Grado en Gestión de Empresas Hosteleras

G3211208- Français II (2º Curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
  - Créditos ETCS: 4
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
  - Trabajo del Estudiante: 30
  - Horas de Tutorías: 10
  - Clases Expositivas: 25
  - Clases Interactivas: 55
  - Total: 120 horas
- **Lenguas de uso:**
  - Castellano, francés
- **Tipo:**
  - Materia Ordinaria (Formación Básica)
- **Departamento:**
  - CSHG
- **Área:**
  - CSHG
- **Centro:**
  - Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
  - Anual
- **Docencia:**
  - Con docencia
- **Matrícula:**
  - Matriculable

PROGRAMA

Objetivos de la materia

El objetivo de la asignatura de *Français II* es alcanzar como mínimo un grado de competencia comunicativa de comprensión y producción oral equivalente a un nivel A2 según los descriptores del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) partiendo de los conocimientos adquiridos en *Français I*.

Se pretende que quienes cursen esta asignatura alcancen este nivel tanto en algunos aspectos de francés general como de francés específico orientado al sector turístico-hostelero (mención Dirección Hotelera) y orientado al sector gastronómico (mención Gastronomía).

Otro objetivo, tanto para la mención de Dirección Hotelera como para la mención de Gastronomía, es trabajar también las competencias genéricas como pueden ser las habilidades para adquirir un idioma: conocimiento de informática y TIC relativos al ámbito de estudio, desarrollo de estrategias de aprendizaje, resolución de problemas, responsabilidad personal y profesional (aprendizaje autónomo). Asimismo, fomentar el respeto por la diversidad cultural mediante el aprendizaje de una lengua extranjera.

Bloque 1:

- Manejar técnicas de comunicación en francés como segunda lengua extranjera en situaciones de inmediata necesidad que requieran comprender el sentido general, la información esencial y los puntos principales de producciones orales breves, claras y sencillas, trasmitidas de viva voz o por medios audiovisuales reproducidas a una velocidad lenta o media en lengua estándar.
    - Informaciones personales
    - Rutinas cotidianas
    - Gustos y preferencias
    - Consulta médica
    - Situaciones en el restaurante
    - Saber desplazarse por la ciudad, solicitar y dar direcciones
    - Hacer compras en tiendas y supermercados (preguntar precios...)

Bloque 2:

- Adquirir habilidades comunicativas de forma oral y escrita en francés como segunda lengua extranjera en el ámbito profesional: llamar por teléfono y escribir un e-mail

Bloque 3:

- Adquirir léxico de especialización, así como aspectos gramaticales útiles para situaciones que serán recurrentes en sus futuros puestos de trabajo en el sector hostelero.
- Desarrollar aptitudes y sensibilidad para comprender costumbres y ámbitos socioculturales de los países francófonos.
- Manejar la lengua para facilitar las relaciones interpersonales y favorecer una formación integral, desarrollando el respeto hacia otros países, sus habitantes y sus culturas, prestando especial interés a la variedad de acentos, referencias culturales y los registros.

Bloque 4:

- Realizar sesiones multimedia tanto en el laboratorio de idiomas como de manera autónoma con un posterior feedback. Estas actividades siguen el desarrollo del curso haciendo hincapié en las competencias de comprensión y expresión oral con tareas dirigidas.

Bloque 5 (mención de Dirección Hotelera):

- Adquirir habilidades comunicativas de forma oral y escrita en francés como segunda lengua extranjera en el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento y de la recepción.
- Resolver situaciones operativas: tomar una reserva por teléfono, acoger a los clientes, dar información turística a los clientes, tratar reclamaciones, atender a las llamadas telefónicas, hacer un check-in, hacer un check-out, etc.

Bloque 5 (mención de Gastronomía):

- Adquirir habilidades comunicativas de forma oral y escrita en francés como segunda lengua extranjera para poder utilizar la lengua en diferentes ámbitos profesionales relacionados con las costumbres alimenticias y la gastronomía.
- Adquirir léxico de especialización del trabajo cotidiano en una cocina y elaboración de recetas, así como aspectos gramaticales útiles para situaciones que serán recurrentes en sus futuros puestos de trabajo en el sector hostelero.

Contenido

Contenidos comunes:

- Datos personales y situaciones cotidianas
- Tipos de establecimientos e instalaciones hosteleros
- Información general sobre el establecimiento a clientes
- Gestión y resolución de quejas
- Aspectos socioculturales

Contenidos específicos mención Dirección Hotelera:

- Tipos de establecimientos hoteleros
- Tipos de puestos de trabajo en el mundo hotelero (organigramas)
- Instalaciones, habitaciones y equipamiento de un hotel
- Servicios de un hotel
- Procedimientos de recepción, reservas, check-in, check-out
- Gestión de reservas vía telefónica, vía e-mail

Contenidos específicos mención Gastronomía

- Gastronomía francesa y hábitos alimentarios
- Trabajo diario en la cocina
- Procedimientos de elaboración de recetas

Bibliografía básica y complementaria

Bibliografía básica

Los contenidos de la asignatura están recogidos en el manual (*Français II: manual)* que se encuentra en el campus virtual del CSHG. Es esencial que accedan habitualmente, pues en esta plataforma se comparten materiales didácticos adicionales, así como información relativa a la organización de la asignatura.

- Blanc, J., Cartier J-M, Lederlin P. (1994). *Scénarios Professionnels 1*. Clé International. Paris.
- Cignatta, T. (2005). *Rue Mouffetard, le français de l'alimentation et la restauration*. Cideb Editrice. Genova.
- Corbeau, S., Dubois, C., Penfornis, J.-L. & Semichon, L. (2006). *Hôtellerie-restauration.com*. Clé International. Paris.
- Corbeau, S., Dubois, C., Penfornis, J.-L. & Semichon, L. (2013). *Hôtellerie-restauration.com*. Clé International. Paris.
- Dany, M, Laloy, J-R. (1993). *Le Français de l'Hôtellerie et du Tourisme*. Hachette, Paris.
- Descotes-Genon, C. & Szilagyi, E. (1995). *Pratique du français de l'hôtellerie, de la restauration et de la cuisine*. Presses universitaires de Grenoble. Grenoble.
- Dubois, A.-L- & Tauzin, B. (2020). *Objectif express 1 : Le monde professionnel en français*. Hachette. Paris.
- Latifi, M., (1993). L'Hôtellerie en français. Didier / Hatier. Paris
- Mota Iglesias, A. (2000). *Au service du client*. Editorial Paraninfo. Madrid.
- Reboul, A., Boulinguez, A.-C. & Fouquet, G. (2012). *Mobile A1*. Éditions Didier. Paris.
- Renner, H, Renner, U, Tempesta, G. (1992). *Le Français de L'Hôtellerie et de La Restauration*. Clé International. Paris.

Bibliografía complementaria

- Diccionarios y léxicos

http://www.wordreference.com/esfr/
http://forum.wordreference.com/showthread.php?t=823972
http://lexiquefle.free.fr/
https://www.linguee.es/frances-espanol

- Recursos generalistas

www.lepointdufle.net [Biblioteca de recursos para el estudio del Francés como Lengua Extranjera (FLE)]
www.francaisfacile.com
http://lewebpedagogique.com/ressources-fle/

- Recursos de especialidad (francés de la hostelería y el turismo)

Certificat du français du tourisme et de l'hôtellerie (CFTH): https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/diplomes-francais-professionnel-dfp/tourisme-hotellerie-restauration/
http://www.lepointdufle.net/specialite.htm
http://www.appuifle.net/tourisme/index.htm
www.appuifle.net/tourisme/voc.htm: ejercicios con vocabulario específico de turismo.

- Pronunciación

Síntesis vocal: permite escribir palabras o textos cortos que el programa luego pronuncia: https://ttsdemo.com/

- Gramática

Para conjugar:
http://www.leconjugueur.com/
http://www.vatefaireconjuguer.com/
Generador de ejercicios de conjugación: http://micetf.fr/conjugaison/

- Medios francófonos

http://www.lepointdufle.net/medias-pour-la-classe
http://www.hhmmss.com/
http://radio.garden/

Resultados del proceso de formación y aprendizaje

- **Conocimientos**

CON.1
Conocer y describir el funcionamiento de la actividad hostelera, sea en el ámbito hotelero o gastronómico, dentro del conjunto del mercado turístico y el marco normativo-legal.

CON.3
Comprender y describir los procedimientos operativos y sistema de producción de la actividad hostelera, tanto del ámbito de alojamiento como de la restauración y gastronómico, definiendo las necesidades de recursos humanos, materiales y de infraestructuras necesarios.

CON.6
Conocer y distinguir los diferentes procesos y técnicas de información y comunicación orientadas al sector hostelero, tanto de ámbito interno como externo.

- **Habilidades**

HAB.7
Utilizar diferentes idiomas extranjeros aplicando sus recursos lingüísticos en los procesos de comunicación, a nivel general y específicamente en el ámbito hotelero y gastronómico, para poder producir, recepcionar, interactuar y mediar tanto con público interno como externo a la organización empresarial.

HAB.8
Habilidades Transversales Instrumentales: Gestionar la información, analizar y sintetizar, organizar y planificar, comunicar eficazmente en el ámbito empresarial, utilizar las TIC relativas al ámbito de estudio, resolver problemas y tomar decisiones.

HAB.9
Habilidades Transversales Interpersonales: Trabajar en equipo y/o en un contexto internacional, desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales y resolver conflictos, reconocer la diversidad y la multiculturalidad, razonar de modo crítico, comprometerse ética y socialmente.

HAB.10
Habilidades Transversales Sistémicas: Liderar proactivamente, demostrar iniciativa, espíritu emprendedor y resiliencia, demostrar motivación por la mejora continua y la sostenibilidad, gestionar proyectos y desarrollar habilidades de investigación y curiosidad intelectual.

HAB.11
Desarrollar actitudes y valores de carácter profesional, como vocación de servicio, orden, higiene, disciplina, puntualidad e imagen personal, respeto, tolerancia y responsabilidad profesional.

- **Competencias**

COM.E9
Manejar técnicas de comunicación orientadas al sector hostelero.

COM.E11
Comunicarse de forma oral y escrita en inglés o en una segunda lengua extranjera.

COM.E12
Conocer y aplicar el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.

COM.E13
Conocer y aplicar el procedimiento operativo del ámbito de restauración y la gastronomía.

COM.E17
Trabajar en entornos socioculturales diferentes vinculados con la actividad hostelera.

Metodología de enseñanza

La metodología empleada se basa principalmente en un enfoque comunicativo y plurilingüe cuyo objetivo es conseguir que los estudiantes se comuniquen eficazmente en contextos de su actividad profesional en los que coexisten varios códigos lingüísticos y hablantes de diferentes idiomas.

La comunicación oral será el principal objetivo por lo que en el aula se trabajará utilizando un modelo participativo y siempre en francés, excepto en casos puntuales en que sea necesario recurrir al español.

El material del curso estará disponible en el Campus Virtual del CSHG. **Dado el carácter aplicado y práctico de esta asignatura, el alumnado deberá acudir a clase con los apuntes impresos.**

Para garantizar un proceso de trabajo homogéneo y continuado en las clases presenciales y para alcanzar los objetivos de la asignatura, será de gran importancia la participación regular y activa del alumnado en estas actividades cuyo objetivo fundamental consiste en usar la lengua poniendo en práctica las distintas competencias (diálogos interactivos, juegos de rol, presentaciones, ...).

Como complemento esencial a la participación en clase, el trabajo autónomo del alumnado es imprescindible. Incluye, además del tiempo dedicado al estudio, la realización de las actividades y tareas señaladas por el profesorado (utilización del Campus Virtual para reforzar contenidos orales; manejo de otros recursos web disponibles: ejercicios de gramática, de repaso, ejercicios de perfeccionamiento, ampliación de vocabulario y comprensión oral y escrita).

Cada estudiante tiene que desempeñar un papel activo en su proceso de aprendizaje evaluando sus necesidades individuales y realizando el trabajo autónomo en función de éstas (sacar el máximo rendimiento a las clases presenciales, reforzar su proceso de aprendizaje con actividades complementarias, adaptar el esfuerzo personal necesario y la motivación para alcanzar los objetivos marcados). Igualmente tiene que utilizar estrategias de aprendizaje que rentabilicen al máximo el trabajo que realiza.

Para el desarrollo de la asignatura se utilizarán los siguientes métodos de enseñanza-aprendizaje:

- *Clases expositivas*: sesiones desarrolladas en el aula para introducir y explicar los contenidos básicos de los temas que comprende el programa de la materia (elementos principales de la gramática y del léxico), recalcando aquellos aspectos más notables para expresarse de forma correcta y dinámica. Se realizarán también ejercicios de aplicación.

- *Clases interactivas seminario*: durante estas sesiones, se tratará de poner en práctica los elementos teóricos y apropiárselos de forma más concreta a partir de actividades orales y con el manejo de textos, de documentos sonoros y audiovisuales auténticos, y así descubrir a la vez la lengua y la cultura francófona. Se realizarán también actividades de refuerzo como complemento al trabajo individual autónomo del estudiante (vocabulario, conceptos, estructuras gramaticales, etc.).
- *Clases interactivas laboratorio*: estas tendrán lugar en el aula multimedia y se dedicarán al trabajo con distintos materiales audiovisuales para desarrollar las competencias de comprensión y producción oral. Otro objetivo de estas sesiones es el de familiarizar a los estudiantes con el uso de distintas herramientas de aprendizaje del francés disponibles en Internet. Estos recursos servirán de apoyo al proceso de aprendizaje individual y autónomo que debe acompañar las actividades presenciales para alcanzar los objetivos de la asignatura.
- *Tutorías*: el estudiante tendrá a su disposición tutorías para el planteamiento de dudas y/o aclaraciones que estime conveniente, que se podrán realizar de forma presencial o virtual.
- *Actividades adicionales de conversación y refuerzo gramatical*. En función de la disponibilidad para llevar a cabo estas actividades, se podrán exigir clases de conversación y/o refuerzo.

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación tendrá en cuenta todas las actividades realizadas por el alumnado que se indiquen a continuación, en cada una de las oportunidades para superar la materia. El alumnado que no supere la materia en la primera oportunidad tendrá derecho a una segunda oportunidad, que será la que figure en el expediente académico en el caso de que la calificación alcanzada fuese superior.

La asignatura *Français II* evaluará aspectos de Interacción, Recepción, Producción y Mediación en relación con las tres competencias siguientes: competencia escrita, competencia de comprensión oral y competencia de producción oral.

Para aprobar la asignatura en primera oportunidad es imprescindible alcanzar como mínimo una nota de 5/10 en cada una de las tres competencias evaluadas.

- Primera oportunidad ordinaria:

1) Sistema de evaluación continua

El seguimiento del trabajo de aula se valorará teniendo en cuenta la participación en clase, la actitud general hacia la asignatura o cualquier otro criterio que se considere adecuado. Su incumplimiento penalizará la nota en un 10%.
A lo largo de todo el curso se realizarán pruebas de evaluación para cada una de las tres competencias. Todo el contenido de la materia se evaluará teniendo en cuenta la siguiente ponderación:

- *Competencia escrita: 30%* (*)
- *Competencia comprensión oral: 30%* (*)
- *Competencia producción oral: 40%* (*)

(*) En las pruebas de evaluación, los estudiantes realizarán algunos ejercicios en los que se les exigirá superar unos requisitos mínimos. En caso de no superar dichos mínimos, la nota del ejercicio será 0.
En cada competencia, cuando la media ponderada de todas las pruebas evaluables sea igual o superior a 5/10, la evaluación continua representará el 100% de la nota.

2) Examen final en primera oportunidad

Los estudiantes tendrán que presentarse a aquella/s competencia/s suspensa/s durante la evaluación continua y evaluarse del contenido de todo el curso. La nota de cada competencia será el resultado de la media ponderada del control continuo (60%) y del examen final (40%).

De no alcanzar un 5/10 en la/s competencia/s presentada/s en primera oportunidad ordinaria, la materia estará suspensa, y la calificación global será la nota de la competencia más baja.

La calificación global de la asignatura será la nota media ponderada de las tres competencias aprobadas, aplicándose las ponderaciones siguientes: Competencia escrita, 30%, Comprensión oral, 30% y Producción oral, 40%.

Aquellos estudiantes exentos de presentarse al examen final de primera oportunidad ordinaria y que, sin embargo, quieran subir nota, podrán presentarse en esta 1ª oportunidad. Las notas de control continuo quedarán anuladas y los estudiantes tendrán que examinarse de las tres competencias.

En el CSHG la asistencia a clase es obligatoria y es parte importante de la formación del estudiante. Por esta razón, las ausencias repetidas a las actividades presenciales se considerarán una falta de rendimiento y afectarán a la calificación tal y como lo recoge el apartado 3.3.1. del Reglamento Interno del CSHG.

- <u>Segunda oportunidad</u>

El alumnado que no supere la materia en primera oportunidad ordinaria tendrá derecho a una segunda oportunidad. El alumnado se examinará con las mismas ponderaciones aplicadas durante el curso (competencia escrita, 30%, competencia comprensión oral, 30% y competencia producción oral, 40%). Para superar este examen, deberá obtener una nota media ponderada mínima de 5. No se hará media con la evaluación continua.

De no alcanzar un 5/10 como nota media, la materia estará suspensa, y la calificación global será la nota de la competencia más baja.

- Segunda y posteriores convocatorias:

El estudiante se examinará de las tres competencias.

La nota global será la suma ponderada de estas 3 competencias (competencia escrita, 30%, comprensión oral, 30% y producción oral, 40%). De no alcanzar un 5/10 como nota media, la materia estará suspensa, y la calificación global será la nota de la competencia más baja.

Tiempo de estudio y trabajo personal

Las actividades formativas y su dedicación en horas serán las siguientes:

- Clases expositivas (25 horas).
- Clases interactivas (43 horas).
- Sesiones en el aula multimedia (12 horas).
- Exámenes y tutorías (10 horas).
- Trabajo autónomo del estudiante (30 horas).

Recomendaciones para el estudio de la materia

Es recomendable tener conocimientos de informática a nivel usuario para la realización de tareas y para la búsqueda de información y de materiales de apoyo en Internet.

Asimismo, para integrar el valor de diversidad y multiculturalidad, es imprescindible que de manera autónoma los estudiantes dediquen tiempo al contacto con el francés en contexto real: utilizar todos los recursos a su alcance como lectura de la prensa francófona, películas y series en versión original, noticias, documentales, radios y canales de televisión francesas en línea, contactos con nativos, etc.

Los estudiantes deben obtener el máximo rendimiento de las clases, por eso un método activo es esencial: se debe usar al máximo el francés y participar en todas las tareas, ya que es una parte fundamental de la metodología del curso adquirir la fluidez necesaria para trabajar en dicha lengua.

Observaciones

- *Prácticas académicas en empresa*

Todos los idiomas tienen relevancia para la realización de las *prácticas académicas en empresa (stages)*, tanto en España, al poder encontrarse el estudiante en situaciones reales con clientes extranjeros, como lógicamente en el extranjero.

En el caso de realizar el *stage* en un país francófono, los conocimientos adquiridos en Français I y Français II serán una base mínima que el estudiante deberá completar según las exigencias del mercado. El *stage* facilita la toma de conciencia de las necesidades, limitaciones y competencias del estudiante; también permite reforzar

sus habilidades comunicativas y motivarle para continuar aprendiendo y mejorar su nivel.

PROFESORADO

Mercedes Sanz Rey (coordinadora)
José Rodríguez Vázquez

Centro Superior de Hostelería de Galicia

981 542 519
msanzrey@cshg.es
jrvazquez@cshg.es