

# El español del turismo: propuesta de una tarea

FÁTIMA ÁLVAREZ LÓPEZ  
College of Mount Saint Vincent, Nueva York

Me llamo Fátima Álvarez López. Soy licenciada en Filología Hispánica por la Universidad de Alcalá. Cuento con el DEA en Lingüística Aplicada y el MEELE, ambos en la Universidad de Alcalá. Soy miembro del equipo CEELE (Certificado de "Calidad en la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera") y técnico de la Universidad de Alcalá, Entidad Asesora del Instituto Cervantes para la Emisión de Dictámenes sobre la calidad de la enseñanza de los Centros Asociados. Actualmente trabajo como profesora de español como lengua extranjera en College of Mount Saint Vincent, Nueva York y en el Instituto Cervantes de Nueva York. He publicado varios artículos centrados en la enseñanza de español del turismo e impartido cursos de formación de profesores en diferentes centros e instituciones (Universidad de Cagliari, Cámara de Comercio e Industria de Madrid, Instituto Cervantes, International House de Madrid, etc.).

**RESUMEN:** La enseñanza del español del turismo exige del profesor una cuidadosa programación que se ajuste a las necesidades lingüísticas, pragmáticas y funcionales de los aprendices, necesidades que, en la mayoría de los casos, estarán fuertemente determinadas por este ámbito profesional concreto. En este trabajo proponemos un ejemplo práctico de unidad didáctica específica del ámbito del turismo según el enfoque por tareas.

## 1. INTRODUCCIÓN

**A**l abordar el español del turismo, el profesor se enfrenta a la programación de un curso de una lengua de especialidad o lenguaje especializado que combina tanto la perspectiva científica (teórica) como técnica (aplicación de la teoría) y profesional (Alesón, en prensa). Como tal lengua de especialidad, el español del turismo constituye una variedad funcional de la lengua común. Compartirá, así, algunos rasgos de la lengua común, pero se diferenciará de ella en tanto que posee una terminología propia y unos rasgos lingüísticos, pragmáticos y funcionales característicos<sup>1</sup>. El profesor tiene que tener estos aspectos muy presentes a la hora de programar un curso de español del turismo, aplicando, primero, una metodología que incluya tanto la perspectiva de la descripción lingüística como los aspectos pragmáticos y funcionales y, segundo, situando el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de un marco fundamentado en la comunicación, en el que se desarrollen los contenidos gramaticales, discursivos, sociolingüísticos y socioculturales propios de esta lengua de especialidad. De esta manera se tendrán en cuenta las

---

<sup>1</sup> Hay que resaltar la importancia del carácter funcional. Un curso de español del turismo es un curso de español con fines específicos, es decir, los alumnos emplearán ese español con fines técnicos o profesionales. Esto es importante porque puede organizarse un curso en el que se trabajen áreas específicas del turismo, como una agencia de viajes o un hotel, pero si no se trabajan con una función profesional será un curso de español general aplicado a distintos sectores turísticos. Así, una situación en la que un señor pide en el mostrador del hotel una habitación reservada puede trabajarse desde dos perspectivas, desde el cliente o desde el recepcionista. En el primer caso, tendremos español general aplicado a sectores especiales como el ámbito del turismo. En el segundo caso, tenemos español con fines específicos, pues el recepcionista necesita el español para poder desempeñar su labor profesional. Eso no quiere decir que en el español con fines específicos no prestemos atención a la parte del cliente, pero no desde el punto de vista de la producción, sino de la comprensión.

características lingüísticas (en el sentido amplio) del ámbito del turismo y se valorará la importancia que adquiere esta lengua desde el punto de vista de la funcionalidad (especialmente cuando se emplea en sectores profesionales concretos) sin olvidar los aspectos culturales propios de cada contexto social o cultural.

La enseñanza mediante tareas es, probablemente, una de las propuestas que mejor responde a las necesidades específicas de la enseñanza-aprendizaje del español del turismo. La realización de tareas, además de permitir ajustarnos a las necesidades lingüísticas, pragmáticas y funcionales de los profesionales del turismo aprendices de español (sobre todo funcionales, dado el carácter fundamentalmente instrumental que adquiere el lenguaje en este modo de enseñanza), exige de ellos la activación estratégica de competencias comunicativas específicas con el fin de resolver con éxito una serie de acciones intencionadas, con un objetivo claramente definido y con un resultado específico. O en otras palabras, una serie de tareas. Una *tarea*, por tanto, puede definirse como cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo (*Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas*, 2002: 10)<sup>2</sup>. Las tareas, por tanto, pueden ser de todo tipo, desde lingüísticas a no lingüísticas, pueden ser muy sencillas o incluir un gran número de pasos o subtareas intermedias, pueden reflejar el uso de la «vida real» o ser tareas de carácter pedagógico, concebidas específicamente para el aula. Pero a pesar de su variación, todas ellas conllevan actividades de lengua y requieren de la competencia comunicativa del aprendiz.

En este trabajo se presenta un ejemplo práctico de una unidad didáctica específica del español del turismo, diseñada según el enfoque por tareas. He elegido, para ello, el ámbito de la Restauración, un ámbito muy amplio en tanto que engloba muchos y muy diferentes tipos de servicios: desde el clásico restaurante, pasando por toda la variedad de locales en los que se puede comer y beber, hasta los servicios de *catering* o de comidas a domicilio.

## 2. EL ESPAÑOL DEL TURISMO: PROPUESTA DE UNA TAREA

La tarea que aquí se presenta trabaja el campo de la Restauración, uno de los campos que siempre se incluye en las programaciones de enseñanza de español del turismo. Forma parte de una tarea mucho más amplia –el diseño de un circuito turístico- puesta en práctica con un grupo de 14 estudiantes italianos de nivel intermedio-alto / B1. Se han modificado ciertos aspectos para adecuarlos a las necesidades de mis estudiantes actuales, mayoritariamente estadounidenses.

---

<sup>2</sup> La definición que propone Zanón (1999: 17) es mucho más simple. Según este autor, las *tareas* son planes de trabajo que conducen a la elaboración de una *tarea final*. Este autor también precisa que la enseñanza mediante tareas no es un método -ni tampoco un enfoque, por tanto-, sino una propuesta evolucionada del *enfoque comunicativo*.

## PROPUESTA

Un grupo de veinte turistas jubilados estadounidenses van a visitar Madrid el próximo fin de semana. Una de las actividades que han pedido específicamente es una cena en un restaurante madrileño. Hay que:

- Elegir el restaurante
- Hacer la reserva por teléfono
- Redactar la confirmación de la reserva

Si bien se indica un tipo de cliente concreto –veinte turistas jubilados-, se puede proponer otro cliente diferente o bien negociar previamente con los estudiantes el tipo de cliente que prefieren. Es importante, sin embargo, que conste el tipo de cliente –turistas jubilados, empresarios, etc.- porque dependiendo del cliente la elección del establecimiento será diferente. Para realizar esta tarea precisamos textos reales, concretamente, descripciones de restaurantes madrileños (se pueden conseguir en Internet. Por ejemplo, en <http://www.guiadelocio.es>) y ejemplos de fax reales de confirmación de reservas. Proponemos, además, dos tareas previas de apoyo:

### TAREA DE APOYO 1: LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN EN ESPAÑA

Para realizar con éxito la tarea, debemos dotar al estudiante de suficiente información acerca del ámbito turístico en el que está trabajando, en este caso, el ámbito de la restauración y los distintos tipos de servicios o establecimientos que incluye. Es conveniente que el profesor explique a los estudiantes términos como *restauración* y *restaurante*:

**RESTAURANTE:** Establecimiento mercantil que sirve al público, mediante precio fijo, comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local, en un servicio de menú o de carta. Los restaurantes se clasifican, según la calidad y la variedad de sus servicios, por el número de tenedores (de cinco a uno), dependiendo de la categoría, aunque también se usan estrellas, soles o círculos de oro y plata:

- de lujo: cinco tenedores
- de primera categoría: cuatro tenedores
- de segunda categoría: tres tenedores
- de tercera categoría: dos tenedores
- de cuarta categoría: un tenedor

**RESTAURACIÓN:** Se utiliza para designar al sector de empresas de servicios destinado a la manutención o servicio de comidas y/o bebidas. El establecimiento básico de los servicios de restauración es el restaurante.

No obstante, si bien el restaurante es el establecimiento básico, hay muchos más establecimientos incluidos dentro de los servicios de restauración que el estudiante debe diferenciar. Para ello se realiza el siguiente ejercicio:

1. Relaciona los siguientes establecimientos con su definición correspondiente:

- a) discoteca
- b) restaurante tradicional o casa de comidas
- c) cafetería
- d) sala de fiestas o casino
- e) bar-cervecería
- f) pub
- g) autoservicio o self-service
- h) mesón
- i) chiringuito
- j) restaurante de lujo
- k) figón
- l) marisquería
- m) buffet
- n) horno
- ñ) asador
- o) pizzería
- p) bodega
- q) terraza
- r) "tablao"

1. Establecimiento para cenar mientras se ve un espectáculo internacional, flamenco, de variedades, etc. También se puede jugar después de cenar. Es conveniente reservar mesa.

2. Platos expuestos que el cliente se sirve en bandejas que circulan por un mostrador paralelo a los expositores. Se paga al final. Abierto a las horas de las comidas.

3. Bebidas, tapas, aperitivos, raciones o bocadillos. Horario flexible. Consumiciones en barra o en zonas habilitadas en el exterior.

4. Locales que sirven sólo bebidas. Suelen abrir por la noche exclusivamente.
5. Maître y personal uniformado y especializado. Excelente cocina, nacional e internacional y especialidades culinarias para elegir a la carta. Abierto a las horas de almuerzo y cena. Es conveniente reservar mesa. Bodega bien provista. Categoría cuatro y cinco tenedores.
6. Servicio de mostrador y mesas. Consumiciones ligeras, desayunos y meriendas, platos combinados o menús sencillos. Horario a lo largo del día. Categoría, por tazas.
7. Maître, chef o dueño del establecimiento; manteles en las mesas. Cocina nacional, tradicional, a veces especializada en un determinado producto; ambiente informal o típico. Elección a la carta o precio fijo. Categoría uno, dos o tres tenedores.

#### TAREA DE APOYO 2: PRESENTACIÓN DE LAS FUNCIONES

Además del vocabulario técnico propio del ámbito de la restauración, los estudiantes deben familiarizarse con las funciones comunicativas específicas de este campo profesional. Para ello se les da distintos diálogos que ellos pueden leer o escuchar y determinar cuál es la función comunicativa que se está desarrollando.

2. Lee / Escucha detenidamente estos diálogos y contesta:

¿A qué servicio de restauración corresponde?

1. Restaurante
2. Local de copas
3. Bar de tapas
4. Cafetería

Qué expresiones se utilizan para:

- Solicitar una mesa

---

- Describir los platos del menú

---

- Recibir a los clientes

---

- Hacer la reserva de una mesa

---

- Solicitar y ofrecer servicios

---

- Hacer y aceptar sugerencias

---

- Atender deseos y peticiones

---

- Hablar de medios de pagos

---

- Saludar

---

- Disculparse

---

A

RESTAURANTE: El Asador de Aranda. Buenos días.  
CLIENTE: Buenos días. Quería reservar una mesa para esta noche, a las diez.  
RESTAURANTE: ¿Para cuántas personas?  
CLIENTE: Para ocho personas.  
RESTAURANTE: Lo siento. Para las diez no nos quedan mesas libres. Tendría que ser para las once.  
CLIENTE: Está bien, para las once.  
RESTAURANTE: ¿A nombre de quién?  
CLIENTE: Sr. Herrero  
RESTAURANTE: De acuerdo. Una mesa para ocho personas, esta noche a las once.  
CLIENTE: Perfecto. Muchas gracias.  
RESTAURANTE: A usted.

B

CAMARERO: Buenas tardes.  
CLIENTE: Hola, buenas tardes. Un café con leche y una tostada. ¿Y tú?  
CLIENTE: Un cortado.  
CAMARERO: Ahora mismo.

C

CAMARERO: Buenas noches, ¿qué va a ser?  
CLIENTE: Una caña y una clara.  
CLIENTE: ¿Quieren algo de tapeo?  
CAMARERO: Sí... unas bravas; no, mejor unas mixtas.

D

A: ¡Hola! ¿Qué vais a tomar?  
B: Una caipirinha y un tequila.  
A: Vale.

E

RESTAURANTE:	Buenas noches, señores
CLIENTE	Buenas noches. Una mesa para cuatro.
RESTAURANTE	¿Les parece bien ésta, al lado de la ventana?
CLIENTE:	Perfecta, gracias.
RESTAURANTE:	Si me permiten... Les sugiero nuestro menú de degustación.
CLIENTE:	¿Qué nos recomendaría?
RESTAURANTE:	De primero, tenemos sopa de ajo deliciosa y de segundo, pueden tomar chuletas de cordero asadas.
CLIENTE:	Eso estará bien. Para beber, tráiganos un rioja.
RESTAURANTE:	¿Blanco o tinto?
CLIENTE:	Tinto.
RESTAURANTE:	Muy bien, señor. Gracias.

F

SEÑORA:	Estaba delicioso
CAMARERO:	Me alegro de que les gustara. ¿Desean algo de postre?
SEÑORA:	No gracias. Para mí, un café solo.
CAMARERO:	¿Y usted, señor?
SEÑOR:	Para mí también, un café solo y la nota, por favor. ¿Aceptan cheques?
CAMARERO:	Lo siento, señor. En efectivo o con tarjeta.

Las expresiones funcionales que se subrayan de los microdiálogos sirven de punto de partida para trabajar la gramática. Sobre todo, se hará hincapié en las estructuras empleadas en el microdiálogo A, puesto que una de las tareas será, precisamente, hacer una reserva por teléfono.

### TAREA 1: ELEGIR UN RESTAURANTE

El objetivo de esta primera tarea es que los estudiantes elijan un restaurante y elaboren una ficha en la que describan sus servicios.

#### A. Negociación

Se distribuyen los alumnos en grupos de dos o tres alumnos. Cada grupo debe decidir el tipo de restaurante que puede preferir el grupo de jubilados: cocina típica, de cuatro o cinco tenedores, un tabla, etc. La tarea de apoyo 1 les ha familiarizado con los distintos tipos de servicios de restauración que pueden encontrar en Madrid. Conocen, por tanto, el vocabulario técnico necesario para realizar esta primera tarea.

#### B. Seleccionar un restaurante:

Se da a los alumnos varias descripciones de restaurantes (material publicado, real), microtextos de revistas que describan distintos restaurantes de Madrid. Conviene que se

extraigan todos de la misma fuente, puesto que cada guía o revista siguen modelos de descripción diferentes. Trabajarán, fundamentalmente, la comprensión lectora, tratando de deducir los siguientes apartados de una descripción de un restaurante:

- categoría
- especialidad
- tipo de menú
- ambiente
- precios
- otro tipo de información

Después, cada grupo tiene que decidir un tipo de restaurante y escribir su ficha. Para ello, les damos un modelo de ficha:

<input type="checkbox"/> NOMBRE DEL RESTAURANTE
<input type="checkbox"/> DIRECCIÓN
<input type="checkbox"/> TELÉFONO Y FAX
<input type="checkbox"/> HORARIO
<input type="checkbox"/> CATEGORÍA
<input type="checkbox"/> TIPO DE MENÚ
<input type="checkbox"/> ESPECIALIDAD
<input type="checkbox"/> AMBIENTE
<input type="checkbox"/> PRECIOS
<input type="checkbox"/> OTRO TIPO DE INFORMACIÓN

La actividad de la lengua que trabajan es la expresión escrita en un ámbito profesional concreto, esto es, la producción de un texto escrito específico del ámbito de la restauración, la descripción de un restaurante.

Por último, se ponen en común todas las opciones y se elige la opción más adecuada al tipo de cliente. La actividad de la lengua que se desarrolla en este caso es la interacción oral, concretamente, colaborar para alcanzar un objetivo, en este caso, la elección de un restaurante.

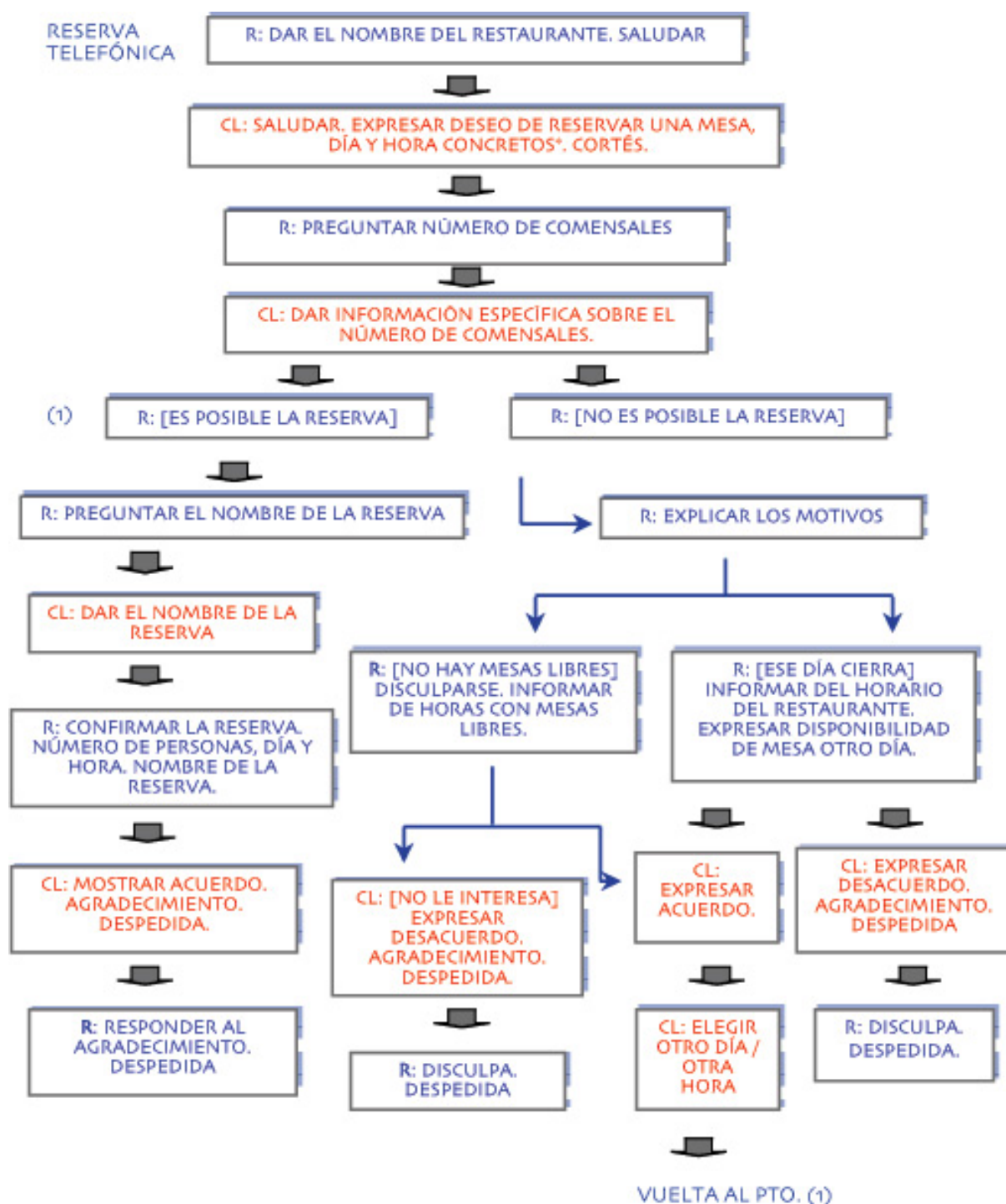
#### TAREA 2: HACER LA RESERVA POR TELÉFONO

El objetivo de esta tarea es que los estudiantes hagan la reserva de mesa en el restaurante elegido. Por supuesto, la reserva tiene que ajustarse a las necesidades de sus clientes y debe seguir el esquema de interacción propio de una reserva de mesa a través del teléfono, específico del ámbito de la restauración.

El microdiálogo A, que se trabaja en la tarea de apoyo 2, constituye un modelo de esquema de interacción de reserva de mesa (también se puede emplear una reserva por teléfono en



soporte audiovisual). Conocen, por tanto, las estructuras gramaticales y el vocabulario específico. A partir de este microdiálogo, se trabaja con los estudiantes la estructura de la reserva de mesa por teléfono, esto es, el esquema de interacción comunicativa que supone una reserva de mesa. Un esquema de interacción se define como un conjunto de secuencias estructuradas de acciones –lingüísticas o no lingüísticas- realizadas por los interlocutores en turnos de palabras. A continuación presentamos un posible esquema de interacción de una reserva de mesa telefónica:



[R es la persona que atiende las reservas del restaurante; C es el cliente. Los corchetes indican la situación concreta que puede darse].

[\*Esta información puede variar, puede darse el número de personas y el día. En cualquier caso, la siguiente intervención del restaurante deberá completar la información que falta]

Una vez que los estudiantes se han familiarizado con el esquema de interacción de una reserva de mesa a través del teléfono deben hacer la reserva de su grupo de turistas. Para ello, trabajaremos con una microsimulación. En parejas, un estudiante hace de cliente y otro de restaurante. El profesor les da un horario de disponibilidad de horas y cada pareja tiene que hacer la reserva según los huecos. Un ejemplo de horario de disponibilidad es el siguiente:

Hrs.	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
13:00		completo		completo	completo		completo
14:00		completo	completo	completo	completo	completo	completo
15:00		completo	completo	completo		completo	completo
20:00		completo			completo		completo
21:00		completo		completo		completo	completo
22:00				completo	completo	completo	completo

A la hora de hacer la reserva, el estudiante debe tener en cuenta: el tipo de cliente, el hecho de que es una cena y no una comida y de que el viaje se va a realizar en fin de semana. Se ponen todos los resultados en común y se elige una reserva definitiva.

### TAREA 3: REDACTAR LA CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

El objetivo de la tercera y última tarea es que el estudiante redacte un fax o una nota de confirmación de la reserva. La elección de uno u otro tipo de texto dependerá del destinatario del escrito. Para esta propuesta los estudiantes trabajarán el fax.

El primer paso para el desarrollo de esta tarea es la presentación del fax, un género textual particular, y el análisis de sus características formales más relevantes. De manera resumida, el fax ha de reunir tres características: brevedad, concisión y claridad. En consecuencia, ha de ser poco extenso y ha de exponer de forma esquemática y clara la información. En líneas generales, adopta el formato de la carta comercial, aunque con ciertas diferencias. El encabezamiento del fax, por ejemplo, consta de membrete (que variará de estructura según la empresa), de fecha y de dirección interior, aunque la disposición es diferente que en la carta comercial. En la carta comercial la fecha se pone debajo del membrete a la derecha y la dirección interior, debajo de la fecha, a la izquierda. En el fax, se especifica, a la izquierda, la persona concreta o empresa que lo envía a la derecha (De: remitente) y la persona o empresa que lo recibe (A: destinatario) y el número del fax al que se envía la carta. La fecha

puede ir al final o al principio, antes que el remitente. El asunto, que expresa el motivo principal de la carta, es fundamental en el fax, aunque en éste suele encabezarse por la abreviatura *Re* -de Referencia-. El apartado de Referencia de la carta comercial, por tanto, no se incluye. La línea de atención puede aparecer si en el apartado anterior sólo se ha especificado el nombre de la empresa a la que se envía el fax. Si no, suele omitirse. El saludo, por último, siempre se incluye. En cuanto al cierre, el fax también incluye una despedida y la firma. Este es un ejemplo de fax elaborado a partir de un fax real de confirmación de reserva:

Fax Cover Sheet

**DATE: April 15, 2004 TIME:**  
**TO: CRYPSA PHONE:**  
**FAX:**

**FROM: TML TRAVEL PHONE: 93-5824777**  
**FAX: 93-5821659**

**RE: CONFIRMACIÓN RESERVA RESTAURANTE MAD- 08/09 MAYO**

**PAGES INCLUDING COVER: 01**

**ATT: SUSANA**

**BUENAS TARDES:**

**TE CONFIRMO LA RESERVA EN EL RESTAURANTE EL ASADOR DE ARANDA. 20 PAX / 8 MAYO, 22:00. 40-50 € POR PERSONA INCLUYENDO IVA.**

**SALUDOS**

**MARGARITA**

Adr. 15 . 2005 12: 35 PM TML TRAVEL  
15/04/05 17:39  
No 2005 p. 1/1

El fax puede modificarse todavía más, según el criterio del profesor. En este ejemplo concreto se ha mantenido el formato original del fax, que carece de membrete, y que emplea

el inglés. El tono es bastante coloquial, a pesar de que las dos empleadas no se conocen, porque depende del tipo de comunicación (en este caso, interna y horizontal) y de las directrices de la empresa turística, que puede fomentar el tuteo entre sus empleados. Otro aspecto a tener en cuenta si trabajamos con fax reales es que el texto, en muchas ocasiones, está lleno de errores, consecuencia de la rapidez con la que se tiene que enviar la información. Estos errores pueden mantenerse o no, según el criterio del profesor, pero si se mantienen debería insistirse en ellos y en la necesidad de una redacción correcta por parte de nuestros estudiantes (Álvarez López, 2004).

Una vez que el estudiante se familiariza con la estructura del fax, practica las construcciones empleadas para expresar la información y organizarla (saludo, cuerpo del texto, cierre y despedida) y se familiariza con el vocabulario técnico (*PAX*, *reserva*, *IVA*). Finalmente, producirán un breve texto, siguiendo las pautas del modelo, y ajustándose a los datos de la reserva concreta que han realizado.

### 3. CONCLUSIÓN

El enfoque por tareas se revela, por tanto, como un enfoque eficaz en la enseñanza del español del turismo. Mediante el desarrollo de tareas el proceso de enseñanza-aprendizaje del español adquiere una finalidad muy determinada que exige al estudiante activar no sólo su competencia comunicativa sino también su competencia estratégica si quiere lograr su objetivo. Enmarcando estas tareas en un ámbito profesional como el turismo, garantizamos que nuestros estudiantes alcancen con éxito la competencia comunicativa (lingüística, sociolingüística, pragmática, cultural, etc.) necesaria para desempeñar con éxito su actividad profesional turística en español.

### BIBLIOGRAFÍA

Alesón Carbonell, M. A. (en prensa), "El español profesional y académico: el caso del lenguaje de las industrias del ocio y del turismo", LIS, Universidad de Surrey.

Álvarez López, Fátima (2004), "El español del turismo: programación y recursos", *Actas de las Jornadas de Formación de Profesorado de ELE*, Madrid, International House  
[http://www.ihmadrid.com/esp/actas\\_jornadas/#ano2004](http://www.ihmadrid.com/esp/actas_jornadas/#ano2004)

Álvarez López, Fátima, (2001), "Notas para el aula de español del turismo", *Cuadernos Cervantes de la Lengua Española*, 36, pp. 20-29.

Consejo de Europa, (2002), *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*, Madrid, MEC / Anaya.

Zanón, J. (1999), *La enseñanza del español mediante tareas*, Madrid, Edinumen, 1999.