DE LOS FINES ESPECÍFICOS A LOS CONTEXTOS PROFESIONALES

CONCHA MORENO GARCÍA
Universidad Antonio de Nebrija

Mi propuesta, más que hablar de fines específicos, es la de hablar de *contextos profesionales específicos*. El análisis de estos permitirá determinar qué predomina en cada uno. En el ámbito del EFE, la investigación se centra a menudo en la especificidad del léxico. Lo que quiero compartir y debatir en esta mesa redonda es una hipótesis según la cual no podemos englobar los ámbitos profesionales dentro de la misma denominación. Hay contextos profesionales en los que el foco se centra en los conocimientos técnicos y científicos previos: véase el caso de un/a profesional de la Medicina, el Derecho, la Filosofía o la Aeronáutica. El español o cualquier otra lengua no materna se apoyarán en el dominio de la materia. Hay otros contextos en los que el foco se centra en la comunicación, la interacción, en el conocimiento de las costumbres del otro –tal como nos lo presenta Maalouf en su libro *Las identidades asesinas:*

> (...) que para comunicarnos con el resto del planeta hoy sea necesario saber bien inglés es una evidencia que sería inútil discutir; pero sería igualmente inútil pretender que con el inglés es suficiente. (...) para que una persona pueda sentirse cómoda en el mundo actual

> es esencial que no se la obligue, para entrar en él, a abandonar la lengua que forma parte de su identidad.

Y más adelante añade:

> [que las corrientes de intercambio social] «estén en manos de los personas que sienten un interés especial por el otro interlocutor y así lo han demostrado comprometiéndose seriamente con su cultura – *eligiendo su lengua*[1]*». (1998: 159-169).*

Dentro de este ámbito entrarían el llamado Español de los Negocios y el Español para el Turismo. Partir de una división en los contextos profesionales permitiría establecer dónde poner el acento y cómo hacerlo desde el punto de vista de la enseñanza-aprendizaje.

La propuesta de investigación iría encaminada a establecer *corpus* con esas diferencias, trabajando en unos casos el léxico de cada especialidad; en otros los contenidos socioculturales, gramaticales y pragmáticos que se basan en el análisis de necesidades comunicativas propias de cada contexto profesional. Esto, a su vez, implica un replanteamiento de los diseños curriculares que materialicemos en propuestas para el aula.

1. El contexto

Empecemos por aproximarnos a lo que se entiende por 'contexto' desde diferentes perspectivas.

1. Gillian Brown y George Yule (1993:47) afirman que, incluso los gramáticos de la oración, cuando preguntan por la aceptabilidad de la misma, están reconociendo implícitamente

[1] La cursiva es mía.

que necesita ser «puesta» en una situación de emisión, adjudicada a unos hablantes concretos y no a otros. Estos autores hacen sus aportaciones desde la lingüística funcional y plantean la necesidad de conocimiento etnográfico para interpretar los enunciados. Por lo tanto, podemos aventurar que el *contexto* nos sitúa en el lenguaje en uso. Este lenguaje en uso se sirve, no sólo de las reglas de la fonética, la morfosintaxis, la semántica, necesita también de conceptos como presuposición, inferencia, implicatura, etc. Es decir, que el estudio del *contexto* nos lleva a tener en cuenta los principios de la pragmática y del análisis del discurso.

Recogemos a continuación algunas definiciones del término.

2. De nuevo Brown y Yule (1993:61) retoman la preocupación de Hymes, (1964) para quien el ***contexto*****,** por un lado, es un límite de las posibilidades interpretativas y, por otro lado, lo ve como un apoyo para la interpretación pretendida. Aunque esta doble consideración pudiera parecer contradictoria, resulta muy clarificadora de la función del *contexto*: nos da claves para descubrir lo que no se dice, lo que se presupone y lo que se infiere, pero también acota, del conjunto abstracto de posibles significados, el más adecuado.
3. Levinson (1983), citado por Casamiglia y Tusón (1999) señala los siguientes elementos constitutivos del *contexto*:
    a. Conocimiento del papel y de la posición social.
    b. Conocimiento de la situación espacial y temporal.
    c. Conocimiento del nivel de formalidad.
    d. Conocimiento del medio: código o estilo apropiado al canal que implica las diferencias entre lo oral y lo escrito.
    e. Conocimiento del contenido adecuado.

f. Conocimiento del campo o registro.

Casamiglia y Tusón (1999) señalan, además, la necesidad de conocer el *marco o esquema*: es decir, los parámetros prototípicos de una situación, por ejemplo, ir al restaurante, asistir a una conferencia, recibir a unos clientes mayores en un aeropuerto, etc. Lo cual obliga al dominio de un *guión*, que indica cómo actuar. Esto lleva a una *meta*. Y para que todo funcione necesitaremos un *plan*.

4. Duranti y Goodwin (1992), citados por Casamiglia y Tusón (1999:126), opinan que el *contexto* incorpora una serie de elementos diversos. Hablan de cuatro dimensiones del mismo que incluyen tanto el espacio físico, como la imagen mental que se hacen del hecho quienes participan en él, sin olvidar lo no verbal y el conocimiento previo:
   - La localización o marco espacial.
   - El comportamiento no verbal.
   - La lengua como contexto.
   - El contexto extrasituacional.

Esta sencilla clasificación puede resultar de gran ayuda a autores y autoras de materiales a la hora de establecer las líneas de trabajo y análisis de textos. Pero también en el aula si se quiere hacer consciente al alumnado de que comunicarse no es sólo descifrar oraciones correctas. Y mucho más en el terreno que nos ocupa.

5. Teun Van DijK (1996:93) afirma que:

   El concepto de «contexto» se caracteriza como la reconstrucción teórica de una serie de rasgos de una situación comunicativa, a saber, de aquellos rasgos que son parte integrante de las condiciones que hacen que los enunciados den como resultados actos de habla.

Continúa en su explicación y habla de la interdependencia existente entre el texto –entendido como los enunciados- y el contexto, de tal manera que los rasgos textuales pueden 'expresar' (en sus propias palabras) aspectos del contexto y este, a su vez, determina qué rasgos deben caracterizar el texto para que sea aceptable dentro del contexto.

6. Julia Caballero Martín (1994) en su tesis doctoral hace un repaso de los distintos tipos de contexto.
    a. El *contexto situacional* permite predecir información. Halliday y Hasan se refieren al «campo», es decir lo que está pasando, la naturaleza de la acción social de lo que está ocurriendo; el «tenor» o participante, son personas, categorías y papeles; el «*mode*» o forma, que se refiere al tipo de lenguaje que se utiliza: incluye el canal (escrito o hablado), la retórica, etc.
    b. El *contexto cultural* es la experiencia de la comunidad lingüística que implica una vida social común.
    c. El *contexto psicológico* es el conocimiento de los aspectos de la vida que se relacionan con cada uno de los interlocutores. Hablaría de una experiencia pasada compartida. En función de la personalidad de los interlocutores se seleccionarán unos detalles u otros, los cuales estarán más cerca de sus rasgos psicológicos.
    d. El *contexto emocional*, es un término utilizado por Bernárdez. Se refiere al estado de ánimo general del hablante que le llevará a seleccionar estructuras concretas y palabras adecuadas, pero si no conoce el comportamiento lingüístico apropiado para ese momento específico su producción será inadecuada.
    e. El *contexto temático* condiciona el tipo de producción, pues hay una serie de elementos propios del contenido

que obligan al uso de unos determinados recursos, descartando otros.

f. El *contexto discursivo* es el entorno lingüístico del cual depende el sentido de una palabra, frase o fragmento. El lenguaje es una manera de actuar con las cosas y las personas y hacer que otros también actúen.

7. Graciela Reyes (1998:358-9) opina que el *contexto* recoge toda la información extratextual que resulta pertinente para la comprensión de un texto. Puede abarcar desde el material verbal, también llamado 'cotexto', hasta el *«macrosocial, gobernado por las condiciones políticas, sociales y culturales de distribución de poder».* Ella especifica más y habla de *contexto situacional*, que engloba la interacción verbal, sus relaciones, el entorno físico, el tema, el propósito y el canal de comunicación. Si nos centramos en el texto como producto escrito, diremos que no siempre es necesario conocer todos los elementos mencionados más arriba, tales como el entorno físico de la producción o recepción. En cambio, serán de gran importancia en el mundo del turismo, por ejemplo, en el que la interacción oral es la más frecuente y por ello el contexto situacional se manifiesta como prioritario.

También habla de *contexto psicológico*, que para ella es el conjunto de supuestos necesarios para la interpretación. Dentro de estos supuestos encontramos las creencias, opiniones, valores, etc. de una comunidad que dotan al lector para interpretar un texto. Asimismo hay que tener en cuenta las creencias o supuestos que a título personal debe evocar el lector para desentrañar el sentido.

De todas las reflexiones señaladas seleccionaríamos lo referente a los contextos situacional y psicológicos tal y como los presenta Graciela Reyes. Para nuestro trabajo posterior nos será también de gran ayuda tener en

cuenta a Casamiglia y Tusón (1999) para preparar los parámetros prototípicos de una situación, el guión según el cual se desarrollará esta para conseguir un objetivo o meta de acuerdo con un plan.

2. Definición de síntesis

> *Contexto* es, en primer lugar, el conjunto de elementos extralingüísticos: situacionales, sociales, culturales, anímicos, y en segundo lugar, lingüísticos: los recursos para la expresión de la forma textual, en los que se inserta un determinado texto y de los cuales depende para adquirir su significado concreto y adecuado.

3. ¿Y qué entendemos por 'profesional'?

El Diccionario de la Real Academia nos da una serie de acepciones del término profesional que pueden orientarnos hacia lo que queremos señalar.

> **1.** adj. Perteneciente o relativo a la profesión. **2.** adj. Dicho de una persona: Que ejerce una profesión. U. t. c. s. **3.** adj. Dicho de una persona: Que practica habitualmente una actividad, incluso delictiva, de la cual vive. *Es un relojero profesional.* U. t. c. s. *Es un profesional del sablazo.* **4.** adj. Hecho por profesionales y no por aficionados. *Fútbol profesional.* **5.** com. Persona que ejerce su profesión con relevante capacidad y aplicación.

Según esto, el contexto profesional podría definirse a través de una serie de situaciones, por un lado, y de creencias, opiniones, valores, por otro, relativos a una determinada profesión y que debe conocer quien la ejerza para que quede claro que la desempeña no como un aficionado. Por ello es

importante tener en cuenta la quinta acepción que nos lleva a reflexionar sobre la competencia profesional.

El concepto de competencia nos llega a través de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) que la define como sigue (OCDE, 2005, p. 4): *The definition and selection of key competences: executive summary.* Paris, OECD Publications[2].

> *A competency is more than just knowledge and skills. It involves the ability to meet complex demands, by drawing on and mobilising psychosocial resources (including skills and attitudes) in a particular context. For example, the ability to communicate effectively is a competency that may draw on an individual's knowledge of language, practical IT skills and attitudes towards those with whom he or she is communicating[3].*

Por su parte, El Instituto Nacional de Empleo de España INEM (1995) afirma:

> Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de (…) una ocupación (…) Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber–hacer. El concepto de competencia engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de

[2] Consultado en la web <http://www.oecd.org/dataoecd/47/61/35070367.pdf> el 25 de agosto de 2009.

[3] Una competencia es más que conocimiento y destrezas. Implica la habilidad de satisfacer demandas complejas movilizando y recurriendo a recursos psicosociales (incluidas destrezas y actitudes) en un contexto particular. Por ejemplo, la habilidad para comunicarse de manera eficaz es una competencia que puede requerir del individuo el conocimiento de la lengua, destrezas tecnológicas prácticas y ciertas actitudes hacia aquellos con los cuales él o ella se está comunicando.

> decisiones, transmisión de información, considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

Bunk (1994) plantea que

> (…) posee competencias profesionales quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

En un trabajo de la universidad de Granada, que analiza el programa europeo *Tuning educational structures in Europe* para la reforma educativa, encontramos una clasificación de las competencias de intervención que deberán reforzarse en los programas de determinadas profesiones más que en otras.

Competencias de intervención		
Cognitivas	**Sociales**	**Culturales**
Capacidad de - Aplicar conocimientos a la práctica. - Adaptarse a nuevas situaciones. - Creatividad. - Crítica y autocrítica - Trabajar de forma autónoma.	Capacidad de - Desarrollar habilidades interpersonales. - Mostrar liderazgo. - Trabajo en equipo.	Capacidad de - Apreciar la diversidad. - Adquirir conocimientos de otras culturas. - Trabajo intercultural.

Así pues, volvemos al planteamiento del contexto profesional como conjunto de situaciones en las que están implicadas una serie de creencias, opiniones y valores. Y añadiríamos, además, los conocimientos, habilidades y destrezas propios de un perfil profesional determinado.

Lo que anunciaba al principio era que no podemos elaborar programas ni crear materiales con fines profesionales de manera uniforme. Si estamos de acuerdo con lo expuesto hasta ahora, lo estaremos también en que las competencias, situaciones y habilidades que debe manejar con fluidez un profesional de la Medicina no coinciden con las de un profesional del mundo de los negocios o del turismo, por ejemplo, entre otras cosas porque la variedad de situaciones en las que se ve envuelto este último hace que casi podamos hablar de profesiones diferentes. Veamos unos ejemplos.

1. *En el aeropuerto*. Recibir a los clientes; resolver problemas a la llegada; hacer que los clientes se sientan cómodos y seguros en un ambiente nuevo, quizá percibido como hostil. Despedir a los clientes; resolver problemas de última hora; hacer que los clientes se lleven una última imagen positiva de su viaje.
2. *En el hotel*. Recibir a los clientes; hacer que se sientan cómodos y seguros (a menudo el hotel es el único punto de referencia de quienes viajan, de ahí la importancia de transmitir esta sensación); ser el intermediario entre los clientes y la ciudad que se visita; resolver malentendidos; subsanar necesidades o imprevistos. Ofrecer compensaciones que no perjudiquen a la empresa.
3. *En el restaurante o en la cafetería*. Atender a los clientes; hacer que se sientan cuidados. Explicarles de forma amable en qué consisten los platos de la carta; proponer alternativas. Hacer que los clientes no se sientan invadidos en momentos de intimidad o de trabajo. Recibirlos como habituales.
4. *En la oficina de turismo*. Dar información adecuada a las preguntas recibidas y al tipo de clientes; informar sobre horarios y medios de transporte. Conocer la ciudad, sus lugares interesantes y sus

actividades. Transmitir que el lugar donde se encuentran los clientes vale el viaje realizado.

5. *En los circuitos o en las visitas guiadas*. Conocer los lugares, sus anécdotas y adaptar esos conocimientos al tipo de clientes y al tiempo disponible. Expresarse con fluidez. Saber reaccionar ante las dificultades posibles. Saber manejar al grupo para que todo fluya. Evitar los choques culturales.

He aquí como ejemplo una síntesis de lo que se supone debe componer la formación específica de un guía de turismo[4].

SECTOR	**FUNCIONES COMUNICATIVAS.** **CONTENIDOS LINGÜÍSTICOS**	**CONTENIDOS LÉXICOS Y DE REGISTRO**	**CONTENIDOS PRAGMÁTICOS** **Y LINGÜÍSTICOS**	**CONTENIDOS CULTURALES**
Guías de turismo	Saludar y despedir, informar, explicar, recomendar, advertir, evitar el estrés cultural Contenidos lingüísticos propios de esas funciones	Registro adecuado a las características del grupo; léxico de la descripción de lugares, monumentos, horarios, precios, etc.	Cumplir las máximas de Grice; tener en cuenta la teoría de la relevancia; contribuir a la concordia dentro del grupo, evitar términos o fórmulas que refuercen prejuicios, mostrar atención e interés por todos, etc.	Manejar conocimientos sobre diferencias de comportamiento cultural de los miembros del grupo para evitar choques con las de la zona visitada

Y, a continuación, unos ejemplos sobre las características lingüísticas y pragmáticas de los mismos profesionales.

[4] Extraído del artículo «El español turístico», en *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera.* SGEL. Madrid. pp. 1185-1204.

4. Rasgos morfosintácticos peculiares

*Sector***.** Si nos centramos en los/as guías, observaremos que abarcan una comunicación más seguida y cuantitativamente más extensa con los clientes y en ella destaca la expresión oral. En este caso, podríamos decir que el lenguaje es fundamentalmente narrativo, descriptivo y en menor medida argumentativo.

5. Algunas características morfosintácticas.

- Uso del imperativo afirmativo o negativo para llamar la atención de los clientes:

Ejemplos: *Miren..., observen..., suban..., bajen..., / no se retrasen, no se olviden de sus objetos personales/ no dejen sus maletas sin control...*

- Uso del presente histórico para acercar los acontecimientos al cliente:

Ejemplo: *A principios del siglo X, Praga se convierte en una ciudad, con una gran plaza del mercado y dos ciudadelas desde las cuales sus primeros gobernantes dirigen sus numerosos feudos familiares.*

- Uso de las preposiciones sobre todo en descripciones de lugares y monumentos

Ejemplo: *Caminata por la ciudad colonial de Grana y* tour *por la zona. Después, almuerzo en la finca Posintepe y salida hacia el albergue* Nicaragua libre *y por la tarde recorrido con una guía de la comunidad por los campos de la cooperativa. Paseo a caballo por la vertiente sur del volcán Mochambo. Cena y alojamiento en el albergue.*

- Uso del condicional para sugerir, aconsejar:

Ejemplo: *¿Esta noche? Pues... podrían ir a alguno de los conciertos populares que hay cerca del hotel.*

- Uso del indefinido para situar hechos en el tiempo:

Ejemplo: *¿Qué quisieron transmitirnos los egipcios de sus tradiciones a través del embalsamamiento?*

- Uso del presente de subjuntivo en expresiones de deseo:

Ejemplo: *Que tengan buen viaje / que aproveche / Ojalá tengamos buen tiempo...*

- Uso de las perífrasis, sobre todo *ir a* + infinitivo y *deber* + infinitivo:

Ejemplo: *Dentro de unos momentos vamos a llegar a nuestro destino. No olviden sus objetos personales en el autobús, por favor. Tras la visita, tendrán una hora de tiempo libre. Deben estar de vuelta a las 14:00 para ir al restaurante.*

6. Algunas características pragmalingüísticas.

- Orientación hacia el interlocutor; de donde se derivan otras características de su lenguaje.
- Uso del 'nosotros/as' para aumentar la sensación de participación.
- Uso de deícticos de proximidad con el mismo fin.
- Uso de formas exhortativas para enfatizar la persuasión.
- Uso de formas de tratamiento adecuadas al interlocutor para evitar fallos en la distancia social.
- Manejo adecuado de las máximas conversacionales de Grice: que la información sea adecuada al grupo; que esa información sea verdadera y relevante y que el modo de darla sea interesante y no contribuya a la creación o perpetuación de estereotipos negativos.

Tomamos ahora un ejemplo de lo que una guía profesional dice de su trabajo:

> María Jesús Cinto afirma: «nunca cuentas lo mismo, cada guía realiza un discurso propio que adapta al tipo de grupo que en ese momento tenga. Cuando tienes una visita infantil sueles recurrir a anécdotas, mientras que cuando tienes un grupo de personas mayores la historia suele interesarles muchísimo más». Además, añade: «muchas veces al cabo de cinco minutos ya reconoces qué tipo de grupo tienes: los que quieren una explicación más histórica, quienes prefieren ver muchas más cosas en menos tiempo o los que quieren ver detalladamente solamente dos edificios.
> (…)Solamente se nombran las fechas históricas más importantes, tratamos de que el lenguaje, y por tanto la explicación, sean más amenos.

Por otra parte, no podemos dejar de lado, en el caso de los profesionales del Turismo, el gran papel que desarrollan como mediadores interculturales. Por ello, es fundamental tener en cuenta esta perspectiva en su formación y en la selección de contenidos de su plan de estudios. Un ejemplo:

En los países árabes o en Oriente, no se debe estrechar la mano a su interlocutor, a menos que este se la ofrezca primero. Algunas mujeres musulmanas aceptan el apretón de manos pero en la India una mujer nunca da la mano a nadie.

En EE.UU., dos interlocutores deben mantenerse siempre en la «zona de comodidad»; los musulmanes, en cambio suelen acercarse más y es común que un hombre coja la mano a otro y la mantenga un rato.

Si viaja usted a los países de Oriente, debe saber que son extremadamente corteses y esperan que se comporte con la misma educación. Las palabras '*sí*' y '*no*' no se usan igual que en Occidente. El *no* se evita mientras que el *sí* a menudo sólo significa *eso me han dicho.* Digan lo que digan, nunca les dé la espalda; es una de las mayores groserías posibles.

En fin, si quiere usted ser un turista respetuoso, no se olvide de poner en su maleta algo de información útil, además de las gafas de sol y el cepillo de dientes[5].

Para conseguir convertirse en un buen guía capaz de variar el discurso en un idioma que no es el propio, habrá, pues, que definir su perfil profesional. Este responde al conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir, en condiciones óptimas, las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Los perfiles profesionales son dinámicos, cambian para adaptarse a las necesidades del mercado. De la misma forma, los currículos, los materiales, la metodología con la que se forma a futuros profesionales tienen que tener en cuenta las necesidades requeridas para que logren serlo.

En mi opinión, no basta con hablar de la especificidad del lenguaje profesional –cosa que no podemos descuidar, sin duda –, pero espero haber demostrado que necesitamos elaborar *corpus* de necesidades relativas al contexto profesional específico que se tendrán en cuenta en los currículos de los planes de estudio.

En relación con la metodología, no quiero dejar de mencionar que convertirse en un buen profesional también requiere de fórmulas que permitan ensayar antes de actuar. Para ello sugerimos acudir a lo que Robert J. Di Pietro (1987) llama ‘escenarios'. Y, según él mismo propone, su efectividad se asegura recordando que deben constar de tres componentes básicos:

• La tarea.

• La información conocida por todos.

• La información reservada a cada grupo.

[5] Extraído del libro *Cinco estrellas. Español para el turismo* (2009:149). SGEL. Madrid.

Las fases de desarrollo de estos escenarios, parecen ideales para llevar a las aulas de los fines específicos: *ensayo, representación y valoración*. No podemos desarrollar esta idea en todas sus posibilidades, pero ahí dejamos la propuesta para volver sobre ella en otra ocasión.

Para *concluir*, mi propuesta es la siguiente:

- Definir el perfil profesional, con sus conocimientos, competencias, habilidades y destrezas.
- Seleccionar los contextos en los que se desarrollará la actividad profesional.
- Dotar de contenidos lingüísticos, pragmáticos y culturales cada contexto profesional.
- Aplicar una metodología basada en los escenarios.

Bibliografía

BROWN G., y George, Y. (1993): *Análisis del discurso.* Visor libros. Madrid.

CABALLERO MARTÍN, Mª J. (1994): *El español como L2: la comprensión de textos.* Universidad Antonio de Nebrija. Tesis doctoral.

BUNK, G. P. (1994): *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA. Revista Europea de Formación Profesional* No 1. 8-14.

CASSAMIGLIA, H., y TUSÓN, A. (1999): *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso.* Ariel Lingüística. Barcelona.

DI PIETRO, Robert J. (1987): *StrategicInteration: Learning Languages through Scenarios.* Cambridge University Press. London.

DURANTI, A. y GOODWIN, Ch., (eds.) (1992): *Rethinking context. Language as interactive phenomenon.* Cambridge. Cambridge University Press.

LEVINSON, S. (1983): *Pragmática.* Teide. Barcelona.1989.

MORENO GARCÍA, Concha. y TUTS, Martina. (2004): «El español turístico» en *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua o lengua extranjera.* SGEL. Madrid, pp. 1185-1204.

- (2009): *Cinco estrellas. Español para el turismo.* SGEL. Madrid.

OIT. Organización Internacional del Trabajo. (1995). *Formación profesional. Glosario de términos escogidos.* Ginebra.

REYES, Graciela. (1998): *Cómo escribir bien en español.* Arco Libros. Madrid.

VAN DIJK, Teun. (1983): *La ciencia del texto.* Paidós Comunicación. Barcelona. (1996).

Páginas web:

CALVI, Maria Vittoria: *El español del turismo: problemas didácticos,* en <http://www.ideas-heilbronn.org/archivo/1/elements/artic/Calvi-turismo.pdf> (Consultada el 29-08-09)

Las competencias en el nuevo paradigma educativo europeo. En <http://www.ugr.es/~economia/documentos/Documentos/definitivos/anexo_c.pdf> (Consultada el 29-08-09)

INEM. Instituto Nacional de Empleo en España. (1995): *Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional*. Subdirección general de gestión de formación ocupacional. En <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/i.htm#2> (Consultada el 29-08-09)