

---

## *El conocimiento del idioma francés en el turismo*

### *The knowledge the French Language in Tourism*

**Ms.C. Tamara de Zayas Pérez**

**Dr. C. Yakelín Gómez Morales**

**Dr. C. Ezequiel Romero Bello**

Centro de Capacitación del Turismo. Villa Clara. Cuba.

Universidad Central de Las Villas. Cuba

Centro Universitario Sagua la Grande

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6629-8303>.

<https://orcid.org/0000-0002-5560-5352>.

<https://orcid.org/0000-0002-0250-4574>

**Correo(s) electrónico(s):**

[tamaradezayasperez@gmail.com](mailto:tamaradezayasperez@gmail.com)

[yaqueling@uclv.cu](mailto:yaqueling@uclv.cu)

[ezequielrbe@uclv.cu](mailto:ezequielrbe@uclv.cu)

---

Recibido: 28/03/2020

Aceptado: 15/09/2020

---

**Resumen:** El turismo es una de las actividades económicas y culturales más importantes en el desarrollo actual y perspectiva de Cuba. Lo que se presenta es resultado de una investigación cualitativa que aplica métodos y técnicas con estas características, siguiendo una metodología. Los aportes de diferentes autores reconocidos en la temática constituyeron referentes de interés. El presente trabajo tiene como objetivo explicar los fundamentos teóricos esenciales y antecedentes necesarios en el conocimiento del idioma francés para un mejor desempeño de los trabajadores de dicho sector.

**Palabras clave:** Enseñanza de idiomas; Idioma francés; Turismo; Comunicación; Profesores

---

**Abstract:** Tourism is one of the most important economic and cultural activities in the current and future development of Cuba. What is presented here is the result of qualitative research that applies methods and techniques with these characteristics, following a methodology. The references from outstanding authors in this topic were considered. The present research aims to expose the basic theoretical backgrounds and the premises necessary in the knowledge of the French language for a better performance of the workers in this sector.

**Key words:** Language teaching; French language; Tourism; Communication; Teachers

---

### **Introducción**

El turismo en Cuba amplía su consolidación como el sector más dinámico de la economía, con ingresos importantes, especialmente en estos momentos que la isla atraviesa una situación difícil. Para garantizar la calidad en dicha actividad, es propicio contar con un capital humano preparado,

que se esfuerce por el perfeccionamiento de sus competencias profesionales. La formación de los docentes es un tema muy actual y de considerable importancia. Es obvio que, mientras estos sean más competentes en el desempeño de sus funciones, mayores serán los niveles de calidad que alcancen las instituciones de educación dónde laboran.

El conocimiento y la capacitación de idiomas son premisas del sector turístico, dado al desarrollo del mismo en Cuba y su significación para la economía. Por esta razón, los docentes y futuros profesionales del sector deben prestar especial interés a estos dos aspectos. Los Centros de Capacitación del Turismo (CCT) en Cuba, tienen la tarea de formar y capacitar a sus profesionales; su aporte resulta de gran importancia para garantizar calidad y eficiencia del servicio, acorde con los estándares internacionales a partir de su gestión educativa como elemento primordial.

En los últimos años se ha podido apreciar un aumento en el interés que presta un grupo considerable de personas por la adquisición de una comunicación especializada y la enseñanza de una lengua específica, dependiendo del trabajo que realizan y por qué no, también de sus planes futuros. El sector turístico de Cuba no se encuentra ajeno a esta situación y trabaja en esta nueva demanda de la sociedad actual. Los profesionales del turismo y de forma particular, los que laboran o se preparan para las especialidades de cocina profesional y servicios gastronómicos son claros exponentes de dicho entorno.

Nuevos cambios se originan en los programas de las especialidades básicas de los CCT. Los autores prestan especial atención a la especialidades ya mencionadas, puesto que son las que más necesitan del idioma francés en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por tanto, dichos cambios exigen una renovación en el sistema de superación de estos docentes, que contenga el idioma francés y donde se consideren los objetivos o fines con los que se desea utilizar; para ello, se tendrá en cuenta la Enseñanza de la Lengua con Fines Específicos que apoyará y facilitará el dominio de la comunicación en un ámbito determinado.

La observación de clases de dichas especialidades, las encuestas realizadas, tanto a docentes como estudiantes, referentes al tema en cuestión y la experiencia durante más de quince años

como profesora de francés de la autora principal de esta investigación han podido constatar las siguientes insuficiencias.

Se pudo evidenciar que los docentes a pesar de su experiencia, aún evidencian limitaciones para pronunciar o explicar de forma correcta términos propios de la especialidad, que deben usarse tal cual su idioma de origen, en este caso el francés, en la enseñanza de estas especialidades y de esta forma se afecta la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, el insuficiente conocimiento idiomático de los docentes de dichas especialidades dificulta el uso efectivo, en clases o preparación de las mismas, de la bibliografía en idioma francés referente a la asignatura que se encuentra, principalmente en los Centros de Información (CDI) de los CCT e incluso en internet.

De igual manera sucede con los estudiantes que, al no recibir el idioma francés como una asignatura dentro de su programa de estudio, se le dificulta el uso de esta bibliografía específica. En consecuencia, dependen en gran medida del conocimiento y la preparación de los docentes de la especialidad en este idioma para que puedan realizar un uso adecuado de los términos técnicos en francés, tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje de su especialidad como en su vida profesional.

Dentro de las potencialidades de los CCT se aprecia que existe una amplia bibliografía en idioma francés relacionada con las especialidades básicas tanto en los CDI como en los departamentos de estas especialidades. También se cuenta con diversos materiales didácticos para la impartición del idioma francés en sus tres niveles, tanto en memoria escrita como digital, sin embargo, la insuficiencia de conocimientos en idioma francés, de estudiantes y docentes, se convierte en una debilidad al verse restringido su uso, tan necesario e importante para estas especialidades.

El trabajo desarrollado durante varios años por parte de la autora principal del artículo en la enseñanza del idioma Francés en los CCT proporcionó la posibilidad de apreciar que la superación del claustro se realizaba desde el marco de su especialidad. La misma estaba dirigida, de forma esencial, al tratamiento metodológico de las unidades objeto de estudio del programa o los programas con los cuales trabajar. El mejoramiento constante del idioma en elementos

básicos como su pronunciación o el desarrollo de habilidades idiomáticas, vitales para la calidad que se requiere, no se tenían en cuenta. Tampoco se precisa de un sistema de preparación lógica y consecuente que vincule la enseñanza del idioma con la práctica diaria, propia de su labor como trabajadores del turismo en cuestión.

Todo lo anterior trae como consecuencia que la dirección del proceso de enseñanza – aprendizaje del idioma francés con fines específicos se vea afectada. Derivado de esto y del intercambio sostenido por los autores, en el proceso investigativo realizado, se consideró necesario realizar un estudio bibliográfico acerca del tema en cuestión que permitiera analizar el problema objeto de estudio. El trabajo que se presenta en este artículo pretende explicar los fundamentos teóricos esenciales y antecedentes necesarios en el conocimiento del idioma francés para un mejor desempeño de los profesionales del turismo.

## **Desarrollo**

La enseñanza de la lengua con fines específicos aparece a finales de los años 60 para la enseñanza de inglés con propósitos específicos (ESP, English for Specific Purposes), no obstante, el idioma francés le seguía muy de cerca los pasos. Se conoce que en los años 50 surgieron las primeras respuestas a necesidades lingüísticas procedentes de públicos específicos. En aquel momento, organismos como la Alianza Francesa, cámaras de comercio o departamentos universitarios, intentaban dar respuesta a estos públicos. Consta la evidencia que en aquella época existía un manual de francés específico titulado: *Reglèment provisoire du 7 juillet 1926 pour l'enseignememt du français aux militaires indigènes*. Se trata de un manual de 60 lecciones, con fines pedagógicos destinado a soldados indígenas sin conocimiento previo de francés.

La voluntad del gobierno de Francia, por revitalizar y difundir el francés como lengua de trabajo para la creación y comunicación científico-técnicas y para la comunicación profesional se ponen en evidencia desde los inicios del siglo XX. Por esta razón, muchos estudiantes desean tener contacto directo con publicaciones científicas en francés y diversos países, por razones políticas evidentes, intentan diversificar sus relaciones tradicionales, esto quiere decir que la demanda es muy fuerte y que existe la motivación (Ruíz, 2011).

La demanda del francés como lengua para la comunicación profesional en la esfera internacional depende de numerosos factores entre los que se deben señalar la internacionalización de la economía, del comercio electrónico y del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Además de, la integración de los mercados de los diferentes continentes, los fenómenos migratorios, los diferentes programas de intercambio entre docentes, estudiantes e investigadores y el uso de las segundas lenguas para un perfil de ciudadano más competitivo en su rama profesional. Los autores consideran que el conocimiento del idioma francés puede generar innumerables beneficios tanto en el sector de los servicios, interpretación, traducción, negocios, turismo, como en el académico e incluso de modo personal.

La Lengua con Fines Específicos presenta dos rasgos fundamentales, por esta razón la distinción entre el estudio de una lengua general y una específica. De ahí, su enfoque hacia un fin determinado (estudio o trabajo) y se basa, por tanto, en el análisis de las necesidades de aprendizaje, es decir, en lo que los estudiantes tienen que hacer "extralingüísticamente" por medio del lenguaje (Diez, 1997). Por su parte, Becher (2003), apunta que los lenguajes de especialidad son los instrumentos básicos de comunicación. También concluye que la comunicación especializada se diferencia formalmente de la comunicación general en dos aspectos: en el tipo de textos orales y escritos que produce y en el uso de una terminología específica.

El Instituto Cervantes (2005), señala que la enseñanza de la lengua para fines específicos se centra en los procesos de enseñanza-aprendizaje que facilitan el dominio de la comunicación especializada, esto es, la lengua que utilizan los profesionales que trabajan en un determinado contexto laboral o los expertos que desarrollan su actividad en una disciplina académica concreta. Se denomina Español con Fines Específicos (EFE) al conjunto de usos del español empleado en cada uno de estos ámbitos, según el campo profesional o académico estudiado, se distingue, por ejemplo, Español de las Relaciones Internacionales, Español Jurídico, Español del Turismo, entre otros. Para Cabré & Gómez de Enterría (2006), las lenguas para fines específicos (LFE) constituyen un conjunto de recursos que se utilizan en ámbitos temáticos funcionales precisos y

que tienen en cuenta su proceso de enseñanza y aprendizaje, puesto que predomina la función comunicativa.

Los autores concluyen que la enseñanza de la lengua con fines específicos es una enseñanza guiada a desarrollar una habilidad concreta, la que requiera tanto un estudiante como un docente en dependencia de su necesidad: la comprensión de textos técnicos, la capacidad de comprensión y expresión orales en usos laborales. Además, que para su enseñanza satisfactoria se necesita de un entorno profesional, es decir, de situaciones puntuales y utilizaciones precisas. De esta forma dichos profesionales podrán adquirir la práctica, la capacidad y el conocimiento, necesarios para actuar en un ámbito laboral determinado.

Por estas razones se tendrá en cuenta el perfil y los intereses o beneficios que los estudiantes o docentes esperan obtener para enfrentar situaciones comunicativas especializadas. Al tomar en consideración todo lo antes expuesto se puede decir que el Francés del Turismo forma parte de la gran variedad de lenguas para fines específicos y de toda la terminología desarrollada en torno a este concepto.

Hacia la década del 1990 es cuando en algunas facultades, sobre todo en las de Lengua y Literatura Extranjeras, se activan nuevos planes para su estudio; con el objetivo de formar profesionales lingüísticamente capaces de desenvolverse en diferentes escenarios como el turístico o empresarial. Iñarrea (2012), plantea que su estudio abarca disímiles espacios que han dado lugar a diversas investigaciones de naturaleza lingüística en los que cita a varios autores como Carvalho (2011), con trabajos sobre francés jurídico, Giráldez Ceballos-Escalera (2011), acerca del francés y la publicidad (ámbito empresarial) de Cruz Rodríguez (2003), Cubillo Ferreira (2003), o inclusive sobre el francés en relación con los deportes, Herráez Pindado (2011). También sobre francés y turismo, con contribuciones como las de Maciá Espadas (2005), o Blanco Calvo (2006), y acerca del francés y el mundo del vino de Sierra Soriano y Mogorrón Huerta (2003).

En los años 90 aparece el término *français sur objectif spécifique* (francés para fines específicos), traducción literal de la expresión inglesa *english for specific purposes*. Algunos estudiosos del

tema son del criterio que estas enseñanzas han venido a desprestigiar la enseñanza del francés, interpretación que goza, en la actualidad, de muy pocos defensores. Por el contrario, otros piensan que estas enseñanzas han venido a suplir espacios formativos en los que antes, dicha lengua, no tenía presencia (Ruíz, 2011).

Por esta razón, estas enseñanzas han posibilitado una adaptación del francés a nuevas necesidades de formación, a nuevos tipos de públicos que en ningún caso se hubieran acercado a esa lengua si no hubiera sido por razones prácticas, que pudieran ser, para mejorar su currículum, obtener un trabajo o perfeccionarlo, realidad de la que ni dichos docentes ni dichos estudiantes se encuentran ajenos.

Los autores de esta investigación, coinciden con la segunda parte del planteamiento anterior puesto que, los futuros profesionales del turismo, estudiantes de los CCT y los docentes que allí laboran son un ejemplo claro de esta situación. El conocimiento de este idioma se vuelve una necesidad tanto para los docentes que imparten las especialidades que demandan su uso en el proceso de enseñanza – aprendizaje como para los estudiantes que se forman en el perfil de las mismas, público este, que solo por razones muy puntuales se acerca al idioma francés y que el conocimiento del mismo los ayudará a mejorar su perfil profesional, su currículum u obtener una mejor oferta de trabajo y por estas razones se sienten motivados a estudiarlo.

En consecuencia, la motivación es un elemento imprescindible en el aprendizaje general de idiomas, pero aún más en el aprendizaje de un idioma con fines específicos, en este caso el francés. Los autores consideran la misma, un factor determinante en estos docentes y estudiantes ya que resulta de necesidades comunicativas estimuladas por factores de origen profesional. La necesidad de aprender los conceptos relacionados con su entorno profesional se vuelve eminente y estimula, en ellos, el interés por dicho aprendizaje, pues este, se convierte en un facilitador de saberes y conocimientos profesionales.

El docente debe tener en cuenta, por un lado, el papel del francés en cada ámbito profesional relacionado con el turismo, y no sólo, cómo y en qué situaciones profesionales se va a encontrar el estudiante en el momento de utilizar la lengua francesa sino también cómo la va a utilizar o le

puede servir en el estudio de su especialidad, en caso que demande su uso, ejemplo de ello, en los servicios de restauración, donde se utilizan términos muy específicos del idioma francés.

Por otro lado, el nivel de lengua francesa de los estudiantes que inician en estos centros y específicamente en dichas especialidades suele ser bajo o incluso nulo, con bastante frecuencia. En encuestas realizadas se pudo apreciar que sólo un 5 % de ellos presentan algún conocimiento, muy básico, del idioma francés. Por esta razón la primera tarea será, conseguir el nivel adecuado en competencia lingüística y comunicativa, para poder, después, equiparlos con los elementos necesarios para adquirir la competencia comunicativa en situación profesional; la motivación se supone que ya existe, desde el momento que eligieron estudiar estas especialidades.

Los autores conceden al docente un rol protagonista. Al inicio, se concentraba casi todo en torno al estudiante, pero ahora la figura del profesor pasa a jugar un papel primordial. El profesor debe conocer no solo el idioma sino también las realidades profesionales donde se desarrollará el estudiante para poder ofrecerle los instrumentos necesarios para su formación. Además, debe ser capaz, a través de su guía, de transformarlo en protagonista de su proceso de enseñanza-aprendizaje, al saber llevarlos a la propia concientización de si saben y cuánto saben de este francés técnico que necesitan conocer para el estudio de su especialidad y luego para usarlo, como medio de comunicación en su futura vida laboral. Para ello, el docente tiene a su favor la fuerte motivación de los mismos, factor que debe saber aprovechar durante el proceso.

Por esta razón, los autores asumen la postura de Bernabé & Canton (2012) que coinciden con otros autores en que la didáctica de la lengua extranjera para fines específicos, cuyo objeto es la transmisión de estructuras comunicativas y de pensamiento orientadas al ámbito de la especialidad, así como de las construcciones léxicas, oracionales y textuales que las acompañan, otorga un papel especialmente relevante al docente, pues éste debe planificar dicho proceso didáctico en función de la especialidad.

La tendencia a interpretar las enseñanzas especializadas y las generales como opuestas se disipa. Ruíz (2011), coincide con otros autores en que ni las primeras deben circunscribirse al conocimiento de unas puntuales habilidades lingüísticas haciendo caso omiso de las particulares



extralingüísticas ni las otras han de asociarse a unos fines formativos sin especificar, desligados de objetivos de comunicación concretos.

Por otra parte, Ruíz (2011), también concuerda en que todos los componentes del aparato pedagógico, como son, la identificación de las necesidades, los objetivos, los contenidos, el material de trabajo, las estrategias y técnicas de aprendizaje, la progresión, la evaluación han de ajustarse al máximo a unos futuros e hipotéticos objetivos de comunicación oral y escrita; siendo la adquisición y uso de habilidades lingüístico-comunicativas, escritas u orales, el objetivo principal de estas enseñanzas.

Esto implica considerar parámetros tan diversos, de naturaleza lingüística y extralingüística, como la adquisición de los enunciados más corrientes de la lengua general, los conceptos y las construcciones discursivas propias del campo especializado o el conocimiento de las situaciones de comunicación profesional en las que presumiblemente el usuario tendrá que poner en práctica sus conocimientos de lengua extranjera.

Los programas de formación no se confeccionan ni se ponen ya en práctica desde la perspectiva de los contenidos a los que posteriormente debían adaptarse el estudiante y el docente, sino desde las características personales de tipo global de los estudiantes y las necesidades lingüístico-comunicativas de los mismos (Carré, 1991). Al respecto, los autores consideran que en Cuba no es diferente puesto que la enseñanza de idioma en el sector del turismo se enfoca en estas necesidades. El turismo, de forma general, aprecia cada vez más la preparación de sus trabajadores en el aspecto idiomático, para ello dedica tiempo, y prepara tanto, a los futuros trabajadores, desde que inician como estudiantes como, a los que ya ejercen su labor.

Desde el punto de vista pedagógico, resulta obvio señalar que enseñar francés para el turismo no es lo mismo que enseñar el francés como lengua extranjera (FLE), pues hay que tratar de forma diferenciada las preguntas hechas por los estudiantes al concebir los contenidos de formación personalizados y adaptarlos según la formación (Bernabé & Canton, 2012).

El francés para el turismo presenta características particulares sobre todo atendiendo al contexto específico de uso lingüístico, al ámbito de los intercambios comunicativos en torno a la actividad

turística. Las personas, desde el momento que se preguntan qué precisan aprender para realizar cierto trabajo están corroborando que no pueden aprender todo acerca de un idioma, por lo que deben hallar variantes. Es decir que la actividad turística comprende la enseñanza de lenguas en un contexto específico de comunicación.

El autor Mourlhon-Dallies (2008), utiliza el término «Francés como Lengua Profesional» (FLP), en el que se conjuga aprendizaje lingüístico con aprendizaje profesional accesible. Término este introducido en los últimos años y que se diferencia, en parte, según el autor, del término general Francés para Fines Específicos.

El número 19 de la revista *Anales de Filología Francesa* de la Universidad de Murcia, correspondiente a 2011, está dedicado al francés para fines específicos, con publicaciones que abarcan diferentes campos especializados dentro de ellos el turístico y el gastronómico de especial interés para los autores ya que tiene que ver con el tema abordado en el presente trabajo.

En ella, Gómez & Giráldez (2011), hacen referencia a las diferentes denominaciones del Francés como Lengua Profesional que han sido utilizadas en el transcurso del tiempo y cómo en el campo de la didáctica francesa esta disciplina ha tenido diferentes nomenclaturas. Dentro de estas nomenclaturas se encuentran *Le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS)* y *Français de Spécialité*, como una rama dentro de este. El uso de estos sería para un público interesado por una formación específica como es el caso del francés para el turismo.

En estas enseñanzas, a diferencia de la enseñanza del francés general que su estudio puede no sea importante ni necesario para un perfil futuro, las personas sienten necesidad de aprender y usar este idioma para sus aspiraciones profesionales futuras. Es decir, la profesión, de cierta forma, les exige su aprendizaje.

De forma concluyente los autores toman en consideración a estos autores, puesto que los estudiantes que cursan estudios en el Centro de Capacitación del Turismo forman parte de un público completamente principiante, que se convierte en el centro de su propio proceso de aprendizaje y el docente en su guía, consejero, moderador y animador, al enfrentarse al reto de

reorientar su formación hacia las necesidades concretas de estos estudiantes puesto que conoce su realidad profesional.

## Conclusiones

Las consideraciones teóricas explicadas en el artículo como resultado de la profunda revisión bibliográfica realizada por los autores y la experiencia de los mismos como docentes les permite plantear que resulta de gran importancia la enseñanza y el aprendizaje del idioma francés, principalmente el francés como lengua profesional, en este caso muy particular, francés para el turismo ya que los estudiantes en su vida profesional lo necesitan para desarrollar con calidad su profesión en el establecimiento de un buen proceso comunicativo.

Los autores concluyen la importancia que tiene el conocimiento del idioma francés tanto en docentes como en los futuros profesionales del turismo para un mejor desempeño de su labor. De esta forma el sector podrá contar con un personal calificado en cada uno de los puestos de trabajo que brinde servicios de excelencia y pueda multiplicar la atracción del turista hacia los diferentes destinos turísticos.

## Referencias bibliográficas

- Becher, G (2003) *El lenguaje propio del sector turístico: Reflexiones en torno a un Estudio Terminológico y Temático desde una Perspectiva Multidisciplinar y Plurilingüe*. Revista de la lengua para fines específicos, volumen 10. Recuperado de <https://day0799.wordpress.com/2010/08/23/ensenanza-de-la-lengua-para-fines-especificos/>
- Bernabé, M. L. & Canton, M. L. (2012). *Perspectivas en la enseñanza-aprendizaje del francés de Turismo tras la implantación de los estudios de grado en dos universidades andaluzas*. Cédille. Revista de estudios franceses, 8 (2012), 47-64
- Cabré M. T y Gómez J. (2006): La enseñanza de los lenguajes de la especialidad. La simulación global. Madrid: Gredos
- Carré, P. (1991). *Organiser l'apprentissage des langues étrangères*. Paris. Les éditions d'organisation
- Diez, A. (1997) *Investigación y enseñanza de una lengua para fines específicos*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/900631.pdf>.

- Gómez, A., & Giráldez, J. (2011). Nouvelle approche du Français à des fins professionnelles avec la méthodologie à distance. *Anales de Filología Francesa*, 89, 75-93. doi: <https://doi.org/10.6018/analesff>
- Instituto Cervantes (2005). *Actas del CIEFE* (Congreso Internacional de Español con Fines Específicos), Centro Virtual. Recuperado de: <http://cvc.cervantes.es/obref/ciefe/>.
- Iñarrea, I. (2012). El proceso de aprendizaje de francés científico-técnico en la universidad: enseñar al estudiante a pensar. *Contextos Educativos*, 16, 2013, pp 107-128
- Mourlhon-Dallies F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris : Didier
- Ruíz, J. (2011). La incidencia de la pragmática en el francés para fines específicos. *Pragmalingüística*, [S.l.], n.8-9, p.245-260, abr.2011. <https://re+cyt.fecyt.es/index.php/pragma/article/view/30766>