REFLEXIONES ACERCA DE LA ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL DEL TURISMO EN JORDANIA

RENAD AL – MOMANI
TERESA SIMÓN CABODEVILLA
Universidad de Jordania

1. Introducción

No nos resulta fácil empezar a escribir sobre un tema como es el Español con Fines Específicos, puesto que este tema crea una serie de preguntas acerca de la naturaleza de las lenguas de especialidad y las que se imparten con el título de fines específicos. Aunque sí provoca una cierta curiosidad de comprender los fundamentos de estos conceptos y hacer de nuestra tarea de profesores de lenguas con fines específicos una tarea interesante basada en un conocimiento bien sólido.

Creemos que lograr acertar en la propuesta de reflexiones acerca del Español en el ámbito del turismo exige de nosotros un acercamiento a la naturaleza de esta diferencia. Así pues, la estructura del presente artículo empezará poniendo el acento sobre las diferentes distinciones de estos términos. Luego se hará una breve descripción de los datos que justifican nuestro interés por el turismo como una asignatura con especial atención para un público especializado como es el alumnado jordano. A continuación, se presentará la propuesta de un folleto turístico que será la tarea pragmática de

todo un curso comunicativo de turismo. Las reflexiones que abordaremos al final del curso serán las reflexiones que tanto profesores como alumnos han hecho al terminar el curso.

2. La diferencia entre una lengua de especialidad y una lengua con fines específicos

En su definición sencilla de una lengua de especialidad, Hoffman (1975) indica que este término describe aquella lengua que se concibe de códigos de carácter lingüístico sin añadir más detalles al respecto. Años después, otros lingüistas afirmaron que la lengua de especialidad es una variante de la lengua general y lo único que la distingue es el hecho de tener un conjunto de acumulaciones léxicas más frecuentes que se suelen dar en la lengua general. (Felices Lago: 2005).

Por su parte, Varantola (1986) considera que una lengua de especialidad es como subconjuntos de carácter pragmático del lenguaje emitido en sentido global. O sea que la aplicación de la lengua se consigue a través del potencial comunicativo de los lenguajes específicos. Pero la definición que podría alcanzar un cierto consenso es la de Cabré (1993:135) que destaca lo común entre ambos términos diciendo que los aspectos que comparte la lengua general y la de especialidad se interrelacionan y mantienen una función comunicativa predominante, por encima de otras funciones complementarias.

Todo lo anteriormente dicho tan solo da una idea aproximada de lo que es una lengua de especialidad sin adentrarnos en lo que es una lengua con fines específicos. Consideramos que este término es el más adecuado para la didáctica de la enseñanza de LE porque se ajusta y responde a los objetivos de la enseñanza-aprendizaje que se centran en destrezas específicas como por ejemplo ciertas profesionalidades que requieren el desarrollo de prácticas discursivas orales como bien afirma Vittoria Calvi. En otras palabras, podemos decir que la enseñanza con fines específicos puede permitir a la vez

el aprovechamiento de un contenido especializado dentro de un contexto comunicativo pragmático y es más adecuado para este tipo de aprendizaje.

En cambio, una lengua con fines específicos va encaminada hacia un fin determinado y se basa en el análisis de las necesidades de aprendizaje, es decir, en lo que los estudiantes tienen que hacer por medio del lenguaje (P. Robinson, 1991:3). Creemos que el concepto de fines específicos incluye la realización de los objetivos que el profesor plantea para conseguir la meta del curso y las habilidades que deben adquirir los estudiantes para llegar al objetivo final.

3. El turismo en Jordania: Datos generales

Es asombroso el número de turistas españoles que visitan Jordania cada año, si echamos un vistazo a las cifras podremos observar este incremento sobre todo desde finales del año 2007 cuando el recinto arqueológico de Petra fue nombrado una de las siete maravillas del mundo moderno:

Año	**Número de visitantes españoles**
2006	34.986
2007	38.207
2008	61.856

(Datos obtenidos del *Ministerio de turismo y antigüedades* de Jordania)

Este dato es todavía más espectacular si lo comparamos con los de otros países europeos como Alemania, Gran Bretaña o Italia en los que la cifra no supera los 50.000. Por este motivo, creemos que Jordania, como país receptor de turistas, necesita personal preparado y con la formación adecuada para cubrir esta necesidad. Como sabemos que el mundo del turismo abarca muchos sectores, en este artículo, cuando nombremos al profesional del turismo, nos referiremos concretamente al guía turístico.

4. El turismo como fuente de salida laboral

4.1. El perfil de guías turísticos

En Jordania existe una ley por la cual únicamente las personas de nacionalidad jordana pueden trabajar como guías turísticos. Incluso en los casos en los que un grupo de turistas recorre varios países con un guía propio (como es el caso de los tours que recorren Tierra Santa por Jordania, Palestina e Israel) deben ir acompañados de un *silent guide* jordano.

Una persona que desee trabajar como guía turístico debe hacer primero unas pruebas en la Universidad de Jordania en el idioma en el que quiera trabajar. Este examen oral y escrito se puede hacer en inglés, francés, italiano, alemán y español pero mide únicamente la competencia lingüística del candidato. Son los propios profesores de idiomas de la Universidad los que se encargan de hacer un comité y preparar el examen y las pruebas orales. Si aprueba este examen recibirá durante seis meses un curso de formación impartido completamente en árabe.

Consideramos que este curso de formación debería impartirse en el idioma en el que se va a trabajar ya que es la lengua con la que se comunicarán con el turista, creemos que esto no debería separarse en ningún caso. El profesional del turismo no solo recibe, atiende y trata con el turista sino que debe en la mayoría de las ocasiones dar explicaciones acerca de los monumentos, la historia y costumbres de su país. En el caso de Jordania, hablamos de un turismo de tipo cultural, arqueológico y religioso.

4.2. La colocación del turismo como asignatura en las instituciones jordanas

Como respuesta al número creciente de turistas españoles en este país, creemos que se debe formar al futuro profesional en español. En Jordania se enseña español en los siguientes centros:

- Instituto Cervantes (Ammán)
- Universidad de Jordania (Ammán)

- Universidad de Yarmuk (Irbid)
- Universidad de Al Al- Bayt (Mafraq)
- Colegios donde se enseña español para alumnos de secundaria: el colegio de la reina, el colegio *King's academy*, el colegio francés y el *School of life*.

En las universidades de Yarmuk y de Al- Al-Bayt se enseña español como asignatura de libre configuración. Solo en la Universidad de Jordania existe una licenciatura desde la creación de un departamento de español independiente. Se trata de una licenciatura de doble especialidad: español e inglés. En los dos primeros años, el estudiante adquiere la competencia lingüística en las dos lenguas y alcanza un nivel intermedio – alto. En el tercer y cuarto año, se forma al estudiante en otras materias como literatura, traducción, periodismo y algunas materias de Español con Fines Específicos como Español de los Negocios o Turismo. Son muchísimos los estudiantes que escogen Español del Turismo ya que es la salida profesional más importante que tiene esta licenciatura.

Español del Turismo es una asignatura de 3 créditos, es decir, 48 horas lectivas. Se imparte durante 16 semanas, tres horas cada semana, divididas en dos o tres sesiones. El manual que se utiliza en clase es *Español en el hotel*, de Concha Moreno y Martina Tuts. En esta asignatura se pretende formar al alumno en el sector turístico a la vez que dotarlo de un buen bagaje léxico e histórico. Por todo ello las clases son prácticas y teóricas. Teóricas, ya que se enseñan conceptos como sector turístico, tipos de turismo, agencias, tipos de agencias, etc. Pero también el futuro profesional debe tener conocimientos técnicos y recursos para las diferentes situaciones que puedan surgir, conflictos o malentendidos. Por ello consideramos que lo más importante es la parte oral, la interacción.

En este curso también se utiliza en muchas ocasiones el método contrastivo como por ejemplo en el caso de la gastronomía. El futuro profesional debe conocer bien su gastronomía pero debe también saber explicarla: qué tiene, cómo se come, cuándo se come, etc. Y para ello hay

que comparar y conocer un poco la gastronomía del otro país, establecer puntos en común y diferencias. Es aquí donde se pone de manifiesto el papel tan importante del profesional del turismo como mediador cultural.

5. El folleto turístico: de la teoría a la aplicación

Una asignatura como el turismo en la lengua española supone un desafío tanto para el profesor como para el alumno. Queríamos salir de la rigidez y la monotonía de las tareas ordinarias que se dan a final del curso mediante las cuales el aprovechamiento y el rendimiento son mínimos. El folleto turístico que vamos a tratar es la viva demostración de la metodología que adaptamos en clase. No queríamos que las tareas de una asignatura tan rica fueran tan teóricas e incapaces de servir el alumno en su futura tarea como guía turístico, una persona que se va a dedicar al sector turístico o simplemente una persona con más conocimiento y más consciente del contenido del folleto.

5.1. La definición del folleto

El folleto turístico es aquella publicación sobre una zona determinada que sirve para dar información sobre el destino, sobre la compañía y sobre la agencia que lo diseña. Sin embargo, para nosotros, el folleto implica algo más que eso y la nueva tarea que le dimos ha sido sencillamente convertirlo en un recurso didáctico y hacer que el alumno esté involucrado en la evaluación del proceso turístico y de la promoción de los lugares turísticos de su propio país en español. Es en otras palabras, toda la información que un turista necesita saber de su destino de viaje. Por esa razón al terminar el curso explicando la importancia de los servicios hosteleros y trabajando en clase muchas situaciones reales a las cuales un empleado en el sector turístico puede enfrentarse, viene ya el del folleto.

5.2. Metodología del folleto

Lo cierto es que los materiales para el Español del Turismo son bastante pobres y lo que existe hoy día es tan solo algunos libros de texto que enfocan el contexto de hostelería, lo que es realmente insuficiente para un público como el nuestro. Así pues, hemos pensando en la alternativa del folleto que podría proporcionarle al alumno una satisfacción al terminar el curso.

La realización de este sigue la metodología general que se aplica para este tipo de enseñanza; es decir, aplicar el conjunto de procedimientos pedagógicos que nos permitirá poner en juego los contenidos de forma eficaz y lo más global o universal posible (Nieto Callén:2006). La idea general del folleto es la respuesta al enfoque comunicativo que nos enseña el uso de la lengua prestando más atención al contenido.

5.2.1. Tarea del alumno

La tarea del alumno se resume en aplicar todo lo que ha aprendido durante el curso investigando lo necesario para hacer el folleto, utilizar distintas fuentes de consulta (libros, folletos, guías editadas por el Ministerio de Turismo, etc.), seleccionar los temas que necesita desarrollar, entender los fallos en los folletos existentes y hacer un resumen del destino en cuestión y por último reunir y ordenar el material que ha preparado.

5.2.2. Proceso de elaboración

El proceso de elaboración es la fase más interesante del proceso de aprendizaje. El profesor puede dividir el trabajo en grupos de hasta cuatro personas. Los alumnos empiezan a organizar las tareas que cada uno tiene que elaborar; empezando por la búsqueda de información, investigando el estado sobre el destino que han escogido, hasta diseñar los elementos gráficos. Teniendo en cuenta que este producto no es objeto de venta y se puede presentar como una fuente de comprensión del destino.

5.2.3. Evaluación del profesor

El proceso de evaluación pasa por dos fases; una primera que pasa por los alumnos mismos al realizar el trabajo y al intercambiar ciertas opiniones del contenido del folleto y la información que tiene y su organización tanto de servicios para el turista y la información histórica de la zona que han escogido. También, la cantidad de información nueva que han aprendido los alumnos solos al trabajar el tema es la técnica más interesante de su proceso de evaluación.

La segunda fase de evaluación es la tarea más difícil porque el profesor tiene que estar seguro de que los alumnos han comprendido bien los objetivos del folleto. El proceso que realizamos al corregir los folletos empieza por plantear una serie de preguntas como las siguientes:

-¿Existe una concordancia entre los gráficos y el texto? Puesto que el folleto tiene que tener obligatoriamente unos gráficos como fuente de atracción turística.

- ¿El folleto tiene un formato atractivo y una información organizada? Porque el turista va a utilizar el folleto y aprender de su contenido si le gusta y le parece organizado.

-¿Se utiliza un lenguaje claro y preciso? Porque el turista no va a leer textos demasiado complicados y un lenguaje demasiado culto; lo más importante es explicar bien el contenido de manera sucinta y precisa.

-¿Se utilizaron verbos, nexos, adjetivos calificativos? Porque se trata de aprender, apreciar y comparar los lugares y los servicios hosteleros.

5.2.4. Problemas a los que se enfrenta el alumno.

Uno de los problemas que afronta el alumno a la hora de desarrollar el tema, es la incomprensión de la utilidad de dicha tarea al principio y la falta de recursos que le pueden ayudar para organizar el contenido lingüístico para su zona.

Muchos alumnos se quejan de la falta de bases de datos en español sobre los lugares históricos en Jordania. Por eso, intentan hacer traducciones

del inglés al español o del árabe al español. Aparte de eso, todos los alumnos se sienten algo decepcionados al empezar el curso y ver el contenido del servicio hostelero porque esperan aprender un contenido más técnico del sector turístico. Por esa razón, el folleto para ellos es una manera adecuada para poder aprender algo nuevo y hablar por lo menos de la historia de un lugar.

6. Reflexiones finales

Tal vez sean muchas las reflexiones que podemos destacar tras terminar el presente trabajo pero nos gustaría poner el acento en primer lugar, a la importancia que tiene el papel del profesor en activar el proceso de aprendizaje en una asignatura que necesita más un tacto humano que un conocimiento profundo del material. Hemos disfrutado al máximo al ver cumplidas nuestras expectativas de crear un ambiente interactivo entre profesor-alumno y entre alumno-alumno. Nuestros alumnos han podido comprender las situaciones que rodean a lo que es el servicio hostelero, han vivido situaciones reales y han buscado posibles soluciones como demostración al interés que presenta trabajar en el ámbito del turismo.

Vemos importante, de igual modo, que el profesor cree materiales propios adaptados a las necesidades del alumnado como es el caso de Jordania, porque el aprendizaje efectivo necesita del profesor una serie de estrategias creativas acerca de la asignatura y de la metodología a seguir. Lo cierto es que esta experiencia tan fructífera nos abrió nuevas perspectivas para futuras investigaciones y nos llenó de motivaciones para seguir trabajando para el turismo y para el servicio de nuestros alumnos.

Finalmente, hemos de mencionar que el alumno jordano ha sentido una gran satisfacción al poder expresar apropiadamente el contenido léxico de distintos lugares turísticos en Jordania tanto por el esfuerzo elaborado en el folleto turístico como por la experiencia que tuvo al tener unas clases con algunos guías turísticos que invitamos para dar una charla sobre la

importancia de los lugares turísticos con el fin de acercarle al alumno la importancia de tener una habilidad perfecta en español. Nuestra labor ha sido simplemente intentar movilizar el español como una verdadera lengua de comunicación con los turistas españoles y darle al alumno las llaves del éxito comunicativo.

Bibliografía

AGUIRRE BELTRÁN, B. (1998). «Enfoque, metodología y orientación didácticas de la enseñanza del español con fines específicos» En *Carabela* 44, pp.5-29.

BARRUECO, S et al. (ed.) (1996). *Lenguas para fines específicos (V). Investigación y enseñanza*. Alcalá de Henares: Universidad.

Datos recogidos del Ministerio de turismo y antigüedades y de la Universidad de Jordania.

Enciclopedia del español en el mundo (anuario del Instituto Cervantes 2006-2007), Círculo de lectores, Plaza y Janés, 2006.

DE SANTIAGO GUERVÓS, J. (1999). «Sobre lenguas especiales» En *Actas del tercer Congreso de Lingüística General*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

FELICES LAGO, M. (2005). «El español con fines específicos y su desarrollo en España durante la última década» En *IDEAS* Número 1, marzo 2005.

GÓMEZ DE ENTERRÍA, J. (2001). *La enseñanza-aprendizaje del español con fines específicos*. Madrid. Edinumen.

ROBINSON, P.C. (1991). *ESP Today: A Practitioner´s Guide*. Cambridge:Prentice Hall International, Carabela número 44, SGEL, Madrid, 1999.

NIETO CALLÉN, E. (2006). «Algunas reflexiones sobre el español de turismo» En *Frecuencia-L*. Primavera 2006.

MORENO, C y TUTS, M. (1998). *El Español en el hotel*. SGEL. Madrid