

À la recherche du lexique de la gestion hôtelière¹: de la magdalena de Proust a la WebQuest

Mercedes Sanz Gil y M^a Elena Baynat Monreal²

Recibido: 30/10/2019 / Aceptado: 02/04/2020

Resumen. Este artículo describe el proceso de creación y diseño de una serie de actividades destinadas al aprendizaje del léxico de la gestión hotelera en lengua francesa en contexto profesional. El formato elegido para enmarcar dichas actividades es la *WebQuest* que, basada en los principios del socioconstructivismo, promueve entre otros, el aprendizaje por descubrimiento. Aplicando, además, una metodología de investigación en acción, se presentan los resultados obtenidos tras su utilización por estudiantes universitarios de francés de especialidad. Las conclusiones obtenidas permiten: (1) comprobar la adecuación y efectividad de la herramienta creada, (2) reflexionar sobre la idoneidad o adaptabilidad de este tipo de herramientas web o metodologías de aprendizaje de lenguas según los diferentes contextos y (3) confirmar que la utilización de las TIC combinada con metodologías activas redundan positivamente en la práctica docente y en la preparación de futuros profesionales del turismo y de otros ámbitos específicos con garantías de calidad.

Palabras clave: *WebQuest*; léxico de la gestión hotelera; investigación en acción; Francés Lengua Extranjera; Francés con Objetivos Específicos; turismo.

[fr] *À la recherche du lexique de la gestion hôtelière : de la madeleine de Proust à la WebQuest*

Résumé. Cet article décrit le processus de création et design d'une série d'activités destinées à l'apprentissage du lexique de la gestion hôtelière en langue française en contexte professionnel. Le dispositif de base choisi pour encadrer ces activités est la *WebQuest*, qui se dresse sur les principes du socioconstructivisme et favorise, entre autres, l'apprentissage par la découverte. Suivant, en plus, une approche méthodologique de recherche-action, on présente les résultats obtenus à partir de l'utilisation de cette *WebQuest* par des étudiants universitaires de langue française de spécialité. Les conclusions obtenues permettent de : (1) vérifier l'adéquation et l'effectivité de l'outil créé, (2) réfléchir sur l'adéquation ou souplesse de ce type de dispositifs web et méthodologies d'apprentissage de langues selon les différents contextes et (3) confirmer que l'utilisation des TIC associée à des méthodologies actives bénéficie à la pratique enseignante et à la préparation optimale de futurs professionnels du tourisme et d'autres domaines spécifiques.

Mots clés: *WebQuest* ; lexique de la gestion hôtelière ; recherche en action ; Français Langue Étrangère ; Français sur Objectifs Spécifiques ; tourisme.

[en] *À la recherche du lexique de la gestion hôtelière: from Proust's Cupcake to the WebQuest*

Abstract. This paper describes the creation and design of activities for learning the hotel management lexicon in French within a professional context. The tool used to frame these activities is the *WebQuest*, based on the principles of socioconstructivism and focused on promoting learning by discovery, among other aims. The results presented here are obtained after applying action research methodology and after implementing the use of *WebQuest* with a group of university students of French for Specific Purposes in a professional context. Finally, the conclusions from the results allow: (1) to verify the adequacy and effectiveness of the tool created; (2) to reflect on the suitability or adaptability of the various language learning online tools

¹ Esta publicación deriva de las investigaciones del grupo SLATES (*Second Life* Aplicado a Tutorías Virtuales en Enseñanza Superior) código UV-SFPIE_GER18-846245 de la *Universitat de València* <https://www.uv.es/slates/index.html> y de las investigaciones realizadas en los proyectos del equipo COMETVAL: Análisis léxico y discursivo de corpus paralelos y comparables (español, inglés y francés) de páginas electrónicas de promoción turística. IULMA-*Universitat de València* Ref. FF12011-24712, MINECO, 2012-2014.

² Mercedes Sanz Gil, *Universitat Jaume I* de Castellón (sanzg@uji.es); M^a Elena Baynat Monreal, *Universitat de València* (melena.baynat@uv.es).

and methodologies in different contexts; and (3) to confirm that the use of ICTs combined with active methodologies offer positive results for both the teaching practice and the skills' quality of future tourism professionals, amongst other specific fields.

Keywords: *WebQuest*; hotel management lexicon; action research; French as a Foreign Language; French for Specific Purposes; tourism.

Sumario. 1. Introducción. 2. La *WebQuest* como recurso para la construcción de conocimiento. 3. *À la recherche du lexique de la gestion hôtelière*: de la magdalena de Proust a la *WebQuest*. 4. Metodología y análisis de resultados: *Le lexique retrouvé?* 5. Conclusiones.

Cómo citar: Sanz Gil, M. & Baynat Monreal, M.E. (2020) "*À la recherche du lexique de la gestion hôtelière* : de la magdalena de Proust a la *WebQuest*". *Thélème. Revista Complutense de Estudios Franceses*. Vol. 35, Núm. 1 : 71-84.

1. Introducción

Michael Lewis, reconocido como el padre del enfoque léxico, en su obra *The Lexical Approach. The State Of ELT And A Way Forward* menciona algunas "frases de sabios" (*words of wisdom*) que le han resultado inspiradoras. Entre ellas, destacamos una pronunciada por Stephen Krashen en una conferencia que dio para el *British Council* en Milán en 1987 "When students travel, they don't carry grammar books, they carry dictionaries" (Krashen in Lewis, 2002). Efectivamente, en aquella época era habitual viajar a un país de habla diferente acompañado de un diccionario bilingüe o de un compendio de frases funcionales, con la intención de que pudieran facilitar la comunicación con los hablantes durante el trayecto, así como para la gestión del alojamiento, el transporte, la alimentación, las visitas u otros aspectos relevantes del viaje. De un modo similar, hoy en día, las aplicaciones móviles conectadas a Internet facilitan este proceso comunicativo. Dichas tecnologías no solamente proporcionan el significado de las palabras, sino que también traducen frases, fragmentos de texto e incluso reconocen la voz y la devuelven reproduciéndola en la lengua del viajero.

Podemos decir que las maneras de acercarse al terreno léxico han cambiado volviéndose más versátiles, inmediatas y efectivas gracias a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), sin embargo, lo que no ha variado en la historia del turismo es la necesidad de contar con una batería de recursos léxicos (vocabulario, estructuras o herramientas de consulta) adquiridos o disponibles que faciliten la comunicación entre hablantes de diferentes lenguas.

Esta necesidad de contar con un buen repertorio léxico, potencialmente utilizable en situación de comunicación, según Higuera (2017: 13) "es el foco prioritario de atención para muchos profesores y alumnos, no solamente en niveles altos, sino también desde el comienzo mismo del aprendizaje de una lengua".

Aunque la inseguridad que provoca en los aprendices la falta de conocimientos léxicos es frecuente (Higuera, 2017), el hecho de conocer o dominar gran parte del vocabulario de un idioma no asegura realizar una comunicación efectiva, puesto que esta no se alcanza únicamente a base de compilación de términos, preconcepción habitual entre estudiantes que tienden a considerar que el aprendizaje de una lengua se produce por la suma de gramática más vocabulario (Ruiz Madrid y Villanueva Alfonso, 2005). En este sentido, para lograr una comunicación efectiva y satisfactoria en una lengua, además de poseer conocimientos teóricos de esta, se hace imprescindible tener a mano diversos recursos y estrategias³ que ayuden a compensar las carencias lingüísticas en un momento dado; estrategias de compensación como pueden ser identificar el contexto, conocer las características de uso, saber cómo reformular, dar un rodeo o buscar sinónimos, pedir ayuda al interlocutor, etc., así como conocer los diferentes elementos que acompañan a los términos o colocaciones. Si, además, el objeto de estudio es el léxico de especialidad, este tipo de estrategias se hace especialmente necesario. Por otra parte, debido a sus características particulares, este tipo de vocabulario específico, al igual que el genérico, debe ser estudiado de un modo contextualizado y teniendo en cuenta aspectos pragmáticos, socioculturales e interculturales que determinan su uso. Tal y como afirma Calvi (2016: 22) "[...] un'adeguata competenzaa interculturale, sia sul versante dell'interazione quotidiana, sia della cultura 'elevata', diventa quindi essenziale".

Hoy en día es innegable reconocer las numerosas ventajas que pueden aportar las Tecnologías de la Información y de la Educación en cualquier ámbito formativo y especialmente en la enseñanza universitaria, contexto en el que ya no se concibe la docencia sin aulas virtuales o plataformas digitales de apoyo. Muestra de ello son las aportaciones y reflexiones, siempre actualizadas, de académicos especialistas en tecnologías educativas que investigan sobre la aplicación de las TIC en ámbito universitario, entre ellos, Jordi Adell, Linda Castañeda, o Manuel Área⁴.

³ Según la clasificación de Villanueva Alfonso (1997) estrategias comunicativas, de aprendizaje, sociales, cognitivas y metacognitivas.

⁴ Remitimos a las páginas web personales o perfiles en redes sociales de estos especialistas que recogen buena parte de sus trabajos científicos y reflexiones acerca de las TIC en entornos educativos, Jordi Adell (<http://elbonia.cent.uji.es/jordi/> y [@jordi_a](https://www.jordi_a.com/)), Linda Castañeda (<https://www.lindacastaneda.com/es/>), Manuel Área (<http://www.manuelarea.net/>) [Último acceso el 13 de abril 2020].

Tomando estos principios como base, es decir, la necesidad de aprender el léxico de especialidad en lengua extranjera de manera contextualizada, lingüística y pragmáticamente, y la oportunidad que brindan las tecnologías para poder llevarlo a cabo, en el estudio que describimos a continuación presentamos, por una parte, (1) una propuesta de actividades destinadas al aprendizaje del léxico de la gestión hotelera en lengua francesa en contexto, enmarcadas en una *WebQuest* (*Cyberquête* o *Cyberenquête* en francés) titulada *À la Recherche du lexique de la gestion hôtelière*, y, por otra, (2) la investigación llevada a cabo a partir de la utilización de estas por estudiantado universitario de francés para fines específicos (nivel estimado B1) de una universidad española durante el curso 2018-2019, con el objetivo de comprobar si la utilización del formato de *WebQuest* como propuesta didáctica facilita la adquisición de este tipo de léxico.

Parte de la originalidad de esta *WebQuest* reside en su nombre, para cuya elección nos hemos inspirado en la famosa obra de Proust, como explicaremos más adelante, y en la metáfora del viaje que constituye el elemento vertebrador en la elaboración del itinerario virtual propuesto. Dicho itinerario ha sido ideado con el fin de que los aprendices asimilen contenidos y adquieran destrezas susceptibles de ser reutilizadas a lo largo de toda su vida académica y profesional, tal y como aconseja el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (Conseil de l'Europe, 2001).

En los apartados siguientes, después de presentar la *WebQuest* creada para albergar dichas actividades, explicar los fundamentos metodológicos que la sustentan y describir sus diferentes fases, analizaremos las evidencias y los resultados de aprendizaje con el fin de comprobar si se ha producido un aprendizaje efectivo del léxico de la gestión hotelera tras su realización.

2. La *WebQuest* como recurso para construcción de conocimiento

Una *WebQuest* es, según su creador Bernie Dodge (1995, 1997), una actividad orientada a la investigación en la que toda o casi toda la información necesaria para ser realizada se encuentra en Internet, no en vano su nombre se identifica con el objetivo de esta: el término *WebQuest* es una combinación formada por las palabras inglesas *Web* (espacio virtual, Internet) y *Quest*, esta última derivada de la palabra latina *Quaesita* (búsqueda).

Una *WebQuest* (a partir de ahora también WQ) responde a una estructura prefijada que guía la investigación. Las partes que la componen son: introducción, tarea, proceso y recursos, evaluación, conclusión, créditos y guía pedagógica. En cada una de ellas se describen, respectivamente, aspectos fundamentales como: (1) la presentación del tema e interés de la propia WQ, (2) la descripción de la tarea principal, (3) las diferentes actividades y pautas de realización que se sugieren en el proceso y los recursos necesarios para resolverlas, (4) los criterios de evaluación de las actividades y de la tarea principal, así como (5) la conclusión que se deriva de ella, (6) el reconocimiento de créditos de los recursos materiales y humanos que han hecho posible su diseño y, finalmente, (7) una guía pedagógica destinada a orientar a docentes y aprendices en su uso potencial.

En una WQ se solicita al usuario que navegue por la red a través de unas páginas seleccionadas previamente y que descubra la información indicada para la resolución de una tarea principal, es decir, que realice una búsqueda teniendo las directrices de la tarea en mente. El objetivo de este planteamiento es que emplee su tiempo de la forma más eficaz posible, usando y transformando la información, de manera que pueda construir su propio conocimiento evitando, de este modo, realizar recorridos innecesarios.

Este modelo de propuesta didáctica se sustenta en las bases del socioconstructivismo, enfoque basado en los estudios de Vygotski (VV.AA., 1984) que parten de la base de que el aprendiz construye su propio conocimiento en interacción con su entorno social, es decir, interactuando con los demás. En este sentido, la WQ, por un lado, permite que el aprendiz elabore su propio conocimiento al tiempo que desarrolla una serie de actividades ancladas en contexto socio-profesional, y, por otro, facilita las circunstancias para que pueda realizarlas, en la mayoría de los casos, de manera colaborativa en interacción con otros aprendices. Además, el concepto de tarea de una WQ recoge algunos de los aspectos fundamentales de las definiciones de tarea aportadas por autores como Nunan (1989, 1998), Ellis (1994), Willis (1996) adaptados al entorno digital, entre ellos, el hecho de permitir que los alumnos comprendan, manipulen, reproduzcan y se comuniquen en la lengua meta prestando más atención al significado que a la forma, o el uso de recursos auténticos con la finalidad de resolver un problema anclado en una situación real. La consecución de la tarea conlleva la realización previa de una serie de actividades, de entidad menor, que ayudarán a componer dicha tarea principal.

En esta propuesta didáctica subyace, además, una metodología activa de aprendizaje por descubrimiento (Guerrero Sánchez, 2014) que incita a cuestionar, averiguar, indagar e investigar con el fin de generar nuevos conocimientos, poniendo énfasis en el papel activo del estudiante dentro de su proceso de aprendizaje ya que implica que deba enfrentarse a diferentes alternativas, materiales, recursos, soluciones, etc.

Según Jérôme Bruner (1961) el hecho de averiguar o descubrir algo por uno mismo tiene un efecto directo en la memoria que hará que el nuevo conocimiento se encuentre accesible para disponer de él de una manera más fácil cuando se necesite. Entiende que los estudiantes son sujetos activos que utilizan el pensamiento para desarrollar su potencialidad cognitiva con el fin de convertirse en aprendices estratégicos que sepan aprender y solucionar problemas autónomamente, de manera que lo que aprendan lo hagan significativamente, es decir, incorporándolo a

su esquema mental. Por otra parte, Bruner destaca también la motivación interna y la confianza en uno mismo que genera el aprendizaje por descubrimiento ya que libera al aprendiz de la presión que ejerce el control de las pruebas y evaluaciones externas (motivación externa).

En definitiva, el objetivo de las WQ es, en términos de Adell (2004), que “los estudiantes aprendan, que adquieran nuevos conceptos, procedimientos y principios, que emitan juicios, que sepan negociar significados y extraer conclusiones en grupo, que desarrollen estrategias de búsqueda, selección y síntesis de la información, que sepan producir escritos, gráficos, poemas, multimedia, etc.” Es en esta línea de adquisición de conceptos y procedimientos en la que hemos diseñado la WQ que presentamos a continuación.

3. *À la recherche du lexique de la gestion hôtelière: de la magdalena de Proust a la WebQuest*

Elle envoya chercher un de ces gâteaux courts et dodus appelés Petites Madeleines qui semblent avoir été moulés dans la valve rainurée d'une coquille de Saint-Jacques. Et bientôt, machinalement, accablé par la morne journée et la perspective d'un triste lendemain, je portai à mes lèvres une cuillerée du thé où j'avais laissé s'amollir un morceau de Madeleine (Proust, 1986: 58).

Sustituyamos la “magdalena” por la palabra “quest” y ensopémosla en un juego de derivados, sinónimos y equivalentes lingüísticos: “quaesita” => “quête” => “búsqueda” => “recherche”. Al llegar a esta última palabra, el imaginario de todo francesista se desplaza a Combray⁵, a esa *journée morne* que incita e invita a dejarse llevar por el capricho de los pensamientos, de uno a otro, por medio de conexiones de lo más variopintas.

De estas conexiones, inspiradas indudablemente por el título de la obra de Marcel Proust, surgió el título de nuestra WQ: *À la recherche du lexique de la gestion hôtelière*⁶; justamente en ese inicio de frase “*À la recherche de*”⁷ se conecta el hilo conductor de nuestra actividad y el propósito fundamental de cualquier WQ, es decir, la búsqueda de información y la adquisición de conocimiento, tal y como se ha explicado en el apartado anterior.

Según afirma Bernabé (2008: 155) “la estructura de las WQ permite abordar multiplicidad de temas y adaptarlos a los requerimientos de los planes de estudios para trabajar los contenidos de materias específicas”, así se observa, por ejemplo, en las WQ creadas por la profesora Elena Moltó para el aprendizaje del FLE en contexto universitario, cuyos temas varían entre la enseñanza de la literatura, del turismo, de la cultura, de la traducción, entre otros⁸; o las referidas por López Santiago (2011) en su estudio *La WebQuest en el aula de FLE: algunos ejemplos prácticos*. En nuestro caso, nos ha servido para abordar el conocimiento del léxico de la gestión hotelera, aspecto de la lengua tan específico como difícil de adquirir por parte de los aprendices. Esto es debido a que el léxico del turismo es particularmente híbrido y variopinto, puesto que como describe Calvi (2001) comparte terminología con otros ámbitos, como pueden ser la economía, la geografía, la historia del arte, la gastronomía, etc., hecho que dificulta su delimitación y aprendizaje.

Relacionado con el ámbito que nos ocupa destacamos el estudio de Isabel Pérez (2004) realizado en su tesis doctoral centrado en el diseño de WQ para la adquisición de vocabulario y destreza lectora en inglés como lengua extranjera, así como el de Severina Álvarez (2011) dedicado al aprendizaje del francés del Turismo.

Nuestra WQ se inspira en el concepto de “simulación global” desarrollado en Francia en los años 80 del siglo XX para el aprendizaje de las lenguas extranjeras (Lecumberri y Suárez, 2013). Se trata de un ejercicio didáctico muy apreciado para el aprendizaje en contextos profesionales ya que permite acercar situaciones reales al aula para investigarlas, analizarlas o resolverlas a través de una representación ficticia de las mismas. En términos de su creador, Francis Debyser (1996: IV):

Une simulation globale est un protocole ou un scénario cadre qui permet à un groupe d'apprenants [...] de créer un univers de référence –un immeuble, un village, une île, un cirque, un hôtel–, de l'animer de personnages en interaction et d'y simuler toutes les fonctions du langage que ce cadre, qui est à la fois un lieu-thème de référence et un univers de discours, est susceptible de requérir.

En este sentido, *À la recherche du lexique de la gestion hôtelière* recrea un escenario en el que un aprendiz de lengua francesa acaba de finalizar un periodo de prácticas en un establecimiento hotelero en territorio francófono y es contratado posteriormente. Una de sus responsabilidades será orientar a los nuevos estudiantes extranjeros

⁵ Nombre ficticio utilizado por Marcel Proust en su obra *À la recherche du temps perdu* para situar sus recuerdos de infancia. El primer capítulo del primer tomo se titula, de hecho, *Combray*. Los lugares y paisajes descritos a lo largo de la obra se corresponden a la ciudad de Illiers (actualmente Illiers-Combray, en homenaje a Proust) de la que procedía su padre y donde pasó su niñez.

⁶ Disponible en abierto <https://sites.google.com/uji.es/lexiquegestionhotelier>. Se puede encontrar una amplia descripción del proceso de diseño de esta WQ y de la justificación de la temática elegida en Sanz Gil (2019).

⁷ El título de las actividades incluidas en el proceso de la WQ comienzan de esta manera: “*À la recherche d'une définition*”, “*À la recherche de descriptions*”, “*À la recherche de synonymes*”, etc.

⁸ Se pueden consultar algunas WQ para el aprendizaje del FLE de la doctora Elena Moltó en <https://www.uv.es/moltoe/> [Último acceso el 13 de abril de 2020].

que, como él, llegarán a dicho hotel para realizar sus prácticas. Este estudiante, convertido a su vez en mentor (orientador del recién llegado), aunque se defiende en francés cotidiano sin demasiadas dificultades (estimamos un nivel B1, tal y como se ha mencionado anteriormente), suponemos que ha tenido algunas dificultades con el uso de términos y expresiones relacionados con la gestión hotelera durante sus prácticas en el hotel. Por ello, le sugerimos que recopile dichas palabras en una tabla léxica que servirá de referencia y recordatorio para los nuevos estudiantes. Este planteamiento de la situación se expone en la introducción y presentación de la tarea principal de la WQ.

En la tabla que debe completar (*tableau initial*⁹), el aprendiz incluirá términos específicos de la gestión hotelera, así como sus definiciones, ejemplos de uso, sinónimos, traducción a otras lenguas, etc. que irá descubriendo poco a poco durante las diferentes etapas del recorrido –apartado de proceso (*processus*) de la WQ– y que se le proponen de diversos modos: a través de la realización de ejercicios, de la navegación por páginas web privadas de promoción hotelera o de la consulta de diccionarios específicos¹⁰.

Las etapas propuestas en nuestra WQ se encuentran en la línea del estudio de Bernabé (2008) realizado con profesores universitarios sobre la utilización de este recurso en su práctica docente. Dicha investigación determina que entre los principales objetivos perseguidos a la hora de utilizar la WQ como metodología de aprendizaje se encuentran, por un lado, la adquisición de contenidos y, por otro, la aplicación de contenidos a la práctica. En este sentido, hemos diseñado una serie de actividades que permiten:

- identificar la definición del concepto de “gestión hotelera” mediante un ejercicio de elección múltiple (etapa 1),
- reconocer las actividades que implica la gestión hotelera seleccionándolas de entre una batería de actividades relacionadas con el turismo (etapa 2),
- determinar la descripción de estas actividades mediante un cuestionario (etapa 3),
- descubrir palabras clave dentro del ámbito de la gestión hotelera a partir de ejemplos reales extraídos de páginas web de promoción hotelera (etapa 4),
- manejar una herramienta lingüística imprescindible para la adquisición de este tipo de léxico como es el *Diccionario Multilingüe de Turismo* (Artusi, Baynat, Cantón *et al.*, 2014), disponible en línea, mediante un ejercicio en el que se tiene que buscar el significado de ciertas palabras clave (etapa 5),
- encontrar las palabras y expresiones que corresponden a varias definiciones dadas dentro de unas páginas web de promoción hotelera seleccionadas (etapa 6),
- buscar sinónimos de palabras y expresiones dentro de las páginas web mencionadas con la ayuda del *Diccionario Multilingüe de Turismo* (etapa 7),
- ampliar conocimientos con la propuesta de una serie de actividades “para ir más allá” (*Pour aller plus loin*), para cuya realización se puede aplicar el mismo tipo de estrategias que se han ido aprendiendo a lo largo de las siete etapas previas.

Es importante mencionar que durante todo el recorrido se hace una apuesta metodológica enfocada hacia el desarrollo del aprendizaje en autonomía con el fin de que el usuario adquiera destrezas, estrategias y maneras de proceder que le ayuden a seguir aprendiendo a lo largo de la vida. Este es el objetivo de los recursos proporcionados durante el recorrido: las páginas web de hoteles y los diversos diccionarios en línea útiles para la resolución de las actividades. En cuanto a las primeras, estimamos que es fundamental que el aprendiz de francés profesional y, en concreto, el de turismo se familiarice con este tipo de espacios promocionales auténticos en una lengua y cultura diferentes de la suya. En cuanto a los segundos, tal y como apunta Higuera (2017: 18), consideramos oportuno que el profesorado de lenguas extranjeras inicie a los alumnos en el uso de diccionarios u otros recursos léxicos disponibles en Internet y los incorpore a su proceso de aprendizaje con el fin de que aprendan a manejarlos, adquieran el hábito de consultarlos y puedan seguir aprendiendo fuera del aula.

La interfaz de la WQ presenta varios elementos que favorecen la inmersión del aprendiz en la situación real descrita, tanto por la iconografía como por las metáforas que se utilizan en la descripción del proceso. Concretamente, la silueta de una casa acompañada de la palabra *accueil*, término imprescindible en el ámbito del turismo (recepción, acogida, entrada, punto de encuentro), es el icono de navegación que permite volver desde cualquier apartado de la WQ a la página de inicio. Del mismo modo, dentro del apartado de proceso (*Processus*), la imagen de unas pisadas permite desplazarse por las diferentes actividades de este, a las que hemos llamado “etapas” recordando a las de un viaje real, y para las que invitamos a los aprendices a “seguir los pasos” dentro de este “viaje léxico”:

⁹ Ver Anexo 1.

¹⁰ Diccionarios Larousse, *Le grand dictionnaire terminologique*, Reverso Traducción, *Diccionario Multilingüe de Turismo*.

Imagen 1. Página de proceso de la WQ.

LEXIQUE GESTION HÔTELIÈRE

PROCESSUS

Ces activités peuvent se réaliser de manière individuelle, même si un **travail à deux** est plus enrichissant, et fortement conseillé.

Suivez les pas :

- 1) Téléchargez le **tableau initial** dans votre équipe.
- 2) Faites les activités proposées dans les différentes **étapes** du processus.
- 3) Complétez ce tableau avec les mots ou informations découverts dans chaque étape.
- 4) Pour une meilleure compréhension des consignes et/ou des définitions et termes, vous pouvez vous servir des **dictionnaires** indiqués en bas des pages des activités proposées dans les étapes ci-dessous.
- 5) Après avoir dépassé les 7 étapes, votre tableau sera presque complet.
- 6) Si voulez continuer d'avancer dans ce passionnant **voyage lexical**, le dernier onglet appelé *Pour aller plus loin* vous donne des pistes pour compléter votre apprentissage.

C'est parti !

ÉTAPE 1 ÉTAPE 3 ÉTAPE 5 ÉTAPE 7
ÉTAPE 2 ÉTAPE 4 ÉTAPE 6 POUR ALLER PLUS LOIN

Siguiendo con la metáfora del viaje entendido como el recorrido que toda persona tiene que seguir para realizar cualquier aprendizaje, el final de la WQ se presenta como una meta que recompensa el esfuerzo realizado. Este logro anima a proyectar nuevos retos, como se observa en las imágenes y el mensaje de conclusión:

Imagen 2. Página de conclusión de la WQ.

CONCLUSION

Bravo!!! Bon Travail !!!

Vous avez atteint la ligne d'arrivée !
Le parcours a été long mais réussi.

Dans les étapes de cet itinéraire, vous avez appris pas mal de **vocabulaire de la gestion hôtelière en contexte**, mais ce qui est encore plus important, vous avez eu l'occasion de découvrir et d'utiliser **des outils** qui vous permettront d'en apprendre davantage.

Le travail que vous avez fait vous aidera tout au long de votre **vie professionnelle**.

Maintenant, c'est votre tour ! vous pouvez continuer votre chemin tout seul. **Ça vaut le coup !**

En definitiva, se trata de una herramienta digital versátil que permite ser utilizada por cualquier usuario (docente o aprendiz), indistintamente, en cualquier momento, de manera total (siguiendo todas las etapas) o parcial (realizando parte del itinerario o únicamente algunas actividades de modo aislado).

4. Metodología y análisis de resultados: *Le lexique retrouvé* ?¹¹

Para comprobar la efectividad de nuestra WQ, es decir, si realmente su usuario potencial “encuentra” el léxico “buscado”, llevamos a cabo una investigación con estudiantes universitarios de la asignatura *Francés para los Negocios II* (2º curso) inscritos en el grupo ARA (Alto Rendimiento Académico) del *Grado en International Business* de la *Universitat de València* (curso 2018-2019), con edades comprendidas mayoritariamente entre los 19 y 21 años. En dicha investigación, se les propuso realizar una tarea curricular desarrollada en tres fases: (1) seguir el itinerario completo por

¹¹ Nuevo guiño intertextual al último volumen de *À la recherche du temps perdu* de Proust titulado *Le temps retrouvé*.

etapas de la WQ, (2) rellenar la tabla inicial (ver Anexo 1) que se les proporciona como punto de partida (tarea principal) y (3) escribir una memoria valorativa pautada en lengua francesa o materna, a libre elección del alumno.

En este artículo, nos centramos en la fase 2, es decir, en las tablas completadas por 45 alumnos del grupo citado con el fin de analizar los resultados de aprendizaje de la WQ y determinar el grado de cumplimiento del principal objetivo de esta, es decir, el aprendizaje del léxico de la gestión hotelera en lengua francesa.

Es importante precisar que el presente estudio se completa y corrobora con otro realizado por las autoras en el que se analizan las memorias valorativas de los estudiantes (fase 3), memorias en las que expresan su grado de satisfacción respecto a la tarea principal en sentido global, la WQ en su conjunto y su propio aprendizaje. Dicho estudio se presentó en las *Jornadas de innovación educativa. La renovación docente en la enseñanza superior* de la *Universitat de València* (Baynat y Sanz, 2019) y actualmente está en proceso de revisión para su publicación. Podemos avanzar que, en general, manifiestan explícitamente que la WQ les ha resultado útil y eficaz para su aprendizaje del léxico y consideran que es una herramienta atractiva porque les ubica en situación real dentro de su posible futuro ámbito profesional. Afirman, igualmente, ser conscientes de haber aprendido, valoran positivamente los recursos (diccionarios y páginas web) que se les ha ofrecido. Algunos se implican, incluso, en el diseño de la WQ aportando ideas sobre cómo mejorarla; otros agradecen, además, el esfuerzo realizado por los docentes por crear alternativas diferentes para el aprendizaje.

Comenzamos describiendo el contenido de la tabla inicial (ver Anexo 1), distribuida en seis columnas, todas ellas relacionadas con las actividades de las siete etapas del recorrido de la WQ descritas anteriormente (ocho si incluimos la complementaria *Pour aller plus loin*):

1. La primera columna, debe ser rellenada con los 12 bloques temáticos en los que hemos reagrupado el léxico de la gestión hotelera seleccionado como objetivo de aprendizaje y que se deben haber identificado y definido en las etapas 2 y 3. Dichos bloques¹² son: documentación, gestión de reservas, facturaciones y pagos, tarifas, promociones y ofertas, tipo de clientela, gestión de entrada o *check-in*, gestión de salida o *check-out*, atención a la clientela, capacidad y disposición de las habitaciones, horarios y fechas, política medioambiental y régimen de alojamiento.
2. La segunda columna, relacionada con todas las etapas, se destina a recoger el vocabulario que se va descubriendo a medida que se van realizando todas las actividades del itinerario.
3. En la tercera columna, vinculada con la etapa 5, se deben incluir las definiciones de las palabras recogidas en la segunda columna.
4. La cuarta columna, relacionada con la etapa 4, está destinada a insertar ejemplos de uso de esas mismas palabras.
5. En la quinta y sexta columnas, se debe incluir la traducción de dichas palabras a la lengua materna del estudiante y a otras lenguas que conozca, respectivamente.
6. Columnas voluntarias no incluidas en la tabla inicial: en la etapa de actividades complementarias llamada *Pour aller plus loin* se anima al aprendiz a ampliar el cuadro con nuevas columnas, como, por ejemplo: sinónimos (trabajados también en la etapa 7), palabras relacionadas (redes semánticas), colocaciones, y/o equivalencias en otras lenguas.

Al final del proceso, en el apartado de evaluación de la WQ se facilita al estudiante una tabla final (ver Anexo 2) que podrá utilizar a modo de solucionario en la que aparecen las seis columnas completadas con el contenido mínimo que debería haber rellenado al finalizar el recorrido (sin incluir las columnas voluntarias mencionadas anteriormente). En la segunda columna hemos seleccionado 37 palabras básicas del léxico de la gestión hotelera que se descubren al realizar las actividades del itinerario; las demás columnas de la tabla están directamente relacionadas con este listado. Tomando como referencia dicha tabla final o solucionario analizamos las 45 tablas que entregaron los estudiantes¹³. Presentamos a continuación el análisis de dichas tablas y los resultados obtenidos respecto a la información que se solicitaba para completar cada columna.

En relación con los bloques temáticos, el 85% de los estudiantes ha completado correctamente la primera columna y, entre ellos, solamente un 2,2% (una persona) lo ha hecho parcialmente. Esto nos permite afirmar que un porcentaje elevado ha sido capaz de identificar correctamente las principales redes semánticas en las que proponemos reagrupar el léxico de estudio seleccionado.

En cuanto a la segunda columna, el mínimo de palabras que debía contener es 37. El 72% de los estudiantes ha alcanzado esa cifra o incluso más. En efecto, más de la mitad (51%) ha añadido un mayor número de palabras, siendo el máximo el de un estudiante que ha encontrado 61, seguido de tres estudiantes con 47 y tan solo 5 estudiantes con 37. Entre los aprendices que no han llegado al mínimo, el número de palabras encontradas ha variado entre 36 y 13. De estas cifras se deduce que la mayoría de ellos ha cumplido sobradamente el objetivo y superado nuestras expectativas, puesto que ha seleccionado, y entendemos que también ha manejado y aprendido, un gran número de palabras de la gestión hotelera.

¹² Estos 12 bloques temáticos no se han designado de manera aleatoria sino que se refieren a los definidos en su día para la elaboración del *Diccionario Multilingüe de Turismo* (Baynat, 2017).

¹³ Mostramos en los Anexos 3 y 4 ejemplos de tablas rellenadas por los estudiantes.

Sobre la tercera columna, que incluye las definiciones de las palabras seleccionadas en la segunda, debemos decir que el 95% ha realizado búsquedas de estas en los diccionarios y ha incluido correctamente en la columna correspondiente las definiciones de las palabras que había seleccionado. Hay que recordar que en este porcentaje se incluyen tanto los estudiantes que recopilaban las 37 palabras (40%) o un menor número de las 37 previstas (un 9%) como aquellos que completaron la tabla con más de este mínimo establecido en la tabla final modelo (el 51%). Podemos considerar, en consecuencia, que esta actividad ha sido un éxito puesto que, aunque unos en mayor medida que otros, todos ellos han manejado los diccionarios y han aprendido cómo definir léxico específico de la gestión hotelera, principal objetivo de la etapa 5 de la WQ.

En lo que se refiere a la cuarta columna destinada a los ejemplos de uso en contexto del léxico estudiado, el 87% ha buscado ejemplos de todas las palabras seleccionadas en la segunda columna. Del 13% restante (6 estudiantes), cuatro se han limitado a varios ejemplos de uso y dos de ellos no han buscado ninguno. Esto se explica porque se trata de alumnos que han centrado sus esfuerzos en otras columnas buscando un mayor número de palabras que las requeridas inicialmente y por lo tanto han dejado dicha columna incompleta (por falta de tiempo o cansancio, según explican en sus memorias). Concluyendo, excepto el 5%, el resto de estudiantes ha buscado ejemplos de uso de las palabras seleccionadas, y en consecuencia, podemos afirmar que la mayoría ha descubierto, manejado y aprendido el uso del léxico objeto de estudio de un modo contextualizado.

De los resultados de la quinta columna debemos decir que el 87% ha buscado la equivalencia en su lengua materna de todas las palabras seleccionadas en la segunda columna; el 80% de ellos lo ha hecho en español, 12% en valenciano, 4% en alemán y 4% en italiano. Aun teniendo en cuenta la restricción de que no todos han incluido el mínimo de palabras requerido en la segunda columna podemos afirmar que un número elevado de estudiantes ha buscado la definición del léxico de la gestión hotelera trabajado y, según lo confirman en sus memorias esta actividad les ha ayudado a memorizarlo mejor, sin duda porque esta actividad, alejada de la tradicional memorización *per se*, les ha permitido realizar un aprendizaje consciente (Langer, 2000).

El porcentaje de alumnos que ha traducido sus palabras de la segunda columna a otra lengua no materna (sexta columna) coincide con los datos de la quinta columna, es decir, el 87%; el resto ha dejado la columna en blanco (10%) o ha omitido algunas equivalencias (3%). Todos ellos han traducido las palabras al inglés excepto dos que lo han hecho al español (un estudiante español valenciano hablante y una estudiante alemana). Este interés por conocer la traducción al inglés de las palabras aprendidas se explica, sin duda, por el hecho de que se trata, como se ha mencionado anteriormente, de estudiantes de un grupo ARA motivados por el dominio de dicha lengua puesto que reciben toda la docencia de sus estudios en ella, exceptuando la asignatura de lengua extranjera (francés o alemán).

En lo que respecta a las columnas relacionadas con las actividades complementarias de la WQ (*Pour aller plus loin*), el 20% las ha añadido a su tabla, incluyendo colocaciones (77%), sinónimos (11%) o redes semánticas (11%). Adicionalmente, hay que tener en cuenta también que otro 13% ha incluido este tipo de palabras o informaciones complementarias en otras columnas, como la segunda (junto con la palabra principal), o en los apartados de observaciones, que se explican en el párrafo siguiente (Anexos 4, 5 y 6). En consecuencia, podemos afirmar que un tercio de los estudiantes ha ido más allá de lo estrictamente obligatorio y ha completado su aprendizaje del léxico buscando también colocaciones, sinónimos o redes semánticas.

Para finalizar hay que señalar que la tabla incluye apartados de observaciones para cada bloque temático (Anexos 2 y 5). A pesar de que estos espacios de observaciones son de cumplimentación voluntaria, el 31% ha hecho uso también de ellos, anotando información complementaria relacionada con su proceso de aprendizaje o comentarios sobre las definiciones, el uso, el sentido o las acepciones de algunas palabras, los equivalentes, los sinónimos, redes semánticas, los diccionarios utilizados, diferencias entre lenguas o dificultades de aprendizaje. Reproducimos algunos comentarios del apartado de observaciones de las tablas de los estudiantes¹⁴:

(E1) Je connaissais le mot préparé mais pas ses synonymes

(E1) Le mot aménager est souvent utilisé dans le monde de l'hôtel, mais je n'avais jamais pensé à l'utiliser dans ce contexte.

(E1) J'ai eu des problèmes en classifiant mots entre attention à la clientèle et type de clientèle.

(E2) c'est la rubrique que m'a apporté plus de vocabulaire, et j'ai été capable de comprendre les différences entre nuitée et séjour

(E3) La traduction d'Héberger est hospedar: accueillir une personne dans un logement.

(E4) Saison: on peut s'héberger en saison ou hors saison, ou aussi en saison d'été ou estivale [...] Hébergement: les clients peuvent être hébergés dans un établissement hôtelier pour une courte ou longue durée. [...] Selon la catégorie de l'établissement les clients ont certains services. Séjour: selon le clientèle, on peut parler d'un séjour d'affaires, d'entreprise, de détente, de vacances etc. [...] D'une durée d'une nuitée ou une nuit. Escapade: l'hébergement peut proposer différents types d'escapades selon les services offerts et les clients ciblés: amoureuse, culinaire, culturelle...

¹⁴ Transcribimos los comentarios de los estudiantes tal y como los han escrito, sin corregir sus errores gramaticales, léxicos u ortográficos en lengua francesa. E1, E2, E3, etc. hace referencia a diferentes estudiantes, respetando así su anonimato.

(E5) Entre Français et Allemand il y a aucunes différences dans la signification des mots selon le contexte dont on parle. Par exemple le coût français se traduit en allemand avec Preis quand on parle du prix des chambres et avec Kosten quand on parle du montant total du séjour.

Es importante recordar que en esta fase 2 de la tarea curricular se permitía a los estudiantes elegir la lengua de redacción de sus comentarios con el fin de que se pudieran expresar libremente sin estar condicionados por carencias lingüísticas. Ante la hipótesis inicial de que, atendiendo a esta consigna, la mayor parte de los estudiantes redactaría los comentarios en lengua materna, conviene destacar que en este apartado tan solo dos de ellos han utilizado dicha lengua, el resto ha redactado sus observaciones en francés. El hecho de usar la lengua francesa para sus comentarios de manera voluntaria es muy positivo, pues demuestra que han llegado a un estadio en su aprendizaje en el que sienten cómodos expresándose en la lengua aprendida, aunque sus escritos contengan algunos errores de redacción gramaticales o léxicos, como se puede observar en los ejemplos previos (ver también Anexos 3 y 5).

5. Conclusión

La investigación que acabamos de describir muestra cómo las propuestas metodológicas apoyadas por soportes tecnológicos pueden ser un gran aliado de los docentes y de los aprendices para facilitar el proceso de aprendizaje de todo tipo de contenidos, incluso los más difíciles o arduos de abordar, como puede ser el léxico de especialidad. Lo hemos evidenciado en este trabajo, y en otros citados, con la utilización de una *WebQuest* para el aprendizaje del léxico de la gestión hotelera.

Esta experiencia demuestra igualmente que el planteamiento de actividades creativas, innovadoras y ancladas en el contexto socio-profesional de los estudiantes favorece la implicación de estos en su propio proceso de aprendizaje¹⁵, en nuestro caso, proporcionado por la simulación de una situación profesional verosímil y visualmente atractiva en la que se hace necesario aplicar competencias digitales básicas, como es el manejo de Internet.

Los resultados de aprendizaje obtenidos tras el análisis de las tablas entregadas por los estudiantes (fase 2 de la tarea curricular) nos confirman que la mayoría de los estudiantes participantes en esta investigación ha “encontrado” el léxico (*le lexique retrouvé*) que pretendíamos que buscara y aprendiera. Es decir, casi todos ellos han seguido el recorrido de la WQ en su totalidad realizando las actividades propuestas y aprendiendo no solamente el uso contextualizado del léxico básico de la gestión hotelera que habíamos marcado como mínimo, sino llegando más allá y superando así nuestras expectativas iniciales. Efectivamente, han ampliado este conocimiento con otras palabras o expresiones, definiciones, ejemplos reales de uso, sinónimos, palabras relacionadas, colocaciones y equivalencias a otras lenguas. Esperamos que, tal y como se sugiere en la WQ y ellos afirman en sus memorias valorativas (fase 3), guarden su tabla léxica y les sirva de referencia para ir completándola y seguir aprendiendo el resto de su vida.

A la vista de los resultados de esta investigación podemos afirmar que para adquirir léxico de especialidad hoy en día es imprescindible partir de una metodología activa, apoyada en la tecnología, que plantee actividades motivadoras, con utilidad práctica directa y explícita en contexto profesional verosímil y aprovechando los recursos digitales lingüísticos y no lingüísticos al alcance, como pueden ser los diccionarios generales y de especialidad, así como páginas web relacionadas con el ámbito especializado en diferentes lenguas.

No obstante, estos mismos resultados visiblemente satisfactorios no están exentos de limitaciones, debido a que la WQ ha sido testada por un solo grupo. En este sentido, nos abren nuevas perspectivas e hipótesis de investigación complementarias que irían encaminadas a comprobar si obtendríamos resultados similares con variables diferentes, como por ejemplo: con un número mayor de estudiantes, con un grupo que no sea de alto rendimiento académico y/o con menor competencia plurilingüe, con estudiantes procedentes de otras titulaciones o de otras edades, etc. Estos datos nos permitirían validar con mayor criterio la efectividad de nuestra WQ.

Resumiendo, en esta investigación hemos tratado de combinar, en términos de Onrubia (2005: 14), innovación docente, investigación educativa y evaluación de los efectos de la innovación. Según apunta este autor, y tras analizar el resultado de uso de nuestra *WebQuest* hemos podido demostrar, efectivamente, que el diseño, desarrollo y evaluación de “experimentos formativos” de utilización educativa de las TIC dirigidos a la mejora de las prácticas docentes son una de las vías más prometedoras para mejorar la calidad de la enseñanza.

Finalizamos expresando nuestro propósito de continuar investigando con nuevas experiencias destinadas a mejorar las herramientas creadas¹⁶, de crear otras y de buscar nuevos espacios digitales de aprendizaje y enseñanza de lenguas extranjeras con el fin de preparar, con garantías de calidad, lingüística y culturalmente a nuestros alumnos, los futuros profesionales del turismo o de otros ámbitos de especialidad.

¹⁵ Así lo confirman los estudiantes en sus memorias (fase 3 de la tarea curricular), cuyo análisis presentamos en otro artículo (en prensa), tal y como se ha mencionado anteriormente.

¹⁶ Efectivamente, la WQ accesible actualmente es una versión mejorada a partir de los comentarios extraídos de las memorias valorativas de los estudiantes, entre las que destacamos la inclusión de grabaciones audio para facilitar la accesibilidad o pistas metodológicas para la realización de las actividades, entre otras (Baynat y Sanz Gil, 2019).

Referencias bibliográficas

- Adell, J., (2004) "Internet en el aula: las WebQuest" in *EduTec-e Revista electrónica de Tecnología Educativa* [En línea]. Nº17, disponible en: <http://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/530> [Último acceso el 25 marzo de 2020]. Doi: <https://doi.org/10.21556/edutec.2004.17.530>.
- Álvarez, S., (2011) "La Webquest: una actividad convincente para la enseñanza-aprendizaje del francés turístico" in *Anales de Filología Francesa* [En línea]. Nº19, disponible en <https://revistas.um.es/analesff/article/view/155511> [Último acceso el 25 marzo de 2020], pp.7-24.
- Artusi, A., Baynat, M.E., Cantón, M.L. *et al.*, (2014) *Diccionario Multilingüe de Turismo* [En línea]. Disponible en <http://tourismdictio.uv.es> [Último acceso el 17 de octubre de 2019].
- Baynat, M.E., (2017) "El léxico de la gestión turística en lengua francesa en el Diccionario Multilingüe de Turismo: análisis contrastivo con la lengua inglesa" in *Cédille, revista de estudios franceses* [En línea]. Nº 13, disponible en: <https://cedille.webs.uil.es/13/03baynat.pdf> [Último acceso el 25 marzo de 2020], pp. 53-82.
- Baynat, M.E. & M. Sanz Gil, (2019) "El rol del aprendiz como protagonista en el diseño de actividades de aprendizaje", comunicación presentada en las *Jornadas de innovación educativa. La Renovación Docente en la Enseñanza Superior (6)*, Universitat de València.
- Bernabé Muñoz, I., (2008) *Las WebQuests en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Desarrollo y evaluación de competencias con Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en la universidad* [En línea]. Tesis doctorales en Red, disponible en: <https://www.tdx.cat/handle/10803/10367> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- Bruner, J. S., (1961) "The Act of Discovery" in *Harvard Educational Review*. Vol.31, pp. 21-32.
- Calvi, M.V., (2016) "Lingua spañola e turismo" in López Santiago, M. & D. Giménez Folqués (coord.), *El léxico del discurso turístico 2.0. Valencia*. IULMA-Universidad de Valencia, pp.17-35. Doi: <https://doi.org/10.5209/clac.64370>.
- Conseil de l'Europe (2001) *Cadre européen commun de référence pour les langues*. Paris, Les Éditions Didier.
- Debyser, F., (1996) *L'immeuble*. Paris, Hachette.
- Dodge, B., (1995) "WebQuest: A Technique for Internet-Based Learning" in *Distance Educator*: Vol. 1, nº2, pp. 10-13.
- Dodge, B., (1997) "Some Thoughts About WebQuest" [En línea]. Disponible en: http://webquest.org/sdsu/about_webquests.html [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- Ellis, R., (1994) *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford: Oxford University Press.
- Guerrero Sánchez, M.R., (2014) *Metodologías Activas y Aprendizaje por Descubrimiento. Las TIC y la Educación* [Ebook]. Marpadal Interactive Media.
- Higueras García, M., (2017) "Logros y retos de la enseñanza del léxico" in Herrero, F. & N. Sans (dir.), *Enseñar Léxico en el aula de español. El poder de las palabras*. Barcelona, Difusión, Col. Cuadernos de didáctica, pp. 13-23. Doi: <https://doi.org/10.17345/rile1.10>.
- Langer, E., (2000) *El poder del aprendizaje consciente*. Barcelona, Gedisa.
- Lecumberri, E. & T. Suárez, (2013) "La simulación global en el contexto de una clase de lengua y contenido. Aprendizaje en cooperación y mejoramiento de destrezas comunicativas" in *Suplementos MarcoELE* [En línea]. Nº 16, disponible en: <https://marcoele.com/descargas/16/7.londres-2.pdf> [Último acceso el 25 marzo de 2020], pp.66-74.
- Lewis, M., (2002) *The Lexical Approach The State Of ELT And A Way Forward* [En línea]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/385437868/The-Lexical-Approach-The-State-of-ELT-and-a-Way-Forward-Michael-Lewis-2002-v2> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- López Santiago, M., (2011) "La WebQuest en el aula de FLE: algunos ejemplos prácticos" in Sanz Gil, M. & J.M. Verdegal Cerezo (eds.), *Construcción de identidades y cultura del debate en los estudios en lengua francesa* [En línea]. Castellón de la Plana, Servei de Publicacions de la Universitat Jaume I, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4193114> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- Moltó, E., (s.f) Página web personal [En línea]. Disponible en: <https://www.uv.es/moltoe/index.htm> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- Nunan, D., (1989) *Designing Tasks for the Communicative Classroom*. New York, Cambridge University Press.
- Nunan, D., (1998) *El diseño de tareas para la clase comunicativa*. Cambridge, Cambridge University Press.
- O'Malley, J. M. & A.U. Chamot, (1990) *Learning Strategies in Second Language Acquisition*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Onrubia, J., (2005) "Aprender y enseñar en entornos virtuales: actividad conjunta, ayuda pedagógica y construcción del conocimiento" in *Revista De Educación a Distancia* [En línea]. Disponible en: <https://revistas.um.es/red/article/view/24721> [Último acceso el 25 marzo de 2020]. Doi: <http://dx.doi.org/10.6018/red/50/3>.
- Pérez Torres, I., (2006) *Diseño de Webquests para la Enseñanza/Aprendizaje del Inglés como Lengua Extranjera: Aplicaciones en la Adquisición de Vocabulario y la Destreza Lectora* [En línea]. Tesis doctoral. Granada, Editorial Universidad de Granada, disponible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/1034> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- Proust, M. (1986) *Du côté de chez Swan. À la recherche du temps perdu*. Paris, Gallimard.
- Ruiz Madrid, M.N. & M.L. Villanueva Alfonso, (2005) "El discurso de los aprendices. Metalenguaje y estrategias de la mediación" in Salazar, P., Esteve, M.J. & V. Codina (eds.), *Teaching and learning the English language from a discourse perspective*. Castellón de la Plana, Publicacions de la Universitat Jaume I, col. Estudis Filològics, 22, pp.149-170.
- Sanz Gil, M. & M. E. Baynat Monreal, (2018) WebQuest, *À la recherche du Lexique de la Gestion Hôtelière* [En línea]. Disponible en: <https://sites.google.com/uji.es/lexiquegestionhoteliere> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
- Sanz Gil, M., (2019) "Adquisición de léxico en francés para el turismo a través de una WebQuest" in *Revista de lenguas para fines específicos* [En línea]. Vol. 25, nº2, disponible en: https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/70424/2/0233536_00025_0018.pdf [Último acceso el 25 marzo de 2020], pp.153-172. Doi: <http://dx.doi.org/10.20420/rlfe.2019.291>.
- VV.AA. (1984) *Homenaje a Vygotski. Infancia y Aprendizaje, Journal for the Study of Education and Development* [En línea]. Nº27-28, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/75487> [Último acceso el 25 marzo de 2020].

VV.AA. *Larousse Dictionnaires* [En línea]. Disponible en: <https://www.larousse.fr/> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
 VV.AA. *Le grand dictionnaire terminologique* [En línea]. Disponible en: <http://www.granddictionnaire.com/> [Último acceso el 25 marzo de 2020].
 VV.AA. *Reverso Traducción* [En línea]. Disponible en: http://www.reverso.net/text_translation.aspx?lang=ES [Último acceso el 25 marzo de 2020].
 Villanueva Alfonso, M.L., (1999) “Estils d’aprenentatge i desenvolupament de l’autonomia. Un punt de vista estratègic i processual” in *Fer aprenents autònoms*. Barcelona, Articles de Didàctica de la Llengua i de la Literatura. N°18, Graó, pp. 25-40.
 Willis, J., (1996). *A Framework for Task-Based Learning*. Harlow: Longman.

Anexo 1: Tableau initial de la WQ que deben completar los aprendices




**LEXIQUE DE LA GESTION HÔTELIÈRE
TABLEAU INITIAL**

BLOC THÉMATIQUES	MOTS ET EXPRESSIONS	DÉFINITIONS	EXEMPLES	ÉQUIVALENTS EN LANGUE MATERNELLE	ÉQUIVALENTS EN D'AUTRES LANGUES
1.					
OBSERVATIONS :					
2.					
OBSERVATIONS :					
3.					
OBSERVATIONS :					
4.					
OBSERVATIONS :					
5.					
OBSERVATIONS :					
6.					
OBSERVATIONS :					
7.					
OBSERVATIONS :					
8.					
OBSERVATIONS :					
9.					
OBSERVATIONS :					
10.					
OBSERVATIONS :					
11.					
OBSERVATIONS :					
12.					
OBSERVATIONS :					



Anexo 2: Fragmento del *Tableau final* (solucionario) de la WQ

 LEXIQUE DE LA GESTION HÔTELIÈRE TABLEAU FINAL					
<p>Les activités précédentes terminées, votre tableau devra contenir, au minimum, les informations suivantes. Vous pouvez continuer de le compléter à l'aide des dictionnaires inclus en bas de page :</p>					
BLOCS THÉMATIQUES	MOTS ET EXPRESSIONS	DÉFINITIONS	EXEMPLES	ÉQUIVALENTS EN LANGUE MATERNELLE	ÉQUIVALENTS EN D'AUTRES LANGUES
1.Documentation	*Livres d'or *Lettre recommandée *Devis	* * Document rédigé par un hébergement touristique avant la réservation effective et qui contient la description des services demandés par le client ainsi que l'estimation du coût détaillé de la réservation.	*Commentaires de clients de l'Hôtel de l'Hôtel de la Paix. Voici des messages que nos clients ont écrit dans le livre d'or lors de leur séjour. * *		
OBSERVATIONS :					
2.Gestion des réservations	*Livres d'or *Héberger *Réservation *Arrhes= prépaiement *Héberger= séjourner	* *Loger la clientèle dans un hébergement touristique pendant une période déterminée. *Gestion entre un hébergement touristique et un client pour réserver un séjour, un service ou une table	*Commentaires de clients de l'Hôtel de l'Hôtel de la Paix. Voici des messages que nos clients ont écrit dans le livre d'or lors de leur séjour. * *		
		*Établissement valable pour y séjourner gratuitement ou bénéficier de différents services.	*Réservez directement avec Accorhotels.com et profitez de nos tarifs spéciaux. *		
OBSERVATIONS :					
5.Type de clientèle	*Client	*	*Le remboursement de cette somme est prévue si le client annule sa réservation 48 heures avant son arrivée.	*ESP: cliente/VAL: client	*EN: client, customer
OBSERVATIONS :					
6.Gestion d'entrée ou check-in	*Enregistrement *Accueil *Aménager	* *Réception de la clientèle dans un établissement hôtelier. *Organiser un espace dans un hébergement touristique suivant les besoins et demandes des clients.	*A l'accueil, lors de l'enregistrement, il sera demandé pour chaque personne une pièce d'identité en état de validité (permis de conduire et carte étudiant ne sont pas acceptés). * *		
OBSERVATIONS :					
7.Gestion de sortie ou check-out	*Départ=Sortie *Départ différé= départ tardif	* *	*Une facture vous sera remise le jour de votre départ. *		
OBSERVATIONS :					
8.Attention à la clientèle	*Réclamation	*	*Toute réclamation éventuelle, faisant suite à un séjour sur l'un de nos campings, devra être formulée par écrit		
OBSERVATIONS :					
9.Capacité et disponibilité des	*Saison *Nuitée	* *Séjour d'une nuit faite par un client	*La réservation camping et location hôtel plein air est lancée		
OBSERVATIONS :					
3.Facturation et paiements	*Reçu *TTC *Frais *Pourboire *Règlement=paiement *Remboursable *Coût= montant	* * *Dépenses à payer pour la réservation d'un ou plusieurs séjours ou services dans un hébergement touristique. *Compensation économique complémentaire payée aux travailleurs d'un hébergement touristique ou du restaurant comme satisfaction pour leurs services. *Validation d'une réservation d'un hébergement touristique tout en payant son coût *Quantité d'argent qu'un hébergement touristique doit rendre aux clients au moment de leur arrivée à l'établissement	*Nous éliminons les reçus papier: les clients auront l'option de recevoir un reçu par courriel plutôt que d'en obtenir une copie papier. *Les prix sont par chambre, ils sont TTC. * * * *		
OBSERVATIONS :					
4.Tarifs, Promotions et offres	*Code promotionnel *Forfait=formule *Coupon-rabais *Tarif *Carte-cadeau	* *Paquet touristique à prix fixe offert par un hébergement touristique aux clients comprenant l'hébergement et/ou plusieurs services *Bon permettant de bénéficier d'une promotion ou de réductions tarifaires dans un établissement hôtelier *Prix d'un séjour ou service dans un hébergement touristique. *Carte offerte par un hébergement touristique ou achetée par un tiers à	*Si vous faites votre réservation par internet, nous vous offrons 10% sur votre chambre. Tapez le code promotionnel 001 * Forfait séminaire résidentiel : à partir de 255 euros par personne [...] Hébergement en chambre de luxe. Petit déjeuner buffet. La journée d'étude complète : (réunion, pauses café matin et après-midi, déjeuner Chez Saskia). *	*ESP: código promocional/VAL: codi promocional	*EN: promo code, promotion code, promotional code

Anexo 3: Fragmentos de 3 tablas de estudiantes

LEXIQUE DE LA GESTION HÔTELIÈRE TABLEAU INITIAL					
DOC RUBRIQUES	MOTS ET EXPRESSIONS	DÉFINITIONS	EXEMPLES	ÉQUIVALENTS EN LANGUE MATERNELLE	ÉQUIVALENTS EN D'AUTRES LANGUES
1.Documentation	-commentaire -livre d'or	tous les documents écrits utilisés pour la gestion hôtelière -Devis:Document rédigé par un hébergement touristique avant la réservation effective et qui contient la description des services demandés par le client ainsi que l'estimation du coût détaillé de la réservation	Les clients ont toujours écrit bons témoins dans notre livre d'or.	libro de visitas	visitors' book
OBSERVATIONS : Je ne savais pas l'existence de le concept livre d'or, parce que je ne l'ai jamais utilisé.					
2.Gestion des réservations	-arrhes -prépaiement	tous les mots ou expressions en rapport avec la gestion des réservations (demande d'information et devis, réservations et confirmations) Prépaiement:Avance accordée par une banque	Les clients ont accordé le prépaiement du séjour avec l'hôtel.	depósito prepago	to pay a deposit advanced payment

2.Gestion des réservations	*Livre d'or *Héberger *Réservation *Arrhes= prépaiement *S'héberger= séjourner	*Registre où les visiteurs inscrivent leur nom, notent leurs éloges, leurs réflexions et qui est conservé comme souvenir. *Loger la clientèle dans un hébergement touristique pendant une période déterminée. * Gestion entre un hébergement touristique et un client pour réserver un séjour, un service ou une table du restaurant. * Des sommes versées par un client avant la livraison des biens ou avant l'achèvement d'une prestation de service. * Demeurer, résider quelque temps dans un endroit	<i>*Commentaires de clients de l'Hôtel de la Paix. Voici des messages que nos clients ont écrit dans le livre d'or lors de leur séjour. * identifier des établissements de qualité suffisante pour héberger des enfants étrangers non accompagnés, * avec le pays d'accueil, la recherche d'un logement, la réservation de vols, * Vous devez faire le paiement des arrhes requis, dans la forme et les conditions offertes par le département de réservations * membres des titres de séjour leur permettant d'entrer et de séjourner à ces fins, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante</i>	*Libro de visitas *Alojar *Reserva *Pago anticipado *Permanecer	*Guestbook *Accomodate *Reservation *Sojourn
OBSERVATIONS :					
3.Facturation et paiements	*Reçu *TTC *Frais *Pourboire *Règlement=paiement *Remboursable *Coût= montant	* Écrit sous selng privé dans lequel une personne reconnaît avoir reçu une somme d'argent, des services, des marchandises ou tout autre bien à titre de paiement, de dépôt, de prêt ou de mandat. * Expression utilisée pour indiquer que le prix de vente d'un produit ou d'un service comprend toutes les taxes dues à l'occasion de la vente ou de la prestation. *Dépenses à payer pour la réservation d'un ou plusieurs séjours ou services dans un hébergement touristique.	<i>*Nous éliminons les reçus papier: les clients auront l'option de recevoir un reçu par courriel plutôt que d'en obtenir une copie papier. *Les prix sont par chambre, ils sont TTC. * le fournisseur prend en charge les frais d'installation * Localement, il n'est pas dans les habitudes de laisser un pourboire conséquent dans les restaurants * même moyen de paiement pour rémunérer le travail humain et</i>	*Recibo *Impuestos incluidos *Gastos *Propina *Desembolso o pago *Reembolsable *Coste	*Receipt *Taxes included *Expenses *Tip or compensation *Payment *Redeemable or repayable *Cost

		-Espaces, services, installations ou accessoires d'un hébergement touristique libres à un moment concret pour effectuer une réservation	important pour déterminer le prix de la même.		
OBSERVATIONS :					
6.Attention à la clientèle (Mots ou expressions en rapport avec l'attention personnalisée des clients).	-Réclamation. -Accusé de réception.	-Action de s'adresser à l'autorité pour se plaindre de quelque chose pour protester, signaler une mal façon etc... -Avis qui atteste que le destinataire a bien reçu la chose qui lui a été transmise.	Toute réclamation éventuelle, faisant suite à un séjour sur l'un de nos campings, devra être formulée par écrit, et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 20 jours suivant votre séjour.	-Reclamación, Queja. -Notificación de recepción.	-Complaint. -Acknowledgement.
OBSERVATIONS :					
7.Type de clientèle (Type de clients)	-Remboursement	-Action de rendre de l'argent emprunté ou déboursé par quelqu'un.	-Le remboursement de cette somme est prévue si le client annule sa réservation 48 heures avant son arrivée.	-Reembolso	-Remboursement.
OBSERVATIONS :					
8.Régime d'hébergement (Repas compris ou non compris dans la réservation)	-Hébergement tout inclus -Boiseries -Foyer -Héberger	-L'hébergement tout inclus s'agit d'un type d'hébergement dans lequel tous les produits (spécialement les repas et les boissons) de l'hôtel sont gratuits pour les clients. / Prix ou formule offert par dans un hébergement touristique qui comprend un ou plusieurs services, normalement illimités, pour un prix fixe. - La boiserie est un ouvrage de menuiserie recouvrant les murs intérieurs d'un édifice. Ouvrage	- Ouvert depuis juin 2000, notre concept d'hébergement tout inclus qui représente ce qui se fait de mieux en matière de Relais 4 étoiles avec des chalets de location. Bardeaux de cèdre, foyer en pierres, ameublement de pin, boiseries abondantes et matériaux de toute première qualité.	-Alojamiento todo incluido. -Manufacturas de madera. -Chimenea -Alojar	-Woodwork. -Fireplace -Host, accomodate

Anexo 4: Fragmento de tabla de estudiante en la que se incluye una columna adicional

LEXIQUE DE LA GESTION HÔTELIÈRE TABLEAU INITIAL						
BLOC RUBRIQUES	MOTS ET EXPRESSIONS	DÉFINITIONS	EXEMPLES	ÉQUIVALENTS EN LANGUE MATERNELLE	ÉQUIVALENTS EN D'AUTRES LANGUES	COOCURRENCES
1.Documentation	<ul style="list-style-type: none"> • Livre d'or • Séjour • Accueil • Lettre recommandée • Devis 	*Registre dans lequel les visiteurs d'un lieu peuvent livrer leurs impressions,	*Commentaires de clients de l'Hôtel de la Paix. Voici des messages que nous clients ont écrit dans le livre	Libro de visitas Estancia Acogida/bienvenida Carta certificada	Visitor's book Stay Welcome/reception Registered letter	* <u>livre d'or virtuel</u> : N'hésitez pas à laisser vos commentaires sur vos vacances sur ce "livre d'or" virtuel. <u>livre d'or de l'hôtel</u> : Vous pouvez

Anexo 5: Ejemplo de información incluida por un estudiante en el apartado de observaciones

OBSERVATIONS :					
Devis : état de travaux à accomplir					
Formes composées					
Français devis sur demande <i>nm</i> (devis possible si demandé) faire un devis soumettre un devis <i>loc v</i> (proposer un prix pour un travail) sur devis <i>loc adv</i> (moyennant la présentation d'un devis)		Espagnol presupuesto por encargo <i>nm + loc adv</i> hacer un presupuesto <i>loc verb</i> proposer un presupuesto <i>loc verb</i> presentar un presupuesto <i>loc verb</i> presentar una estimación <i>loc verb</i> con presupuesto <i>loc adv</i> según un presupuesto <i>loc adv</i>			
2.Gestion des réservations	*Livre d'or *Héberger *Réservation *Arrhes= prépaiement *S'héberger= séjourner	*Loger la clientèle dans un hébergement touristique pendant une période déterminée. * Gestion entre un hébergement touristique et un client pour réserver un séjour, un	*Commentaires de clients de l'Hôtel de l'Hôtel de la Paix. Voici des messages que nos clients ont écrit dans le livre d'or lors de leur séjour. * Ouvert depuis juin 2000, notre concept d'hébergement	*Libro de visitas *Albergar/alajar *Reserva *Arras = pago anticipado *Albergarse = permanecer	*Visitors' book *Accommodate *Reservation *Deposit = prepayment *Accommodate = stay

Anexo 6: Ejemplo de actividad complementaria (redes léxicas) incluida por un étudiant

