toalla 6. Basura 7. Vacío 8. Plumero 9. Artículos de aseo 10. Espejo 11. Suelo 12. Ventana 13. Polvo 14. Papelera

15. **Limpiar**
16. **Higiene**
17. **Ducha**
18. **Aseo**
19. **Mopa**
20. **Reabastézcse**

Frases objetivo para limpiar la habitación:

1. "Cambiaré las sábanas y haré la cama".
2. "Tengo que aspirar el suelo y quitar el polvo de los muebles".
3. "Por favor, hágamelo saber si desea alguna toalla extra o artículos de tocador."
4. "Vaciaré la papelera y repondré las bolsas".
5. "Limpiaré el baño, incluyendo el lavabo, la ducha y el retrete".
6. "Voy a reponer los artículos de tocador. Necesito jabón, champú y papel higiénico".
7. "La habitación está lista para el próximo huésped".
8. "Si necesitas algo más, no dudes en pedírmelo".

Enfoque pedagógico:

- **Vocabulario:** Centrarse en los términos clave relacionados con las tareas de limpieza (por ejemplo, cama, sábanas, aspirar, fregar, reponer).
- **Frases para tareas específicas:** Enseñar frases prácticas para acciones de limpieza (por ejemplo, "vaciar la basura", "cambiar las sábanas").
- **Cortesía y atención al cliente:** Refuerce el lenguaje cortés cuando interactúe con clientes o supervisores (por ejemplo, "Por favor, hágamelo saber", "No dude en preguntar").
- **Flujo de tareas:** Ayude a los alumnos a comprender la secuencia de actividades en la limpieza de habitaciones, asegurándose de que pueden explicar lógicamente sus acciones.

Practicando estas frases y vocabulario, el alumnado estará preparado para describir y realizar eficazmente las tareas que conlleva la limpieza de una habitación después del check-out, al tiempo que podrán comunicarse de forma profesional y cortés con los huéspedes o sus supervisores.

3. Gestión de existencias: Vocabulario específico de la función y marco de progresión lingüística

Sección	Detalles
Términos esenciales	<p>Términos esenciales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inventario 2. Reabastézcase 3. Suministro 4. Estante 5. Caja 6. Stock 7. Almacenamiento 8. Papelera 9. Pida 10. Producto 11. Artículo 12. Código de barras 13. Etiqueta 14. Cantidad 15. Caducidad 16. Reordenar 17. Caducidad 18. Mostrar 19. Almacén 20. Distribución 21. Inventario 22. Palé 23. Mercancías 24. Carrito 25. Seguimiento 26. Envío 27. Nivel de existencias

	<p>28. Overstock</p> <p>29. Understock</p> <p>30. FIFO (primero en entrar, primero en salir)</p>
<p>Frases de conversación</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. "¿Tenemos suficientes existencias?" <i>Se utiliza al comprobar si los artículos son suficientes.</i> 2. "¿Dónde debería ir esto?" <i>Se utiliza cuando no se está seguro de la ubicación adecuada para guardar un objeto.</i> 3. "Por favor, reponga las existencias en los estantes". <i>Instrucción para reponer las existencias en los estantes.</i> 4. "¿Puedes organizar las existencias del almacén?" <i>Solicitud para clasificar y ordenar los artículos en el almacén.</i> 5. "Necesito revisar los niveles de inventario". <i>Solicitud de revisión del recuento de inventario actual.</i> 6. "¿Está este artículo en el sistema de inventario?" <i>Pregunta relativa a si un determinado producto está registrado en el inventario.</i> 7. "Por favor, etiquete estos productos". <i>Instrucción para etiquetar productos o cajas.</i> 8. "Compruebe las fechas de caducidad antes de reponer existencias". <i>Recordatorio de verificar las fechas de caducidad para evitar almacenar productos caducados.</i> 9. "Necesitamos reordenar este producto". <i>Solicitud para hacer un pedido de un artículo que se está agotando.</i> 10. "Las existencias se están agotando; necesitamos hacer un pedido pronto". <i>Alerta de que las existencias están disminuyendo y es necesario reponerlas.</i>
<p>A0-A1 Vocabulario</p>	<p>Palabras básicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caja 2. Estante 3. Papelera 4. Paleta de etiquetas 5. Inventario 6. Pida 7. Producto 8. Entrega 9. Almacén 10. Cantidad 11. Código de barras 12. Envío 13. Mercancías 14. Fecha de expiración



	<p>Comandos básicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Comprueba los niveles de existencias". 2. "Reabastecer los estantes." 3. "Etiqueta estos objetos". 4. "Organizar las existencias por categorías". 5. "Cuenta el inventario". 6. "Lleva estas cajas al almacén". 7. "Escanea los códigos de barras para rastrearlos". 8. "Sustituir la mercancía caducada". 9. "Ordenar los productos en el palé". 10. "Inspeccionar el envío por si faltan artículos". 11. "Guarda estos artículos en la papelera correcta". 12. "Reordenar los artículos agotados". 13. "Verifique la cantidad de esta entrega". 14. "Limpiar y organizar el almacén". 15. "Rota las existencias utilizando FIFO (First In, First Out)".
<p>A1-A2 Vocabulario</p>	<p>Instrucciones sencillas para la gestión de existencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Comprueba los niveles de existencias". 2. "Reabastece los estantes con estos artículos". 3. "Etiqueta las cajas antes de guardarlas". 4. "Lleva estos artículos al almacén". 5. "Organizar los artículos por categorías". 6. "Sustituir la mercancía caducada por mercancía nueva". 7. "Escanea los códigos de barras para actualizar el inventario". 8. "Cuenta los objetos de esta estantería". 9. "Separar los productos dañados". 10. "Coloca las cajas en el palé".
	<p>Frases cortas para comunicarse</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "¿Tenemos suficientes existencias?" 2. "¿Dónde pongo esto?" 3. "¿Puedes comprobar los niveles de inventario?" 4. "Este producto está agotado". 5. "Necesitamos reordenar estas mercancías". 6. "El envío ha llegado". 7. "Por favor, etiqueta estos artículos antes de guardarlos". 8. "Organizar el almacén". 9. "Comprueba las fechas de caducidad de los productos". 10. "La mercancía está lista para su distribución".
<p>A2-B1 Vocabulario</p>	<p>Instrucciones complejas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Asegúrese de que el envío coincide con la lista de pedidos antes de aceptarlo". 2. "Comprueba las fechas de caducidad y rota las existencias según FIFO (First In, First Out)". 3. "Organiza los artículos por tipo de producto y etiqueta cada sección para facilitar el acceso". 4. "Informe inmediatamente al supervisor de cualquier discrepancia en la cantidad de existencias".

	<ol style="list-style-type: none"> 5. "Separa la mercancía dañada del resto y prepara un informe para el control de calidad". 6. "Controla semanalmente los niveles de existencias y presenta un informe de inventario actualizado". 7. "Reponga primero los artículos de alta demanda para evitar retrasos en los pedidos de los clientes". 8. "Asegúrese de que todos los productos están etiquetados con códigos de barras antes de guardarlos en el almacén". 9. "Preparar la zona de reparto organizando los envíos salientes por prioridades". 10. "Coordinarse con el equipo de logística para programar la reposición puntual de suministros". <p>Frases avanzadas en el lugar de trabajo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. "Nos estamos quedando sin este artículo; hagamos un nuevo pedido antes de que se agoten las existencias". 2. "¿Podrías verificar si las cantidades en el almacén coinciden con los registros del sistema?" 3. "El nuevo envío debe ser clasificado y almacenado en el área designada". 4. "Por favor, actualice el sistema de inventario para reflejar los recientes ajustes de stock". 5. "Tenemos que programar un recuento de existencias completo para conciliar las diferencias de inventario". 6. "¿Podría confirmar si las piezas de repuesto se han incluido en el envío?" 7. "Demos prioridad a comprobar los artículos de alto valor para asegurarnos de que no hay discrepancias". 8. "Notifique al proveedor la escasez y solicite una entrega urgente". 9. "Asegúrate de que los objetos frágiles están bien embalados para el transporte". 10. "Tenemos que reorganizar el almacén para mejorar la accesibilidad y la eficacia".
<p>Escenario 1</p>	<p>Descripción: Los alumnos simulan la organización y reposición del inventario de una tienda. Vocabulario objetivo: Caja, estantería, etiqueta, reordenar, organizar. Ejemplos de frases: "Por favor, reponga los suministros de limpieza." "Compruebe si los productos están colocados correctamente en las estanterías".</p>
<p>Escenario 2</p>	<p>Descripción: El alumnado practica el seguimiento de los niveles de existencias y la identificación de los artículos que faltan. Vocabulario objetivo: Inventario, código de barras, seguimiento, control, cantidad. Ejemplos de frases: "Verifiquemos los niveles actuales de existencias". "Tenemos que identificar los artículos que se están agotando".</p>
<p>Orientaciones pedagógicas</p>	<p>Recomiende métodos como la representación de papeles para contar y reponer, ayudas visuales (por ejemplo, imágenes de estanterías) y ejercicios de frases comunes.</p>

4. Asistente de recepción: Vocabulario específico de la función y marco de progresión lingüística

Sección	Detalles
Términos esenciales	<p>Reserva</p> <p>Facturación</p> <p>Salida</p> <p>Invitado</p> <p>Confirme</p> <p>Reservas</p> <p>Recepción</p> <p>Tarjeta</p> <p>Número de habitación</p> <p>Suite</p> <p>Equipaje</p> <p>Servicios</p> <p>Anulación</p> <p>Pago</p> <p>Recibo</p> <p>Depósito</p> <p>Actualizar</p> <p>Cuenta</p> <p>Saldo</p> <p>Disponibile</p> <p>Ocupado</p> <p>Vacante</p> <p>Tarifa</p> <p>Cortesía</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Itinerario</p> <p>Conserje</p> <p>Identificación</p> <p>Salida tardía</p> <p>Contraseña Wi-Fi</p>
Frases de conversación	<p>"¿En qué puedo ayudarle?" Saludo estándar a los huéspedes en recepción.</p> <p>"¿Me dice su nombre, por favor?" Solicitud para identificar al huésped.</p> <p>"¿Tiene una reserva con nosotros?" Pregunta habitual al verificar una reserva.</p> <p>"Déjeme confirmar los detalles de su reserva". Frase utilizada para revisar la información de la reserva.</p> <p>"Su habitación está lista; aquí está su tarjeta llave". Frase para informar a los huéspedes de que el registro ha finalizado.</p> <p>"El desayuno se sirve de 7 a 10 de la mañana". Útil para facilitar información sobre los servicios.</p> <p>"La contraseña Wi-Fi se encuentra en la funda de tu tarjeta".</p>



	<p>Explica cómo acceder a los detalles de Internet.</p> <p>"Por favor, háganos saber si necesita algo durante su estancia". Anima al huésped a comunicar sus necesidades adicionales.</p> <p>"¿Desea ayuda con su equipaje?" Ofrecer ayuda para llevar bolsas.</p> <p>"Notificaré al servicio de limpieza sobre su petición inmediatamente". Se utiliza para transmitir las peticiones de los huéspedes al personal.</p>
<p>A0-A1 Vocabulario</p>	<p>Saludos y conceptos básicos:</p> <p>Hola Bienvenido Nombre Habitación Clave Sí/No Por favor, Gracias Ayuda Adiós Comandos sencillos: Espere Firma Danos Toma Mostrar</p>
<p>A1-A2 Vocabulario</p>	<p>"La hora de registro es a las 3 p.m." Explicación sencilla de cuándo puede registrarse el huésped.</p> <p>"Su habitación está lista." Frase utilizada para confirmar la disponibilidad de la habitación del huésped.</p> <p>"¿Puedo ver su identificación, por favor?" Solicitud para verificar la identidad del huésped.</p> <p>"Firme aquí, por favor." Instrucciones para rellenar el formulario de inscripción.</p> <p>"Esta es la llave de su habitación." Frase para entregar la llave al huésped.</p> <p>"El ascensor está al final del pasillo". Asistencia direccional.</p> <p>"Aceptamos tarjetas de crédito o efectivo". Informar de las opciones de pago.</p> <p>"El desayuno es de cortesía". Informar sobre los servicios incluidos.</p> <p>"Puede llamar a recepción marcando el 0".</p>

	<p>Explicar cómo ponerse en contacto con la recepción.</p> <p>"La hora de salida es a las 11 a.m." Proporcionar información sobre la hora de salida.</p>
<p>A2-B1 Vocabulario</p>	<p>"Déjeme confirmar los detalles de su reserva". Se utiliza para garantizar que todos los datos de la reserva son correctos.</p> <p>"¿Desea una salida tardía? Puede haber un cargo adicional". Ofrecer y explicar las opciones de salida tardía.</p> <p>"Hemos actualizado su habitación a una suite, cortesía del hotel." Informar sobre una mejora de habitación.</p> <p>"Su factura total, impuestos incluidos, asciende a 150 dólares. ¿Cómo quiere pagar?" Comunicar el importe total adeudado y las opciones de pago.</p> <p>"Por favor, háganos saber si hay algún problema con su habitación y lo solucionaremos rápidamente". Animar a los huéspedes a comunicar sus problemas.</p> <p>"Puedes usar este mapa para localizar atracciones cercanas". Proporcionar asistencia y materiales adicionales.</p> <p>"Si desea cancelar su reserva, avísenos con 24 horas de antelación". Explicación de las políticas de cancelación.</p> <p>"¿Quiere ayuda para organizar el transporte al aeropuerto?" Ofrece servicios de conserjería.</p> <p>"Actualmente estamos completos, pero puedo añadirte a la lista de espera". Explicar amablemente la no disponibilidad de la habitación.</p> <p>"Por favor, verifique los detalles de su estancia antes de procesar el pago". Doble comprobación de la información del huésped antes de cobrar.</p>
<p>Escenario 1</p>	<p>Descripción: El personal de recepción ayuda a los y las huéspedes que llegan al hotel a registrarse. Esto incluye confirmar la reserva, asignar una habitación y proporcionar la información necesaria sobre la estancia.</p> <p>Vocabulario objetivo: Reserva Facturación Número de habitación Tarjeta Pago Confirmación Servicios</p> <p>Ejemplos de frases: "Bienvenido a [Nombre del Hotel]. ¿En qué puedo ayudarle hoy?" "¿Me da su nombre para comprobar su reserva?" "¿Podría mostrarme su identificación?" "Su habitación está lista. Aquí tiene su tarjeta". "El desayuno se sirve en el comedor de 7 a 10 de la mañana".</p>

	<p>"Por favor, háganos saber si necesita algo durante su estancia".</p>
<p>Escenario 2</p>	<p>Escenario 2: Responder a las preguntas de los invitados Descripción: El recepcionista responde a las preguntas de los huéspedes sobre los servicios del hotel, las atracciones locales o las opciones de transporte.</p> <p>Vocabulario objetivo: Conserje Cómo llegar Mapa Atracciones Transporte Servicios</p> <p>Ejemplos de frases: "¿En qué puedo ayudarle hoy?" "El gimnasio está en el segundo piso". "Aquí tienes un mapa de la ciudad con las atracciones cercanas marcadas". "Hay taxis disponibles en la entrada, o puedo conseguirle uno". "Ofrecemos un servicio de transporte gratuito al aeropuerto". "¿Quiere que le recomiende un restaurante local?"</p>
<p>Orientaciones pedagógicas</p>	<p>Juegos de rol:</p> <p>Prepare escenarios simulados para tareas como registrar a un huésped o dar indicaciones. El alumnado alumnos se turnan en los papeles de empleados e invitados para practicar interacciones realistas. Ayudas visuales:</p> <p>Utilice accesorios como mapas, carnés de identidad falsos o tarjetas llave para que los alumnos practiquen. Proporcione imágenes o diagramas de la configuración de la recepción y la señalización. Ejercicios repetitivos:</p> <p>Practique frases esenciales como "¿En qué puedo ayudarle?" y "¿Me permite su nombre?" repetidamente para ganar confianza. Simulaciones:</p> <p>Cree un mini hotel en el que los alumnos realicen todas las tareas relacionadas con las operaciones de recepción. Juegos interactivos:</p> <p>Utiliza fichas para emparejar términos como "Reserva" con sus definiciones o situaciones en las que se aplican.</p>

Aplicaciones prácticas y recomendaciones

Los siguientes pasos prácticos y recomendaciones didácticas ofrecen un enfoque estructurado para la enseñanza de vocabulario específico y la progresión lingüística en funciones de hostelería, como el servicio de limpieza, la gestión de existencias y las operaciones de recepción. El objetivo de estas actividades es sumergir al alumnado en situaciones de la vida real, utilizando herramientas como

juegos de rol, ayudas visuales y ejercicios colaborativos para reforzar la retención de vocabulario y las destrezas lingüísticas prácticas. Mediante la incorporación de tareas contextualizadas y el aumento gradual de la complejidad del lenguaje, el marco garantiza que los alumnos adquieran confianza y fluidez en el desempeño de tareas relevantes para el puesto de trabajo.

Crear escenarios reales para juegos de rol:

- Diseñar simulaciones realistas para cada función (limpieza, gestión de existencias, recepción) basadas en los escenarios descritos en el marco.
- Ejemplo: Prepare una "recepción de hotel" con elementos de atrezzo como carnés de identidad falsos, tarjetas de acceso y formularios de reserva. Los alumnos practican por turnos frases como "¿Me permite su nombre?" y "Déjeme confirmar su reserva".

Utilice ayudas visuales y fichas:

- Elabora tarjetas con los términos esenciales, clasificándolos en sustantivos (por ejemplo, "reserva", "toalla") y verbos (por ejemplo, "reponer", "limpiar").
- Muestre imágenes de herramientas o equipos para reforzar el vocabulario (por ejemplo, una escoba, una estantería) y anime a los alumnos a relacionar la palabra con el elemento.

Introducir el vocabulario en contexto mediante la descripción de tareas:

- Presentar el vocabulario y las frases incluidas en las explicaciones de las tareas.
- Ejemplo: Para "Limpiar una habitación después de pasar por caja", explica: "Recoger la basura, quitar el polvo de las estanterías y aspirar la alfombra", con elementos visuales para cada término.

Practique con ejercicios de rellenar el espacio en blanco y de emparejamiento:

- Proporcione hojas de ejercicios en las que los alumnos completen frases con términos clave.
- Ejemplo: "La _____ (sustantivo: llave de la habitación) es necesaria para acceder a la _____ (sustantivo: habitación de huéspedes)". Las tareas de concordancia pueden emparejar frases como "Check-in" con "Bienvenido al hotel".

Utilizar ejercicios de comprensión y expresión oral:

- Reproduzca grabaciones de interacciones con invitados o instrucciones de tareas y pida a los alumnos que respondan.
- Ejemplo: "Su habitación está lista. Aquí tiene su tarjeta". Los alumnos responden: "¡Gracias!" o "¿A qué hora es el desayuno?".

Crear actividades de colaboración:

- Divida a los alumnos en pequeños grupos para que lleven a cabo tareas como organizar un inventario o elaborar una lista de control de las tareas domésticas.
- Asigne roles (por ejemplo, encargado de almacén o huésped) y pida a los alumnos que utilicen frases objetivo, como "¿Dónde va esto?" o "¿Me da más toallas?".

Incorporar observaciones guiadas:

- Utilice vídeos o demostraciones en directo para mostrar la ejecución real de tareas como el registro en recepción o la limpieza de una habitación.
- Continúe con debates sobre el vocabulario y las frases utilizadas, animando a los alumnos a repetir las tareas.

Centrarse en niveles lingüísticos progresivos mediante tareas específicas:

- Empezar con el vocabulario A0-A1 mediante tareas de etiquetado e instrucciones de una sola palabra ("Limpiar", "Fregar").
- Pasar a A1-A2 con instrucciones de varios pasos ("Organizar los artículos", "Comprobar las existencias").
- Avanza a A2-B1 con prácticas conversacionales que impliquen la resolución de problemas, como "Avisaré a mantenimiento si algo no funciona".

Incorpore juegos de memoria:

- Cree juegos como "Memory Match", en el que los alumnos emparejan una imagen de una herramienta o tarea (por ejemplo, una escoba) con su término correcto.
- Añade restricciones de tiempo para hacerlo más atractivo y reforzar el recuerdo de vocabulario.

Aproveche las sesiones de preguntas y respuestas guiadas:

- Utilice interacciones guiadas para simular consultas de invitados o debates en equipo.
- Ejemplo: Un facilitador pregunta: "¿A qué hora es la salida?" y los alumnos responden: "La salida es a las 11 de la mañana". De este modo se refuerzan las frases clave al tiempo que se practica la escucha activa.

Proporcione hojas de tareas paso a paso:

- Proporcione a los alumnos instrucciones detalladas de las tareas que incorporen vocabulario y frases nuevas.
- Ejemplo: Para "Reabastecimiento de estanterías", una hoja podría incluir:
 1. "Comprueba si faltan artículos en el inventario".
 2. "Reabastecer los estantes con nuevos artículos."
 3. "Ordenar los artículos en las estanterías".

Fomentar la retroalimentación entre compañeros y la práctica reflexiva:

- Después de los juegos de rol o de las actividades de tareas, pida al alumando que hagan comentarios constructivos a sus compañeros sobre el uso del vocabulario, la pronunciación y la fluidez.
- Continúa con preguntas de reflexión como: "¿Qué frase te resultó más natural? ¿Qué expresión supuso un reto?".

Al combinar actividades interactivas como simulaciones, ayudas visuales y tareas guiadas con niveles progresivos de vocabulario, estas recomendaciones didácticas ofrecen un marco completo para el aprendizaje de idiomas en hostelería. Los alumnos participan en situaciones realistas, en la resolución de problemas en colaboración y en la retroalimentación reflexiva, lo que les permite dominar términos, frases y habilidades de conversación esenciales. Este enfoque garantiza que los alumnos desarrollen las habilidades comunicativas necesarias para desempeñar con confianza sus funciones específicas en el sector hotelero.

