

## TBL 4 Turismo

TBL (Task Base language; en castellano Enseñanza por tareas)

### Resultado del proyecto 1 (PR1)

#### Tarea 1.3 Cuestionario y grupos focales

En este informe exponemos los resultados de la fase final del Análisis de Necesidades para el PR1 del proyecto TBL 4 Turismo.

El objetivo era seleccionar un grupo de 10 tareas específicas relacionadas con los camareros y demás personal de sala de los restaurantes que necesitan trabajar en inglés. Para ello, de acuerdo con los socios del proyecto, SLB diseñó un cuestionario de opciones cerradas que debían complimentar los expertos pertinentes, y lo completó con una reunión de grupo focal utilizando un procedimiento diseñado por la escuela Blackbird.

En general, creemos que el proceso fue útil, con la salvedad de que sólo pudimos contar con un número mínimo de participantes en el grupo de discusión. Ello se debió al poco tiempo de que dispusimos para organizar y llevar a cabo los grupos, y a la escasa disponibilidad de los posibles participantes. Sin embargo, dadas las credenciales de los expertos participantes y el número razonablemente elevado de personas que respondieron a la encuesta (seleccionadas por sus conocimientos especializados), creemos que podemos confiar razonablemente en los resultados.

#### La encuesta

La encuesta fue diseñada por SLB de acuerdo con la lista de 22 tareas objetivo potenciales elaborada por Blackbird. Se utilizó una escala Likert coherente de 5 puntos para recopilar datos comparables, basándose en los métodos descritos en la literatura relevante sobre Análisis de Necesidades en TBLT, por ejemplo Long, 2005, 2015; Malicka et al., 2019; Serafini et al., 2015; Watanabe, 2006.

Los resultados completos pueden descargarse [aquí](#).

#### Tamaño de la muestra

Se enviaron cuestionarios al personal pertinente de un total de:

- 4 restaurantes
- 1 cadena hotelera
- 4 centros de formación profesional especializados en hostelería (públicos y privados)
- 1 universidad
- Expertos individuales en educación.

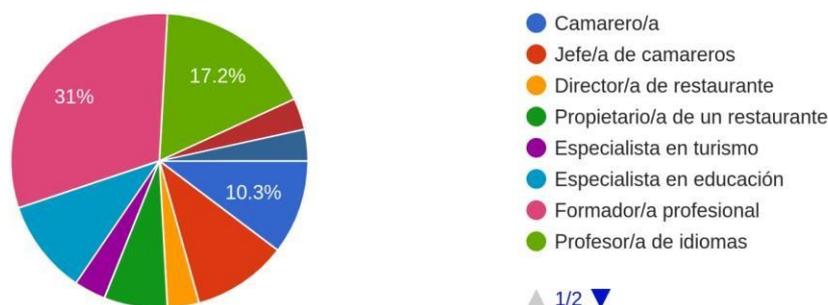
Se pidió a los contactos clave de la institución que distribuyeran el enlace a los encuestados que se ajustaban a los criterios establecidos por Blackbird en su plantilla de grupos focales. Por tanto, es difícil calcular el número exacto de personas a las que llegó el cuestionario.

Podemos suponer que la mayoría de los encuestados residían en Cataluña y la mayoría de ellos en Barcelona, lo que confiere a los datos una validez especialmente local.

## Experiencia laboral pertinente

¿Cuál es tu principal función laboral?

29 responses



En total, el cuestionario fue cumplimentado por 29 encuestados, pero 2 no llegaron a la fecha límite de inclusión porque el análisis de los datos ya estaba en curso. Los 27 que tendremos en cuenta incluyen 9 formadores profesionales, que trabajan todos en instituciones de formación profesional (8 públicas, 1 privada), y 5 profesores de idiomas (4 que trabajan en instituciones públicas de formación profesional y 1 que trabaja en un centro de enseñanza universitaria).

El resto son los siguientes:

- 3 especialistas en educación
- 3 jefes de camareros
- 3 camareros
- 1 especialista en turismo
- 1 director de restaurante
- 1 profesor de formación profesional ● 1 director de hotel.

16 encuestados trabajan en un restaurante y dieron más detalles sobre el precio y el tipo de cocina del restaurante. En total, nueve dijeron que su restaurante era de "precio medio" y cinco de "precio alto". Dos encuestados dijeron que sus restaurantes eran tanto de "precio medio" como de "precio alto".

## Años de experiencia

Se pidió a los encuestados que especificaran cuántos años de experiencia tenían en su función principal, redondeados al año más próximo.

El encuestado con menos experiencia tenía hasta 1 año de experiencia, mientras que el más experimentado tenía unos 30 años. Tres encuestados tenían 17 años y otros 3, 5 años. Dos encuestados declaran tener 3, 10, 16 y 22 años de experiencia, respectivamente. El resto se reparten uniformemente entre 1 y 30 años.

## Otra experiencia laboral pertinente

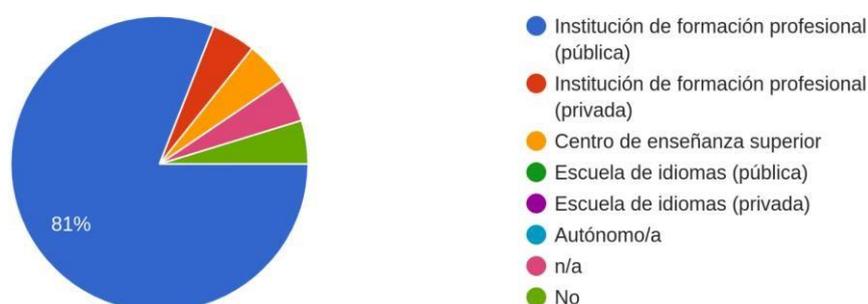
Veinticuatro encuestados dieron detalles sobre otra experiencia laboral relevante; 3 la dejaron en blanco. Nueve encuestados no tienen otra experiencia laboral relevante, lo que hace un total de 12.

Quince encuestados respondieron afirmativamente, pero 6 se negaron a dar más detalles. Es posible que esos 6 no supieran que podían dar más detalles porque la pregunta no se los pedía explícitamente. Las futuras versiones del cuestionario podrían solucionar fácilmente este problema.

## Contexto de formación o enseñanza

Si trabajas como profesor o formador profesional, ¿en qué contexto trabajas?

21 responses



Diecinueve encuestados especificaron un contexto de formación o enseñanza: 17 trabajan en instituciones públicas, 1 en una privada y 1 en un centro de enseñanza universitaria.

## Frecuencia de las tareas

La mayoría de los encuestados identificaron 15 tareas como las "más frecuentes" (varias veces al día), entre las que se incluían tareas de todo el espectro de dificultad como *Comunicarse con los clientes para resolver quejas o garantizar su satisfacción* (dificultad alta), *Informar a los clientes sobre las ofertas del día* (dificultad media) y *Programar reservas para cenar* (dificultad baja).

La lista completa de las 15 tareas más frecuentes, ordenadas de menor a mayor dificultad, es la siguiente:

1. Recibir y acompañar a los clientes a sus mesas
2. Ayudar a los clientes a organizar los asientos
3. Programar reservas para cenar
4. Presentar el menú y proporcionar información detallada cuando se le solicite
5. Tomar pedidos precisos de comida y bebida
6. Comunicar los detalles de los pedidos al personal de cocina
7. Servir los pedidos de comida y bebida
8. Informar a los clientes sobre las ofertas del día
9. Ofrecer recomendaciones de menús previa petición
10. Venta de productos adicionales cuando proceda
11. Comunicarse con los clientes para resolver quejas o garantizar su satisfacción.
12. Proporcionar información básica sobre el restaurante/establecimiento

13. Proporcionar a los clientes información general o asistencia
14. Procesar facturas o pagos de clientes, entregar cheques y cobrar pagos de facturas.
15. Explicar aspectos de la cultura, costumbres o tradiciones locales/nacionales

Muchos de los encuestados señalaron las mismas tareas como las más frecuentes, lo que da un cierto grado de consenso a los resultados.

### **Dificultad de la tarea**

Se pidió a los encuestados que calificaran la dificultad de una tarea en inglés para los nuevos camareros. Aunque nadie calificó una tarea como "la más difícil", dos encuestados dieron ejemplos de tales tareas en la sección de tareas adicionales. Eran "Interpretar las instrucciones de la máquina", "Intervenir en caso de emergencia" y "Mantener una conversación sobre la cultura gastronómica anglosajona".

Once tareas fueron dejadas en blanco por 5 encuestados cada una. Como se les indicó que dejaran las preguntas en blanco si no podían responder a esa tarea específica, es posible que no estuvieran familiarizados con la tarea o que no pudieran hablar con credibilidad de la dificultad de esa tarea en inglés.

### **Enseñabilidad de las tareas**

Doce encuestados rellenaron esta sección, entre ellos dos jefes de sala que no se identificaron como profesores o formadores profesionales. La mayoría calificó las tareas con un 3 sobre 5 en enseñabilidad, es decir, ni fáciles ni difíciles de enseñar.

Quince encuestados lo dejaron en blanco, indicando que no tenían experiencia en la formación de personal en competencias lingüísticas. Esto podría indicar que no eran ni profesores de idiomas ni formadores profesionales (puesto que estas eran las funciones a las que se invitó a cumplimentar esta sección), pero también podría significar que forman al personal en su lengua materna.

### **Tareas adicionales**

Los encuestados sugirieron varias tareas adicionales, aunque algunas de ellas eran similares a las ya enumeradas. Durante el grupo de discusión se dedicó tiempo a determinar la importancia de estas tareas y si debían incluirse en nuestra lista, incorporarse a un "tipo de tarea objetivo" más amplio (véase más adelante) o excluirse.

## **Lista de tipos de tareas objetivo**

Según los resultados de la encuesta, la lista de 22 tareas se ordenó primero por frecuencia, luego por dificultad y, por último, por "enseñabilidad"; las tareas frecuentes pero no difíciles se excluyeron de la lista. El motivo es dar prioridad a las tareas que nuestro grupo destinatario debe realizar con más frecuencia y que presentan un nivel de dificultad, ya sea en la práctica o en el aula, que merece la pena incluir en un curso diseñado para satisfacer las necesidades tanto de los estudiantes como de los formadores.

Las tareas excluidas (calificadas de frecuentes pero no difíciles) fueron:

- Recibir y acompañar a los clientes a sus mesas
- Ayudar a los clientes a organizar los asientos

Se supone que tales tareas podrían seguir tratándose como parte de cualquier simulación ampliada de una situación de servicio.

Las tareas adicionales sugeridas por los encuestados se debatieron durante el grupo de discusión y se incorporaron o descartaron según la opinión de los expertos sobre su pertinencia para nuestros objetivos.

A continuación, las tareas se agruparon en tipos de tareas meta (TM) más generales para generar una lista de 10 con la mejor cobertura posible de todas las tareas meta (TM) específicas consideradas frecuentes y, en cierta medida, desafiantes. Los tipos de tareas objetivo se generan siempre que las tareas objetivo específicas pueden no ser importantes para todos los alumnos de un curso. Por ejemplo, en algunos casos no se espera que los camareros den información detallada sobre el vino. Por lo tanto, podemos agrupar la TM de "Hablar sobre el vino, los procesos de producción y los sentimientos que evoca" -una TM adicional sugerida por un encuestado- en la TM1 más amplia, como se muestra a continuación. Para más información, véase Long (2015), pp. 223-5.

La lista se ajustó y finalizó en función de las aportaciones del grupo de discusión (véase la sección siguiente), y es la siguiente:

1. Hable de la oferta de comida y bebida
  - a. (TM4) Presentar el menú y proporcionar información detallada cuando se le pregunte (por ejemplo, sobre alergias).
  - b. (TM11) Ofrecer recomendaciones de menús de comida a petición del cliente
  - c. (TM12) Vender productos adicionales cuando proceda
  - d. (adicional) Ofrecer recomendaciones sobre la carta de vinos previa petición (hablar sobre el vino, los procesos de producción y las sensaciones que evoca)
2. Tomar pedidos precisos de comida y bebida
3. Gestionar la facturación y los pagos
4. Proporcionar información sobre el restaurante/establecimiento
5. Servir los pedidos de comida y bebida
6. Comunicarse con los clientes para resolver quejas o garantizar su satisfacción.
7. Proporcionar a los clientes información general o asistencia relacionada con actividades fuera del restaurante.
  - a. (TM15) Proporcionar a los clientes información general o asistencia
  - b. (TM19) Responder a preguntas y proporcionar información sobre diferentes aspectos de la oferta turística local.
  - c. (TM21) Proporcionar información sobre ubicaciones, rutas de transporte público, taxis

- d. (TM22) Proporcionar información sobre precios, divisas, formas de pago y compras locales.
- 8. Programar reservas para cenar
- 9. Explicar aspectos de la cultura, costumbres o tradiciones locales/nacionales
- 10. Proporcionar una traducción escrita del menú

## Más información del grupo de reflexión

El grupo de discusión se celebró el 4/10/22 en línea, con un procedimiento adaptado a las directrices de Blackbird. Duró una hora y hubo tres participantes, además de Neil McMillan, que asumió la doble función de guiar el debate y tomar notas. Se grabó el grupo para poder tomar notas adicionales más tarde y se obtuvieron los permisos pertinentes. Los participantes estaban perfectamente informados gracias a la traducción de la información pertinente que figuraba en la plantilla del grupo de discusión.

Los participantes fueron:

1. El director de un céntrico hotel de Barcelona, que forma parte de una cadena internacional con hoteles en toda España peninsular y Baleares.
2. Profesor de inglés en el principal centro público de formación profesional de Barcelona con especialidad en hostelería y restaurante de formación.
3. Profesor de inglés autónomo con experiencia en la enseñanza al personal de hostelería

Al final, aunque esta cifra es muy inferior a los 10 participantes recomendados por Blackbird, nos pareció que se ofrecía un buen nivel de conocimientos y experiencia. Será instructivo comparar esta cifra con las contribuciones de los participantes en los grupos focales de los países socios.

Para complementar los datos, pudimos recurrir a entrevistas adicionales con el participante 1 y con el jefe de idiomas de la escuela del participante 2. Los datos que recogimos en la tarea anterior (entrevistas a expertos) también fueron de gran utilidad, ya que entre nuestros participantes había restauradores.

A continuación resumimos en forma de tabla los datos recogidos, según nuestra lista de tipos de tareas objetivo. A veces nos referimos a la complejidad; en este caso nos referimos a la complejidad cognitiva más que a la lingüística, un factor al que creemos que se debe prestar mucha atención en la fase de diseño del programa y de la tarea. Véase Malicka et al., 2019 para una explicación clara de esto en el contexto del diseño de tareas basado en las necesidades.

TM	Comentarios
----	-------------

<p>1. Hablar de la oferta de comida y bebida</p>	<p>Hay varios aspectos que pueden tratarse en mayor o menor medida en función del contexto pedagógico. Algunas tareas son en gran medida unidireccionales (presentación del menú), mientras que otras implican interacción (responder a preguntas sobre alérgenos, por ejemplo).</p> <p>La complejidad puede variar mucho según, por ejemplo,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● el número de artículos</li> <li>● la familiaridad del camarero con los platos o vinos, especialmente en la versión inglesa del menú</li> <li>● la complejidad o familiaridad de las necesidades dietéticas de un cliente.</li> </ul> <p>Esto ofrece muchas opciones a la hora de diseñar múltiples tareas pedagógicas en la siguiente fase.</p> <p>Se comentó que hay una gran diferencia entre describir alimentos y bebidas, y venderlos. Esta última es una habilidad que sería deseable incorporar en el diseño de tareas pedagógicas, por ejemplo, para incluir modelos de estrategias de persuasión eficaces.</p>
<p>2. Tomar pedidos precisos de comida y bebida</p>	<p>Tanto para esta tarea como para otras tareas orales/auditivas, se recomendó que cualquier curso incluyera la comprensión de diversos acentos, ya que es un aspecto que puede añadir complejidad.</p>
<p>3. Gestionar la facturación y los pagos</p>	<p>Esto se consideró razonablemente sencillo, pero puede complicarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● tener que tratar con grupos grandes</li> <li>● gente que quiere dividir la cuenta</li> <li>● gestión de múltiples tipos de pago</li> <li>● resolver problemas con los pagos</li> </ul>
<p>4. Proporcionar información sobre el</p>	<p>Esto puede incluir dirigir a los clientes a instalaciones específicas, como aseos, o, si el restaurante está en un hotel,</p>

<p>restaurante/establecimiento</p>	<p>a otras instalaciones del hotel. Por lo tanto, podría desglosarse en tareas más específicas.</p> <p>Se comentó que esta tarea también podría incluir que los camareros mantuvieran una "pequeña charla" sobre sí mismos y/o su trabajo en el establecimiento.</p> <p>Los factores más complejos pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● familiaridad</li> <li>● distancia de la instalación</li> <li>● número de pasos para llegar</li> <li>● narrar en pasado (más complejo que la referencia al presente, desde el punto de vista cognitivo)</li> </ul>
<p>5. Servir los pedidos de comida y bebida</p>	<p>En general, se consideraba menos complejo y requería una interacción mínima, pero también en este caso podía suponer un reto mayor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● mayor número de invitados</li> <li>● varios platos/cursos</li> <li>● confusión de pedidos</li> </ul>
<p>6. Comunicarse con los clientes para resolver quejas o garantizar su satisfacción.</p>	<p>Esta tarea fue calificada como una de las más difíciles. Puede incluir, en los establecimientos más pequeños, la tramitación de reclamaciones en línea, que normalmente serían tratadas por un equipo separado en operaciones más grandes.</p> <p>Se comentó que el tipo de queja puede variar a veces según el país. Los clientes británicos son más propensos a quejarse del calor de los platos, mientras que los comensales franceses pueden centrarse más en la calidad de la comida. Otras quejas pueden referirse al tiempo que tarda en servirse la comida o a la falta de atención del personal.</p> <p>Se trata de una tarea potencialmente muy compleja, con una serie de variables en juego, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● familiaridad/previsibilidad de la reclamación</li> <li>● múltiples aspectos de la denuncia</li> <li>● decisión sobre quién puede resolverlo (remitiéndose a los procedimientos locales y/o legales)</li> <li>● decisión sobre cómo resolverlo</li> <li>● negociación de la solución con el cliente</li> </ul>

<p>7. Proporcionar a los clientes información general o asistencia en</p>	<p>Se consideró que esta tarea era similar a la TM4 y se hicieron comentarios similares, pero se estimó que debía considerarse como un tipo de tarea independiente. En lugar de referirse al entorno inmediato, esta tarea podría incluir información sobre</p>
<p>relación con actividades fuera del restaurante.</p>	<p>actividades turísticas, transporte o compras. Un curso debería desarrollar una variedad de tareas pedagógicas derivadas de éstas que sean relevantes para el contexto laboral local de los estudiantes.</p> <p>En términos de secuenciación de tareas pedagógicas, consideramos que esta tarea debería secuenciarse después de TM4 en el diseño del curso. Esto se debe a que las instrucciones básicas pueden ser introducidas en TM4, y desarrolladas en esta tarea, ya que es probable que sea más difícil. Esto se debe a que implica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● lugares más lejanos (y posiblemente desconocidos)</li> <li>● múltiples opciones/costes de transporte</li> <li>● múltiples pasos</li> </ul>
<p>8. Programar las reservas de comidas</p>	<p>Dado que esto podría hacerse por teléfono, Internet o en persona, es una de las tareas que podría implicar una gama más amplia de herramientas tecnológicas. También se observó que los problemas para descodificar los acentos se acentúan por teléfono, por lo que debería incorporarse más trabajo con los acentos en el diseño de las tareas.</p>

<p>9. Explicar aspectos de la cultura, costumbres o tradiciones locales/nacionales</p>	<p>Se consideró una tarea distinta de la TM7 debido a los conocimientos culturales específicos necesarios y al carácter menos "instrumental" de la interacción. Se comentó que el personal de los grandes restaurantes y hoteles, si no es originario de la zona, suele recibir formación sobre las tradiciones culturales catalanas para poder explicar aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Decoración/objetos de temporada, por ejemplo, relacionados con las celebraciones navideñas</li> <li>● Platos de temporada, por ejemplo, relacionados con la época del año o la festividad (por ejemplo, setas en otoño, la "coca de Sant Joan", un pastel tradicional para el día de San Juan en junio).</li> </ul> <p>Por lo tanto, es lógico y útil que el personal reciba formación adicional o complementaria sobre cómo hacerlo en la lengua meta, y deseable que esté muy adaptada al ámbito local.</p> <p>También se comentó que este aspecto cultural está muy ausente en los materiales publicados diseñados para nuestro grupo destinatario, que en cualquier caso no están hechos para una localidad específica.</p>
<p>10. Proporcionar una traducción escrita del menú</p>	<p>Nos complace que el uso de tipos de tareas permitiera incluir esta tarea, a pesar de que obtuvo una puntuación más baja en cuanto a frecuencia y probablemente no sea aplicable al personal de sala de restaurantes medianos y grandes. Sin embargo, los entrevistados en la fase previa de este proyecto que están relacionados con restaurantes pequeños destacaron que a menudo se pide al personal que colabore en este tipo de traducciones o que las haga individualmente. Se consideró una tarea clave y potencialmente difícil debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● El número de artículos</li> <li>● Desconocimiento de nuevos elementos</li> <li>● El nivel de descripción necesario</li> </ul> <p>Algunos utilizarán la traducción automática, pero sigue siendo necesario que se haga de una manera basada en principios, con una corrección precisa. Por razones pedagógicas, también es interesante incluir una tarea escrita en cualquier curso potencial, ya que añadirá variedad a las destrezas productivas enseñadas. Debería combinarse de forma muy lógica con la TM1, permitiendo vincular las formas escritas y orales.</p>

## Conclusiones

Los siguientes comentarios adicionales son relevantes para las fases restantes de este proyecto. Se han extraído del grupo de discusión, de nuestras entrevistas e intercambios de correos electrónicos adicionales y de nuestras propias reflexiones sobre los resultados.

1. Existe una necesidad particular de materiales e ideas didácticas generales para los estudiantes de la categoría "grado medio" de formación profesional. Estos estudiantes suelen tener entre 16 y 17 años y llegan con un nivel de inglés aproximado de A1-A2. Los materiales publicados que utilizan actualmente los profesores de idiomas están por encima de este nivel, lo que convierte el diseño de los cursos y la planificación de las clases en un verdadero quebradero de cabeza para los profesores.
2. Los materiales mencionados se centran en gran medida en la adquisición de vocabulario y estructuras, y mucho menos en la lengua de uso.
3. La formación profesional y la formación lingüística suelen estar separadas de forma poco útil. Una versión ideal de un curso derivado de esta AN sería desarrollada e impartida por formadores profesionales y profesores de idiomas trabajando en colaboración. Sin embargo, sobre todo a nivel público, estos cambios pueden considerarse radicales y habría que trabajar mucho a un nivel superior para ponerlos en práctica.

Nos gustaría concluir con una recomendación. El tiempo disponible para esta fase del análisis de necesidades no permitió la observación detallada de las tareas objetivo, junto con el análisis de su discurso típico. Recomendamos encarecidamente que, al comienzo de la siguiente fase, se dé este paso crucial, al menos en el caso de los TM para los que se elaborarán materiales de muestra. Los resultados de este análisis serán de gran utilidad para el diseño pedagógico de las tareas.

## Referencias

Long, M. H. (Ed.). (2005). *Second Language Needs Analysis*. Cambridge University Press.

Long, M. H. (2015). *Adquisición de segundas lenguas y enseñanza de lenguas basada en tareas*. John Wiley & Sons.

Malicka, A., Gilabert Guerrero, R., & Norris, J. M. (2019). Del análisis de necesidades al diseño de tareas: Insights from an English for specific purposes context. *Language Teaching Research*, 23(1), 78-106. <https://doi.org/10.1177/1362168817714278>

Serafini, E. J., Lake, J. B., & Long, M. H. (2015). Análisis de necesidades para poblaciones de alumnos especializados: Mejoras metodológicas esenciales. *Inglés para fines específicos*, 40, 11-26.

Watanabe, Y. (2006). A Needs Analysis for a Japanese High School EFL General Education



Curriculum. *Studies in Second Language Acquisition*, 25(1), 83-163.