

# **PLA EXPERIMENTAL DE LLENGÜES ESTRANGERES 2008.**

***IES ESCOLA D'HOSTALERIA I TURISME DE  
GIRONA. B7001759***

***PROFESSOR RESPONSABLE DEL PROJECTE:***

Cati Palom i Grau 40320810

***Llengua estrangera implicada en el projecte: Anglès***

***Crèdits d'àrees no lingüístiques:***

CFGS Informació i comercialització turística Crèdit 4 Productes  
Turístics Nacionals i Internacionals

CFGS Animació turística Crèdit 4 Activitats i recursos

CFGS Allotjament Crèdit 1 Recepció i atenció al client

CFGM Restaurant Bar Crèdit 4 Begudes.

## ***Justificació del projecte***

### **Experiències prèvies.**

A l'Escola d'Hostaleria i Turisme les llengües estrangeres són una part important del currículum dels alumnes. En els cicles de Turisme el crèdit de llengües estrangeres va molt lligat als aprenentatges específics dels crèdits pràctics i al perfil professional de cada cicle. A cada un dels 4 cicles, les necessitats reals dels alumnes per a tal de poder comunicar-se en llengua estrangera són ben específiques.

A la classe de la primera llengua estrangera de cada un dels cicles es prepara als alumnes per tal que puguin comunicar-se en les situacions que el seu entorn professional requereix. Per tal d'optimitzar aquests aprenentatges els professors de l'equip docent treballen junts per tal de programar activitats simulades o reals en comú.

Degut a la pròpia idiosincràsia del centre, fa temps que estem ensenyant la llengua estrangera de manera activa i molt innovadora pel que fa a la metodologia. Volem fer aquí una petita esmena d'algunes de les estratègies metodològiques que els professors de llengua anglesa utilitzem.

Hem inscrit el centre al projecte europeu e-Twinning per tal de treballar en col·laboració amb altres escoles.

Les activitats dels nostres crèdits són molt pràctiques i reals. La llengua oral i les estratègies de comunicació oral omplen la major part de les 120 hores que impartim a cada un dels cicles. Els alumnes han de saber comunicar-se en diverses situacions. Els continguts procedimentals i actitudinals dels crèdits són el centre del currículum. El saber "què fer" i "què dir" i sobretot "com dir-ho" en cada situació és el més important que podem ensenyar als nostres alumnes.

En el cicle formatiu d'Animació turística, tal i com requereix el seu perfil professional, estem realitzant activitats orals trilingües ( català, francès i anglès). Les activitats d'animació que els alumnes preparen per als altres alumnes de l'escola es realitzen en aquests tres idiomes. Aquestes activitats són programades en conjunt amb els professors del crèdit i els de llengua. Per tal de superar el cicle l'alumne ha de ser capaç de dinamitzar les situacions comunicatives pròpies del dia a dia d'un animador en les tres llengües simultàniament.

A la classe de llengua anglesa es treballa la dinamització de jocs, shows, playbacks, manualitats, activitats per a nens.... Els alumnes organitzen en anglès un concurs i una festa per als altres alumnes de l'escola entorn a St. Valentine anomenat LOVE IS JUST A GAME. Es tracta de preparar el guió de l'espectacle amb jocs participatius i playbacks.

En el cicle d'informació i comercialització turística (ICT), d'acord amb les necessitats comunicatives del sector, els alumnes organitzen visites guiades a la ciutat de Girona per als alumnes estrangers que ens visiten. Així com també

s'encarreguen de les visites guiades a l'escola. Aquestes activitats formen part del currículum dels alumnes en el crèdit de llengua anglesa.

S'organitzen sortides d'un dia bilingües a la Garrotxa (català i anglès) i Empordà (anglès i francès)

El professor del Crèdit 4 "Productes turístics nacionals i internacionals" d'aquest cicle ja fa dos cursos que utilitza la metodologia CLIL amb èxit. Estem satisfets dels resultats aconseguits en aquestes dues promocions.

Els alumnes d'aquest cicle tenen la possibilitat de realitzar el Crèdit 10 FCT a l'estranger. Els alumnes poden realitzar les pràctiques a les oficines de Catalunya Turisme a Londres i París.

En el Cicle formatiu d'agències de viatges (AAVV) com que bona part de la terminologia del sector professional està en anglès els alumnes treballen a la classe d'anglès molts dels continguts de vocabulari i documentació del crèdit 1 del cicle. Naturalment, tenim una col·laboració molt estreta del professor del Crèdit 1 "Producció i venda dels serveis turístics" amb el professor de llengua anglesa. A més treballen conjuntament els criteris d'avaluació, a tenir en compte en les exposicions orals en ambdós crèdits. Considerem que això beneficia enormement a l'alumne en l'adquisició dels continguts.

En el cicle d'Allotjament el professor del Crèdit 1 "Recepció i atenció al client" i el professor d' anglès treballen en col·laboració molt estreta per tal de donar els continguts dels seus crèdits coordinadament. Així que el professor d'anglès organitza els continguts del seu crèdit i les activitats per tal que complementin els continguts del crèdit 1. Les situacions comunicatives pròpies del perfil professional ( atenció al client en establiments hotelers) , que els alumnes han de resoldre en català al crèdit 1 i en anglès al crèdit de llengua estrangera, formen el gruix més important de continguts del crèdit d'anglès. Les activitats que els alumnes han de fer són: saber rebre el client, reserves , atenció telefònica, atenció de possibles queixes, serveis de l'hotel. Sovint els alumnes porten a la classe casos reals que han hagut de resoldre en les seves pràctiques ( crèdit FCT) on han hagut d'atendre en anglès als clients de l' hotel.

En el cicle de Restaurant Bar a la classe d'anglès els alumnes es preparen per l'atenció al client als establiments de restauració. Els alumnes treballen especialment la comunicació oral en situacions pròpies de la professió com reserves de taules, servir a la barra, prendre la comanda, recomanar vins i plats. Una quarta part dels continguts es presenten en el Blog de la classe [ehtgrestaurantbar.blogspot.com](http://ehtgrestaurantbar.blogspot.com) i els alumnes i el professor es comuniquen també en anglès a través d'un e-group. Aquests dos recursos electrònics han resultat molt positius per augmentar l'interès i motivació de l'alumne per comunicar-se fora de la classe en anglès.

### **Motivació i vinculació a la realitat del centre.**

En primer lloc cal explicitar que la motivació neix de les necessitats pròpies de la nostra escola encarada als estudis professionals del sector turisme. Les necessitats dels alumnes pel que fa a l'atenció del client internacional

esperonen als alumnes a millorar en les seva capacitat de comunicació especialment la comunicació oral. Això ens ha motivat a tots, alumnes i professors , però en els darrers anys i degut a l'augment del client europeu molt més present ara, a la nostra ciutat amb l'obertura de tantes rutes aèries gràcies a la companyia de low-cost Ryanair, aquesta necessitat encara és més palesa.

També voldríem posar de manifest que en el nostre centre tenim igualment un alt percentatge d'alumnat internacional cosa que motiva els alumnes a perfeccionar la comunicació oral.

Finalment, degut als interessos professionals del sector, bona part del professorat de l'escola assisteix a classes d'anglès. A més L'escola ha organitzat per a professors un curs de formació " Anglès en el sector turístic" La professora Victòria Martin va fer el curs CLIL a Colchester l'estiu 07.

## **Objectius**

Amb el pla experimental de llengües estrangeres ens plantegem fer un pas cap endavant. Volem aplicar La Metodologia CLIL per tal d'incrementar el contacte amb la llengua estrangera i millorar la competència oral dels alumnes.

Els objectius que ens proposem en aquests tres cursos que durarà el projecte experimental de cares als alumnes són:

1. Increment de la competència en llengua oral .
2. Millora de les estratègies comunicatives de la llengua oral com la pronunciació, l'entonació , la prosòdia, l' exposició, l'explicació, l'argumentació.
3. Augment de autoconfiança per parlar en anglès.
4. Esforç de superació i millora continua.
5. Millora de la competència professional obtenint més vocabulari i expressions lingüístiques del sector.
6. Aconseguir millors comunicadors adequant-se a diferents públics amb els seus diferents interessos.
7. Acostumar-se a entendre diferents accents.

Pel que fa als professors:

1. Millora de les estratègies de treball en equip.
2. Augment de les competències lingüístiques dels professors d'altres matèries.
3. Adaptació a la realitat laboral de les empreses turístiques.
4. Possible realització d'estades en empreses turístiques.

Pel que fa al centre :

1. Adquisició de programes informàtics de la correcció de la pronunciació.

2. Millora dels equipaments informàtics per l'edició de vídeo i àudio.
3. Consolidar les llengües estrangeres com a mitja de comunicació d'algunes activitats del centre.

### **Integració en el projecte lingüístic del centre ,en altres projectes del centre i en el currículum.**

El projecte lingüístic del centre està en procés d'elaboració ,hi incorporarem l'experiència del pla experimental de llengües estrangeres i els resultats de les avaluacions de cada curs .

L'escola participa en el projecte d'innovació de mediambient del curs 2006.

Tenim un compromís de reducció de residus generats a l'escola. Estem treballant en la reducció del nombre d'impressions i fotocòpies fetes. Els alumnes estan presentant els treballs en format digital i els professors cada vegada més utilitzen recursos multimèdia per reforçar les seves explicacions.

Els professors que impartim els crèdits d'aquest pla experimental ens proposem crear els nous materials en format digital . Utilitzarem sovint presentacions Powerpoint per les exposicions a la classe que seran entregades als alumnes de forma electrònica.

Els crèdits que impartirem amb metodologia CLIL formen part del currículum de l'escola i dels cicles formatius en qüestió. No pretenem realitzar cap modificació de crèdit o hores dels crèdits per la realització del pla experimental.

### **Alumnat participant.**

En principi el pla experimental va adreçat als alumnes dels cicles de grau superior de Turisme. També un professor del CFGM realitzarà una part del seu crèdit dins del pla experimental.

De tota manera que en propers cursos tenim la intenció d'ampliar-ho a altres cicles.

Els alumnes del cicle formatiu de grau superior d' Informació i Comercialització Turístiques realitzaran el Crèdit 4" Productes Turístics Nacionals i Internacionals" en metodologia CLIL amb la professora Victoria Martín, amb la col·laboració de la professora d'anglès del cicle formatiu Caragh Halpin.

Els alumnes del cicle formatiu de grau superior d' Animació Turística realitzaran el crèdit 4" Activitats i recursos "en metodologia CLIL amb la professora Victoria Martín, amb la col·laboració de la professora d'anglès del cicle formatiu Cati Palom.

Els alumnes del cicle formatiu de grau superior d'Allotjament realitzaran part dels continguts del Crèdit 1" Recepció i Atenció al client "en metodologia CLIL amb la professora Esther Guillen amb la col·laboració de la professora d'anglès del cicle formatiu Cati Palom. Durant el primer curs del PELE realitzarem 40 hores del crèdit en anglès , però tenim la intenció d'anar augmentant el nombre d'hores cada curs. Les 40 hores corresponen a la unitat didàctica:

UD6.-L'atenció al client.

- 1.-Atenció al públic personal (Comunicació verbal i no verbal, protocols de salutació en el nostre país i en altres països)
- 2.-Atenció al client (personal i telefònica)
- 3.-Comunicació interdepartamental

- 4.-Altres mitjans d'atenció al client: Internet,fax...
- 5.-La recerca de la qualitat en la recepció : El manual intern de recepció. (Concreció de les normes d'atenció al client en una recepció).
- 6.-Tractament de queixes, principals problemes que poden sorgir a recepció segons diferents situacions. La recerca de la qualitat en la recepció.

Els continguts de les unitats didàctiques de mediambient d'aquest cicle dintre del Crèdit 1 es realitzaran a Càrrec de la Professora Gràcia Martínez.

1. La sostenibilitat .
2. Agenda local 21 / Agenda 21 escolar
3. El turisme sostenible
4. Les certificacions mediambientals
5. Mesures que s'han de prendre en els allotjaments turístics
6. Definicions dels conceptes mediambientals

Basant-nos en els Green Hotels dividim l' hotel per àrees i aplicarem les mesures corresponents a cada departament.

Els alumnes del cicle formatiu de grau mitja de Restaurant Bar realitzaran 35 hores del crèdit 2. Begudes a càrrec del professor Ricard Soler amb la col·laboració de la professora d'anglès del cicle Cati Palom. En concret els continguts de Cocteleria amb les següents unitats didàctiques:

1. Origen i evolució de la cocteleria
2. Definició de còctel la mise-en-place
3. Normes per la preparació de la còctels
4. Series cocteleria
5. Receptari de cocteleria

### **Descripció de la Metodologia que s'empra en la pràctica docent.**

A continuació exposem la metodologia que aplicarem en els crèdits de matèries no lingüístiques objecte d'aquest pla experimental. Com a tret comú el professor del crèdit que treballa la metodologia CLIL farà les explicacions dels continguts ( recolzades en exposicions en Power Point) en anglès, adaptant el vocabulari al nivell dels alumnes. Els alumnes tenen un resum per escrit en anglès.

La creació dels nous materials per aquests crèdits possibilitarà que els materials de suport a les exposicions es facin en format digital amb la col·laboració del professorat d'anglès. Els farem arribar als alumnes en format electrònic volent contribuir d'aquesta manera a consolidar els objectius del projecte d'innovació d'educació ambiental. La creació dels nous materials es farà en estreta col·laboració entre els professors de llengua i els del professor de la matèria no lingüística.

Els alumnes han de fer les exposicions orals sobre els seus treballs en anglès i també els han de redactar si són prou curts. Si són llargs i amb un vocabulari més complicat, l'alumne pot presentar l'escrit en català. De tota manera l'exposició oral serà en anglès. El professor de llengua anglesa del cicle ajudarà als alumnes en aquestes tasques.

Prioritzarem la presentació de treballs tipus fitxa de resum de la informació que els alumnes poden haver d'exposar. Els alumnes podran gravar-se per tal de millorar les seves explicacions. En aquestes exposicions i també en tots els treballs orals que realitzarà l'alumne en llengua anglesa els alumnes s'autovaloraran en una graella de avaluació de l'expressió oral, per tal que vagi recollint la seva evolució i en pugui ser conscient.

Es valora que l'alumne s'esforci per comunicar-se en aquesta llengua, cada un amb el seu nivell. Es valora l'actitud positiva, les ganes de comunicar i l'evolució que fa l'alumne durant el curs.

A continuació exposem més concretament la metodologia de cada crèdit, donat que els diferents perfil professionals ens porten a la utilització de diferents recursos més escaients.

## Metodologia C4 ICT. Productes Turístics Nacionals i Internacionals

En la majoria dels temes introductoris es fa una explicació recolzada en una presentació powerpoint. En al menys un dels temes (religions del món) ells fan un petit treball d'investigació sobre el qual fan una exposició oral i una petita fitxa per la resta de companys. Al final una exposició powerpoint de la professora ajuda a repassar.

En la part referent a la geografia turística de Catalunya, les explicacions es recolzen en presentacions powerpoint. Els alumnes tenen un resum escrit que han d'ampliar amb les explicacions. Sobre una part dels continguts han de fer treball d'investigació (cada un sobre els recursos turístics d'una comarca de Girona) i fer exposició oral i fitxa pels companys.

Sobre la geografia turística d'Espanya i de Europa, han de fer treball d'investigació, a cada un li toca una comunitat autònoma i un país. Han de cercar informació sobre la geografia física, costums, folklore, gastronomia, llocs d'interès, etc... i fer una fitxa amb mapa dels principals llocs d'interès i una exposició oral recolzada en una presentació powerpoint. La resta de comunitats i països els explica la professora mitjançant presentacions powerpoint.

Per la geografia turística de la resta del món, a cada alumne se li proporciona una fitxa de cada continent amb una sèrie de qüestions que han de trobar. També han de deduir ells llocs d'interès turístic a partir dels opuscles de diferents agències de viatges Majoristes. Mitjançant exposicions powerpoint de la professora, es corregeixen les fitxes i es comenten els llocs d'interès turístic

que es solen visitar a més de llocs menys habituals, potencial de cada país, situació econòmica, social i política de cada continent, conflictes, etc.. Cada alumne escull amb antelació el país del món que vol (excepte Europa), fa una petita fixa i mapa pels companys, i una exposició oral recolzada en una presentació powerpoint.

Les fitxes, les presentacions powerpoint i les exposicions orals han de ser en anglès. Cada un amb els seus coneixements ha de intentar comunicar els atractius de la zona que presenta, fent-la atractiva pels demés.

Es valoren en especial les ganes de comunicar i de superar-se així com els trets més propis del perfil professional.

#### Metodologia crèdit 4 Animació turística. Activitats i recursos turístics

Les explicacions de la professora seran en anglès, utilitzant presentacions powerpoint sempre que sigui possible.

Els alumnes hauran de fer petits treballs de recerca sobre alguns dels continguts com: cultura dels països emissors, folklore nacional i internacional, recursos de l'entorn, visites culturals, etc.. Els treballs de recerca s'hauran d'exposar amb l'ajut d'una presentació powerpoint o bé preparant una activitat pràctica. També s'haurà de preparar una fitxa resum per els companys (no s'imprimeix sinó que es desa la carpeta corresponent del sistema informàtic per que els alumnes s'ho puguin gravar tot en el seu USB)

Algunes de les activitats pràctiques com demostracions gastronòmiques, activitats sobre cultura i folklore, manualitats per nens, etc.. es faran en coordinació amb els professors de llengües estrangeres, i seran bilingües o trilingües (l'alumne haurà d'expressar els missatges dirigits al públic en 2 o 3 llengües).

#### Metodologia Crèdit C1 Recepció i atenció al client CFGS Allotjament

La unitat didàctica 6 es desenvoluparà al llarg del curs. L'alumne rebrà els continguts dels apartats 1 al 4 mitjançant Powerpoint i un dossier de l'apartat 5.

En l'apartat 4 realitzarà uns exercicis pràctics de contestar una reserva per fax i també per mail.

En l'apartat 5, l'alumne haurà de realitzar per escrit un petit manual intern de la recepció de l'hotel que desenvolupi amb la professora Gràcia Martínez. Un cop acabat, l'alumne en farà una exposició oral davant la resta de companys, que es filmarà per ser avaluada. Aquesta exposició es realitzarà pensant que són els caps de recepció d'un hotel i que expliquen a un recepcionista nou quines són les principals normes d'atenció al client i filosofia de l'empresa en al que comencen a treballar. Es valorarà principalment les ganes de comunicar-se i superar-se.

L'apartat 6 es realitzarà de forma pràctica en els supòsits d'atenció al client en el mostrador de l'aula de recepció i agafant les trucades de telèfon reals de l'Escola des de la centraleta de consergeria i/o la centraleta de l'aula d'Allotjament. A més es podrà arribar a atendre visites externes acompanyant-los per les instal·lacions de l'Escola o en qualsevol altre tipus de pràctica.

Aquest apartat es realitzarà en català i anglès simultàniament i en estreta coordinació amb la professora d'anglès Cati Palom, arribant a ser avaluada conjuntament mitjançant unes graelles que cada professora tindrà en el moment de la pràctica. Per realitzar aquestes pràctiques les professores filmaran als alumnes i així l'alumne i les professores podran veure el seu progrés. Es valoraran en especial les ganes de comunicar i de superar-se, així com els trets més propis del perfil professional.

Dins d'aquesta unitat didàctica es realitzarà una sortida amb els alumnes a un hotel o càmping de la província de Girona visitant les instal·lacions i departaments de l'establiment alternant l'explicació en francès, anglès i català. El curs passat ja es va fer per primer cop i experimentalment amb Guitart Hotels, per tant s'intentarà mantenir l'empresa esmentada.

#### ***En les unitats didàctiques de mediambient:***

Es faran les sessions magistrals sobre els conceptes de turisme sostenible recolzades amb power point .

Fer des del primer dia un "glossary " per anar acumulant nou vocabulari. Els alumnes han de fer una recerca a través d' Internet de diferents tipus d' allotjaments que disposen de les certificacions mediambientals i explicaran que els fa diferents dels que no en disposen.

Aplicarem totes les mesures mediambientals basant-nos en la documentació que ens aporten els Green Hotels.

Els alumnes faran el seu propi power point dividint l' allotjament que triïn en diferents departaments i explicant les mesures i les practiques mediambientals que es poden dur a terme .

Hauran d' aplicar mesures en casos reals.

Simulacions d' enquestes a un client aplicant les mesures mediambientals

Els alumnes una vegada tinguin els seu power point de l'agenda 21 escolar el presentaran en anglès als diferents cicles formatius de Grau superior per consolidar els objectius del programa d'innovació de Mediambient.

## Metodologia C2 Begudes CFGM restaurant bar

El tema s'introduirà amb una explicació amb suport powerpoint , i amb fitxes que l'alumnat haurà d'omplir. També l'alumne farà les fitxes dels còctels d'inventiva i una aplicació powerpoint de les recomanacions dels seu còctels, així com exercicis per assolir els usos de la coctelera i el vas barrejador

Els alumnes emplenaran les fitxes del receptari de còctels, on emplenaran el mètode d'elaboració el vas a fer servir, tipus de còctels, composició i categoria el seu gust. També recomanaran un còctel al client depenen dels seus gustos.

Amb el mateix tipus de fitxes l'alumne s'inventarà dos còctels un short drink i long drink, aperitiu, before lunch, fancy drink o bé after dinner explicarà, com ha portat a fer aquesta tria.

## **Temporització de les actuacions a dur a terme en els tres cursos escolars.**

L'Escola d'Hostaleria i Turisme de Girona és un centre de formació professional on s'imparteixen cicles formatius de la família d'hoteleria i turisme. Els estudis dels cicles objecte d'aquest pla duren un curs acadèmic i per tant els alumnes han d'assolir els continguts dels crèdits en 1 any. Cada curs aplicarem de nou les mateixes actuacions amb les millores i correccions que l'experiència ens aporti.

El fet de sol·licitar un pla experimental de llengües estrangeres per tres anys és molt beneficiós de cara als professors ja que ens permet tirar endavant el pla de forma que any rere any millorem la qualitat i rendiment del projecte.

Això ens facilita la millora constat. En els crèdits d'Allotjament i Restaurant Bar ens permetrà ampliar les unitats didàctiques que s'impartiran en metodologia CLIL.

Alhora facilita el fet que alguns professors puguin anar incorporant-se al pla en les següents cursos, quan ja tindrem un treball d'equip de professors més consolidat amb els que iniciem el projecte.

## **Criteris i indicadors d'avaluació.**

Com a estratègia de valoració escollim l'autovaloració dels alumnes pel que fa a la seva millora en capacitat d'expressió oral en llengua anglesa. Aquesta més que cap altre ens aportarà indicadors d'avaluació molt rellevants , ja que en definitiva el que ens proposem és que l'alumne pugui superar amb més èxit els reptes de comunicació oral que haurà de superar en el camp professional.

Els alumnes tindran un diari personal en format CD de les gravacions de les seves exposicions . Això és una forma molt gràfica de poder recollir i veure reflectit el propi progrés. Alhora tindrà una graella de valoració de l'expressió oral que s'entregarà en forma de diari també per poder veure reflectit els punts forts i els aspectes a millorar dels seus treballs orals.

Els professors de llengua anglesa farem un seguiment dels dos diaris per tal de veure quines estratègies d'expressió oral podem reforçar amb els nostres alumnes.

