Una manera de enseñar léxico de español aplicado al turismo y al patrimonio

Carmen García Flores
Institut Supérieur d'Études Appliqués aux Humanités à Tozeur
Universidad de Gafsa

1. Introducción

El léxico del turismo no es propiamente un léxico de especialidad, porque los usuarios proceden de campos muy diversos. El léxico del turismo es conocido por una amplia gama de la población proveniente de todos los sectores; y esto es debido a que el turismo se ha convertido en una actividad muy popular. Los profesionales del turismo tienen que comunicar con personas de profesiones diversas. En ese sentido hay una gran diferencia con, por ejemplo, la lengua aplicada a la medicina, en que el objetivo principal es que profesionales de la medicina de lenguas diferentes puedan compartir conocimientos en una lengua común para todos y aprendida para este fin. En estos casos, el conocimiento de la segunda lengua que se va a utilizar para un fin específico entre profesionales de un área determinada tiene que partir de un nivel B2. Los profesionales del turismo pueden empezar a estudiar una lengua aplicada al turismo sin tener unos conocimientos previos de dicha lengua; y esto les puede suponer que la necesidad de usar una lengua con fines turísticos les dé las capacidades lingüísticas para desenvolverse en otras esferas de la vida. Es decir, se realiza el camino inverso: del estudio de la lengua de "especialidad" se adquiere un manejo de la lengua en ámbitos de la vida cotidiana.

El turismo se ha convertido en muchos países en el principal medio de ingresos, es cierto que con muchos altibajos; en las últimas dos décadas, muchas regiones han abandonado sus medios tradicionales de supervivencia jugándoselo casi todo a una única carta: la explotación turística de su zona. Y esto ha facilitado que los estados hayan puesto en valor lugares, objetos, costumbres y tradiciones para que sirvieran de atractivo turístico y con ello renovar constantemente su oferta turística.

En un mundo intercomunicado no se puede deslindar las necesidades lingüísticas de las sociológicas; y mucho menos en el campo de cualquier lengua aplicada al turismo. Cuando se enseña una lengua de especialidad hay que valorar al alumnado que va a estudiarla. Generalmente, al alumno de español aplicado a la medicina se le presupone que su mayor interés será la medicina; pues bien, para el alumno de español aplicado al turismo generalmente su mayor interés no es *a priori* el sector del turismo, ni tampoco la lengua española, sino tener recursos que le permitan interactuar en el sector del turismo en poco tiempo en lengua española. Esto es lo que pasó en el sur de Túnez, lugar en el que se ha llevado a cabo la experiencia de enseñanza en la que se basa el presente trabajo, que se dividirá en las siguientes partes: una contextualización sobre el tipo de enseñanza en el que se basa el trabajo; una exposición acerca del uso de una lengua en

el campo del turismo; una tercera parte en la que se expondrá cómo se afronta el léxico del español aplicado al turismo; y se terminará con una conclusión.

2. Contextualización

Para optar por un modelo de enseñanza hay que tener en cuenta las circunstancias en las que se va a realizar esa enseñanza.[1] Este trabajo que ahora se presenta está basado en la experiencia práctica durante cinco años, desde 2010 hasta 2015, en el Instituto Superior de Estudios Aplicados a las Humanidades en Tozeur (ISEAHT), en el sur de Túnez. En el año 2010, el Ministerio de Estudios Superiores y de Investigación decide abrir el Departamento de Español Aplicado al Turismo y al Patrimonio en este Instituto, debido a la continuada petición de los servicios turísticos como aeropuerto, agencias de viajes, hoteles, restaurantes... ya que se encontraban con un importante número de turistas de habla española, con los cuales era complicado comunicar en francés, árabe o inglés.

Durante los dos primeros cursos (2009-2010, 2010-2011) hubo entre cincuenta y sesenta alumnos por curso, un 30% de ellos alumnos y un 70% alumnas. Todos habían estudiado español como asignatura optativa en el liceo (lo que en España sería la Educación Secundaria) y su nivel al iniciar los cursos del español aplicado en el ISEAHT era en teoría de un A2; aunque en la práctica no era exactamente así, pues se daban casos en los que había alumnas con un nivel B1, mientras que otras no habían alcanzado el A1.

La especialidad era una diplomatura de tres años, en los que en el primer, segundo y tercer curso se impartían las asignaturas de Gramática española, Comprensión y composición de textos españoles, Traducción del español al árabe y al francés y Expresión oral. En el primer curso se impartía Civilización de España y de América de los siglos XIX y XX y Fonética española. En los cursos segundo y tercero se impartían las asignaturas de Español Aplicado al Turismo y Español Aplicado al Patrimonio. Todas las materias se impartían durante dos horas a la semana, excepto Fonética que se impartía durante una hora a la semana.

Durante estos dos primeros cursos los motivos del alumnado para estudiar español eran varios. Un 25% quería dedicarse más adelante a la investigación o a la enseñanza superior en temas relacionados con la lengua española; un 15% quería aprender español para poder viajar a España por diferentes propósitos, de entre ellos un 80% para encontrar un puesto de trabajo; y para el 65% restante su motivación era poder trabajar en el sector del turismo en su país y en su zona, en el sur de Túnez.

En el año 2011 tiene lugar la revolución tunecina; este hecho afectó de manera drástica el funcionamiento de los cursos. En primer lugar, comienza a disminuir el número

1. Este trabajo está basado en la experiencia práctica; no obstante, se apoya en una amplia bibliografía sobre la enseñanza de segundas lenguas. Esta información adquirida se va a exponer de manera generalizada porque es una información conocida y reconocida por los profesionales de enseñanzas de segundas lenguas. Con el propósito de no perturbar la realización del trabajo y de no aburrir a quienes lo lean o lo escuchen se va a evitar en la medida de lo posible poner referencias o citas que se cree que solo servirán para ralentizar el trabajo. Para completar la información, pueden consultarse Alonso y Prieto 2006; Blanco y Garrido 2013; Calvi 2005; Calvi 2006.

de matrículas: los alumnos que aspiran a la enseñanza superior o a la investigación optan por otros centros en los que se impartan *licences* de español y no estudios aplicados[2]; y en segundo lugar se empieza a producir el descenso brusco de turistas españoles. Se anulan los vuelos entre Madrid y Tozeur que desde la década de los noventa se venían efectuando dos veces por semana, y se suprimen viajes concertados al sur de Túnez por agencias que trabajaban con españoles. Desde el curso académico 2011-2012 hasta el curso 2014-2015 el número de alumnos desciende hasta un total de 7 alumnos matriculados en cada curso, con lo cual el Ministerio decide cerrar el departamento por falta de alumnado. El turismo ya no motivaba a los estudiantes, mayoritariamente mujeres, y optan por quedarse en casa, y llevar una vida familiar.

3. Español aplicado al turismo

¿Es el español del turismo un uso especializado de la lengua? Muchos pensamos que no. No es compartido por especialistas, no es exclusivo de ningún campo y no posee un léxico propio. El turismo es una actividad popular y todo lo que tiene que ver con ella se ha popularizado, el lenguaje también; pero aún hay otro fenómeno que lo diferencia de los lenguajes de especialización: su léxico es compartido con otros campos diferentes y no son términos fijos, sino que están sujetos a las modas. Lo que ayer eran hostales hoy son *hostels*. No es que el léxico haga referencias a significados nuevos, sino que los significados cambian de significante por una moda, una tendencia o un reclamo comercial. Los profesionales del turismo interactúan con clientes procedentes de diversos campos, no interactúan solo entre ellos; su objetivo no es manejar un nivel de español para poder comunicar con colegas de todo el mundo en español en congresos o coloquios internacionales, su objetivo es comunicar e interactuar con personas hispanohablantes sobre cualquier tema o problema que surja durante el desempeño de sus funciones. Simona Barbagallo dice:

> [...] el conocimiento del lenguaje específico deberá conjugarse con el dominio de la lengua general, más relevante en el sector del turismo que en otros ámbitos profesionales, dado el mayor peso de situaciones interactivas de la vida cotidiana. (Barbagallo 2009: 395)

Debido a esta peculiaridad, es fácil también conjugar la enseñanza del español aplicado al turismo con la enseñanza del español con carácter general. A diferencia de lo que suele ocurrir con otros usos específicos, en que es necesario tener unos conocimientos previos de la lengua para afrontarlos, en el español del turismo se puede comenzar al mismo tiempo el estudio del español general y el estudio del español aplicado. Lo cual facilita que al término de los estudios el alumnado sea capaz de utilizar la lengua española en contextos diferentes a los relacionados con el turismo y en profesiones también distintas.

Por otra parte está consensuado que para enfrentarse a un uso específico de la lengua, previamente hay que haber adquirido un nivel B1 de esa misma lengua. En el

2. Una *licence* da opción a poder hacer másteres de investigación, a hacer doctorados y a poder optar a plazas universitarias. Los estudios aplicados dan opción a másteres profesionales y a poder optar a una plaza en enseñanza secundaria. En ambos casos la duración es de tres años, pero la programación es diferente. En la *licence* todas las clases se dan en español, mientras que en los estudios aplicados hay, además de las materias citadas, otras que se imparten en francés o en árabe tunecino; así ocurría con Historia, Informática, Derechos humanos y Árabe.

aprendizaje del uso de la lenguas aplicado al turismo no es necesario ese nivel previo; se puede comenzar partiendo de cero y tal es así que en la mayoría de las programaciones para la preparación del nivel A1 o inicial siempre están presentes en las primeras unidades temas relacionados con el turismo. Por otra parte, el léxico técnico del turismo es internacionalmente conocido. Términos como *booking* o *checking* están ya estandarizados y no son solamente españoles, sino que la lengua española los ha asimilado como propios.

4. Aprendiendo léxico del turismo en español

En este apartado se va a exponer cómo el alumnado aprende léxico del turismo, se va a hablar de la metodología y de las prácticas utilizadas para la adquisición del léxico.

4.1. Metodología

Se ha utilizado un método inductivo porque se consideraba que era más rentable. El alumno sabía siempre el tipo de léxico al que se enfrentaba, conocía previamente su significado. Para ello se creaban campos semánticos que partían de las situaciones de conversación posibles dentro del turismo:

- En la agencia de viajes.
- En la oficina de turismo.
- En el aeropuerto.
- En el hotel.
- En el restaurante.
- En el museo.
- De visita por la ciudad.

Estas situaciones conversacionales se ordenaban de acuerdo a los actuantes que intervienen en el turismo: destino, alojamiento, transportes, actividades, objetos, personas, clasificados en campos con los tipos de turismo: sol, rural, cultural, aventuras, deportivo, de salud...

Se proponía al alumnado que dentro del campo semántico de cada actuante, por ejemplo "destino", pensaran en términos que son necesarios en ese campo. Los alumnos iban exponiendo términos en su propia lengua como *ciudad*, *monte*, *playa*, *país*, *museo*, *monumento*... y de manera autóctona podían buscar su significado del medio que mejor les conviniera, o recurriendo al profesor siempre que fuera posible. Es una forma de actuar muy participativa porque el campo es bien conocido y de alguna manera es también interesante.

Una vez adquirida una cantidad importante de léxico se pide al alumnado que clasifique este léxico, ampliándolo cuando fuera necesario, en sustantivos, verbos y adjetivos que considere necesarios para comunicar en ese campo, Por ejemplo, en el campo de "destino" algunos de los verbos elegidos fueron: *querer*, *visitar*, *salir*, *llegar*, *partir*, *coger*, *subir*, *bajar*... y algunos de los adjetivos: *bonito*, *famoso*, *antiguo*, *moderno*, *maravilloso*...

Con este léxico se les propone realizar frases, más tarde hacer diálogos para después escenificar en el aula, con la ayuda cuando fuera necesario de material de apoyo, como fotos, objetos, vídeos...

Este procedimiento se repite en cada situación conversacional, con cada actuante y con cada tipo de turismo. La ventaja que esto conlleva es que el alumno está adquiriendo al mismo tiempo estrategias y herramientas para comunicar en otros campos, ya que el léxico elegido es un léxico con una frecuencia de uso muy alto en la lengua de uso general. Por ejemplo, los verbos *querer*, *ir*, *venir*, *salir*, *entrar*, *pagar*... son los aprendidos cuando los estudiantes se enfrentan a los primeros niveles de lengua, así como los nombres de los países o los medios de transporte. Y también el alumnado toma conciencia de que un término puede ser utilizado en diversos espacios; y se ejercita en la práctica de usar las estrategias necesarias para poder comunicar de manera efectiva con los recursos de los que dispone desde el comienzo de sus estudios. Y también aprende a cómo conseguir nuevos recursos: diccionarios, lexicones, Internet...

Se trata de un aprendizaje participativo y colaborativo, pues todo el alumnado participa en la escenificación de las situaciones conversacionales y el léxico es elegido por los propios alumnos; el profesorado organiza las actividades, les ayuda en su búsqueda de léxico y les proporciona la información y los materiales necesarios.

Esta manera de trabajar ayuda a ordenar las ideas, al relacionar un actuante con un tipo de término. Por ejemplo, el actuante "actividad" (cosas que se pueden hacer y de las que se pueden hablar en una situación conversacional) hace referencia a verbos, a sustantivos derivados de verbos o a una terminología de un tipo de turismo particular, pero también a otro campo del que el turismo se sirve. Así, por ejemplo, los términos *natación*, *equitación*, *tenis*, *puenting*, *buceo*... están dentro del campo del turismo deportivo y por supuesto dentro del campo semántico del deporte.

Un ejemplo muy evidente es el actuante "objetos" en la situación conversacional en el hotel, en el que la terminología puede relacionarse con diversos campos: la casa, el aeropuerto, en la comisaría. Los términos como *televisión*, *baño*, *climatizador*, *teléfono*, *wifi*, *ascensor*, *terraza*, están dentro del campo de la casa, pero *pasaporte*, *nombre*, *apellido*, *dirección*... pueden utilizarse en otros escenarios como en una comisaría o en la universidad, para hacer una inscripción o una matrícula. Los términos *equipaje*, *pasaporte* o *especial* pueden usarse en una situación relativa al aeropuerto. Esto, que es muy obvio, ayuda a los estudiantes de español aplicado al turismo a poder desenvolverse en otros campos; y es necesario que tomen conciencia de ello de una forma clara para que puedan usar el español en cualquier tipo de situación, no solo en la relacionada al turismo o al patrimonio.

4.2. Los materiales

Los materiales que se utilizan son diccionarios, listas de léxico, fotos, vídeos, dibujos, fichas, tableros, dados, pizarra, rotuladores de diversos colores.

Los materiales son elaborados tanto por el profesorado como por el alumnado. Es positivo, aunque no es necesario, disponer de manuales específicos de español aplicado al turismo para aprovechar las actividades que proponen.[3]

En la elaboración de materiales también colabora el alumnado.

4.3. Las prácticas

Para retener el léxico es positivo fijar actividades en que los alumnos estén motivados y les ayuden a participar. Una buena manera de provocar la participación de la mayoría de los alumnos sin que nadie se quede excluido es la competición por grupos. Y es también una buena motivación. El juego en el aula favorece la convivencia, la participación y la colaboración entre los alumnos. Para la adquisición del léxico es muy sencillo, pero para la adquisición del léxico del turismo es aún más sencillo, ya que hoy en día se dispone de materiales (dibujos, tableros, fichas...) en Internet de manera gratuita. Pero a veces las manualidades todavía cumplen una función importante para favorecer el aprendizaje de palabras. Algunas de las actividades propuestas son: juegos de tableros, juegos de cartas y juegos de relación.

4.4. Juegos de tableros

Con la ayuda de un tablero y un dado, a modo del juego de la oca o del parchís, se forman cuatro grupos de alumnos en los que en cada turno se va tirando el dado y se avanza según el número. Cada casilla dispone de una tarjeta, excepto las casillas fijas, que serán castigos, como por ejemplo permanecer sin jugar una vez, retroceder o hacer alguna actividad para poder seguir avanzado. Las tarjetas son preguntas sobre léxico y, para avanzar, el grupo en posesión del turno tiene que dar una buena repuesta. Por ejemplo, una casilla puede ser una foto o un dibujo y el alumno tiene que decir en español el nombre que representa el dibujo. Otra tarjeta puede consistir en que el grupo en posesión del turno diga dos cosas necesarias para montar en un avión; la respuesta sería "pasaporte y billete de avión". Y otra tarjeta puede ser que el grupo relacione una palabra dada en la ficha con tres campos semánticos diferentes. Por ejemplo, el término "tique" puede relacionarlo con aeropuerto, teatro o restaurante. Se trata, como se ve, de conjugar los diferentes tableros clásicos como el parchís y el *trivial*. Además Internet permite crear partidas propias, para poder jugar a través de la red.

4.5. Juegos de cartas

Se trata también de aprovechar las reglas de los juegos de cartas cuyo objetivo es crear familias y adaptarlos a los campos semánticos, y de esta manera el objetivo será completar una familia de siete términos sobre un diferente campo semántico correspondiente a una de las situaciones conversacionales que se pueden dar en las actividades del turismo: en el aeropuerto, en el hotel, en el restaurante, en el museo, por la ciudad, de compras. Por supuesto, habrá cartas con palabras que sean comodines, es decir, que sirvan para diferentes campos. Ganará el grupo o el alumno que antes complete una familia.

3. En el caso que nos ocupa se utilizó el manual *Cinco estrellas* (Moreno y Tuts 2009).

4.6. Juegos de relación

En este caso se trata de aprovechar los juegos tradicionales de lápiz y papel y pueden ser muy diversos, desde el juego del ahorcado hasta escribir un texto con huecos vacíos y dibujos o fotos en los que el alumno tiene que completar con el término que corresponda.

El juego es una manera amena de aprender léxico, y la competición es en la mayoría de los casos una buena motivación[4].

4.7. Actividades de búsqueda de términos

Además de las actividades lúdicas, se realizaron otras prácticas en las que los alumnos tenían que obtener el léxico por sus medios. Por ejemplo, partiendo de una plantilla, un plano de un hotel, tienen que ir dando nombre a los objetos que pueden aparecer en cada sección del plano.

Otra actividad es crear conjuntos de términos sobre dos campos de léxicos diferentes en los que tengan léxico compartido.

5. Conclusiones

El turismo es una actividad económica que se ha convertido en la actividad estrella de las últimas décadas, y por ello en diversos lugares se está formando a los jóvenes en este oficio. La enseñanza de segundas lenguas para este fin ha crecido de manera considerable y se han creado diplomaturas específicas para este uso. Pero, debido a la gran oferta mundial, una zona no puede apostarlo todo a ese sector porque el turismo funciona por paquetes y los paquetes tienen que ofrecer novedades cada cierto tiempo. Cada generación quiere su propia experiencia. La generación nacida en los años cincuenta iba de luna de miel a Mallorca, la nacida en los años sesenta viajaba por Europa y la nacida en los años setenta pasaba su viaje de novios en la Riviera Maya. Esto desde luego son generalidades que podrían rayar en el tópico, pero lo que ocurrió en el sur de Túnez responde un poco a las modas turísticas, cuya gráfica podría ser una parábola, encontrándose ahora en su declive. Los estudios de las personas no pueden verse condicionados por las modas, por ello es necesario aprovechar los beneficios colaterales que pueda tener la enseñanza de cualquier disciplina en caso de que los fines para los que se formó en esa disciplina desaparezcan. Con el español del turismo es fácil aprovechar esos beneficios, porque es un uso de lengua que lo abarca todo, como el propio turismo, y aunque las administraciones y los centros de estudio no comprendan eso, los profesores sí tenemos que comprenderlo y tenemos que formar al estudiante de español aplicado al turismo en un hablante de español en cualquier escenario posible, para que sus estudios le sirvan no solo para trabajar en un hotel, o haciendo de guía por su ciudad, sino también como traductor de prospectos, profesor de español o como trabajador cualificado en una empresa española.

4. La mayoría de estas ideas ya las expuse en mi trabajo de fin de Máster cuando trataba el léxico en el tema relacionado a la enseñanza de español a inmigrantes (García Flores 2012).

El léxico es el pilar de la lengua de especialización y por lo tanto la metodología para la enseñanza de esta lengua proporciona muchas prácticas para la enseñanza de léxico que, en el caso del turismo, es compartido con el uso general de la lengua.

Este trabajo parte de una experiencia práctica vivida en una zona en la que el turismo tuvo una década gloriosa y las administraciones apostaron fuerte por él. Pero ha ido decayendo poco a poco, por diferentes causas; entre ellas, la crisis en España, la revolución tunecina y últimamente el miedo al terrorismo. No obstante, los alumnos que se formaron en el español aplicado al turismo, han podido reciclarse en otros campos, especialmente en la enseñanza de español como lengua extranjera a jóvenes y a niños en diferentes centros públicos y privados. Los hay también que encontraron sus fuentes de ingresos en el trabajo doméstico en casas de familias españolas y quienes han encontrado trabajos en empresas españolas que operan en Túnez. Otros han encontrado trabajo en otros campos que no están relacionados con la lengua española. Y creemos que si este reciclaje ha sido posible es porque desde el comienzo se enfocó la enseñanza del español aplicado al turismo como una enseñanza que podría abarcar mucho más y que daba opciones a poder comunicar en escenarios muy diferentes y que el cambio de un escenario a otro, a veces, en el léxico es casi imperceptible. Son tantas y tan variadas las escenas en el campo del turismo que finalmente el estudiante de español para este fin adquiere unas estrategias y unas herramientas que de una manera no muy costosa le van a suponer poder interactuar en español en diferentes contextos.

Referencias Bibliográficas

ALONSO CUENCA, M. y PRIETO PRIETO, R. (2006): "El léxico en la enseñanza del español de turismo", *Foro de profesores de E/LE*, n.º 2. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4904128.pdf [consulta: 28 de octubre de 2017].

BARBAGALLO, S. (2009): "El español con fines específicos: el español del turismo", *Acortando distancias: la diseminación del español en el mundo. Actas del XLIII Congreso de la Asociación Europea de Profesores de Español (UNED, Madrid, 28 de julio a 1 de agosto de 2008)*. Madrid: Asociación Europea de Profesores de Español, 393-400. https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/aepe/pdf/congreso_43/congreso_43_50.pdf [consulta: 28 de octubre de 2017].

BLANCO LOZANO, M.P. y GARRIDO HORNOS, M.C. (2013): "Lenguas de especialidad e interacción oral en el sector turístico: reflexiones sobre su implicación en el Espacio Europeo de Educación Superior", *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, n.º 16, 25-40. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4613268.pdf [consulta: 28 de octubre de 2017].

CALVI, M.V. (2005): "El español del turismo: problemas didácticos", *IDEAS (FH-Heilbronn)*, n.º 1. https://www.academia.edu/460041/El_Espa%C3%B1ol_Del_Turismo_Problemas_Did%C3%A1cticos [consulta: 28 de octubre de 2017].

CALVI, M.V. (2006): *Lengua y comunicación en el español del turismo*. Madrid: Arco Libros.

GARCÍA FLORES, C. (2012): *Retos en la enseñanza del español a inmigrantes adultos en Andalucía.* http://segundaslenguaseinmigracion.org/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=223&Itemid=15 [consulta: 28 de octubre de 2017].

MORENO, C. y TUTS, M. (2009): *Cinco estrellas. Español para el turismo*. Madrid: SGEL.