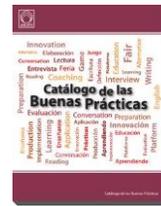




# Catálogo de las Buenas Prácticas



## Expresiones y lenguaje para el manejo de quejas en establecimientos de comida y bebidas

MEEII María Fernanda Gutiérrez Velarde

Universidad del Caribe

[mgutierrez@ucaribe.edu.mx](mailto:mgutierrez@ucaribe.edu.mx)

### Resumen

El uso de modelos del lenguaje meta permite al docente abordar a diferentes tipos de estudiantes en aulas de nivel mixto. A través del aprendizaje colaborativo, que incluye negociación, clarificación e intercambio de conocimientos, los estudiantes aprenden vocabulario en contexto en una actividad de juego de rol sobre quejas en establecimientos de alimentos y bebidas. El impacto en los estudiantes es positivo ya que pueden trabajar desde su nivel y en la resolución de problemas que ocurren en su contexto profesional. Este tipo de actividad puede adaptarse a diferentes temáticas y brinda suficiente andamiaje para atender distintos perfiles.

**Palabras clave:** modelos en lenguaje meta, andamiaje, aprendizaje colaborativo, vocabulario en contexto, aulas de nivel mixto.

### Abstract

Modelling target language through common expressions and language allows the teacher to approach to mixed level groups. Through collaborative learning activities: negotiation, clarification and knowledge exchange, students learn vocabulary in context, specifically in a role play activity regarding food and beverage establishments. The impact on students is positive due to their capability of working at their level and also to find solutions to problems which they face in their professional context. This type of activity can be adapted to different topics and provides sufficient support for different language learners.

**Key words:** language models, scaffolding, collaborative learning, vocabulary in context, mixed ability classrooms.

### Características generales de la buena práctica

Está diseñada para un tipo de curso como requisito de egreso de modalidad presencial, el objetivo que persigue es de propósitos específicos y el nivel de dominio de la lengua requerido al inicio del curso es B1 de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

## Contexto

1. **Nombre del curso:** Tópicos Selectos de Inglés II para Gastronomía
2. **Tipo de curso:** Requisito de egreso
3. **Modalidad del curso:** Presencial
4. **Objetivo persigue el curso:** Propósitos específicos
5. **Duración en horas:** 81- 120
6. **Distribución del tiempo:** 2 horas por sesión, 2 sesiones por semana, un total de 16 semanas
7. **Nivel de dominio de la lengua al inicio del curso:** B1

## Contexto de la práctica

**Número promedio de alumnos:** 21-30.

**Habilidad(es) comunicativa(s), académicas o digitales a las que responde su BP:** expresión oral/interacción oral, comprensión auditiva y competencia cultural y social.

**Necesidades, dificultades y/o particularidades académicas que lo llevaron a decidir que era conveniente implementar la intervención didáctica:** Los estudiantes requieren hacer prácticas en establecimientos donde hay un alto número de turistas y el inglés generalmente es la lengua en la que se desarrollan las interacciones.

**Factores afectivos que incidieron en el diseño/implementación de la BP:** Ansiedad y motivación.

**Objetivos:** El estudiante será capaz de usar el vocabulario y terminología adecuados para resolver quejas comunes en establecimientos de comida y bebidas, utilizando un registro semi-formal o formal.

Esto incluye las siguientes habilidades:

- escuchar y comprender al cliente sobre quejas comunes en el servicio o los alimentos y/o bebidas;
- ofrecer disculpas; y,
- presentar posibles soluciones.

## Estructuras

Preguntas con modales:

Ejemplo: *Could you check ...? Would you mind ...? Can I help you?*

Preguntas con verb to be:

*Is/Are+ subject/object+ complement?*

Ejemplo: *Is everything alright? Are you enjoying the meal?*

Fraseos con modales:

*Subject+could/can/may/might/will+ verb in infinitive+complement.*

Ejemplo: *We might be able to.... I could ask the chef...*

Expresiones para disculparse:

*Excuse me, Please accept my apologies, I'm sorry*

Fraseos para plantear un problema:

*There seems to be a mistake, ...*

*There is a problem with, ...*

Respuestas a peticiones

*It's no inconvenience,*

*It's no problem, ...*

*It's on the house, ...*

*I'll look into it immediately, ...*

## **Descripción de la BP**

### **Procedimiento**

Conocimientos previos de los estudiantes: vocabulario relacionado con alimentos y bebidas y objetos de uso común en restaurantes, preguntas con modales y expresiones convencionales de saludo. Actividad previa: Lectura de comprensión sobre manejo de quejas, soluciones y tipos de compensación; es una adaptación de Seafish (2016).

Preparación: Hacer una lista con expresiones de uso frecuentes para dirigirse a clientes cuando se otorga un servicio en establecimientos de alimentos y bebidas. La lista se complementa con el vocabulario que acompaña la prestación de servicio en establecimientos de alimentos y bebidas, que pueden resultar en una queja.

Ejemplo de expresiones comunes: *Can I help you?; May I take ...?; Could you repeat that, please? What seems to be the problem?; Would you like to speak to the manager?; I'm sorry....; Please accept my apologies; Excuse me,...*; entre otras.

Ejemplo de vocabulario: *check; bill; complaint; dish; plate; course; drinks; menu; compensation; on the house; flat; overcooked; overbooked; off; burnt*; entre otras.

### **Sesión 1 (2 horas)**

Introducción: El profesor (P) organiza al grupo (G) y les pide que den ejemplos de cómo se dirige uno a los clientes cuando se está en un contexto de prestación de servicios en establecimientos de alimentos y bebidas. Se anotan en el pizarrón y se les pide a los estudiantes (EE) que refieran oralmente qué tienen en común (uso de verbos modales, lenguaje formal). Si los ejemplos no son adecuados, escribir en el pizarrón un uso adecuado y otro inadecuado. Explorar con los alumnos las razones detrás del uso, deben de notar: registro formal y uso de verbos modales.

Desarrollo: Se divide al G en parejas y se pide que hagan una lectura rápida a las expresiones y vocabulario contenidos en los impresos. Se les indica que marquen las que no conocen y se apoyen en su pareja para intercambiar conocimientos. El P lee las expresiones y les pide a los EE que repitan la expresión para revisar la pronunciación y que digan el significado en inglés o en español. Se repite la misma dinámica para el vocabulario, el P modela la pronunciación, los EE repiten oralmente y dan el significado.

En el pizarrón el P transcribe el ejemplo que viene en el impreso y pide a un estudiante (E) que haga la lectura. Se invita a un par de EE a hacer el primer ejercicio del impreso en el pizarrón. Se le pide al G revise si es correcto y pide a los EE que corrijan si encuentran algún error. Revisar en G y preguntar si hay dudas.

Los EE en parejas resuelven el resto de los ejercicios. El P monitorea a los EE, apoya con corrección en el momento y se asegura de que se use el vocabulario y expresiones revisadas en la sesión. Es admisible que los EE no usen todo el vocabulario o innoven otras formas de expresarse siempre y cuando usen modales, expresiones de cortesía comunes y vocabulario relacionado con servicio en establecimientos de alimentos y bebidas.

Cierre: El P termina la sesión pidiéndoles a algunos EE que lean uno de sus ejemplos. Se corrige al momento en caso de error y se le pide al G oferte una respuesta adecuada. El P recoge los impresos para ser revisados. El P pide a los EE que elijan una tira de papel que contiene un establecimiento y un problema, explica que en la siguiente clase la utilizarán para hacer un juego de rol que presentarán en parejas.

## Sesión 2 (2 horas)

Introducción: El P pregunta a los EE si tienen alguna experiencia resolviendo quejas en establecimientos de alimentos y bebidas. El P recupera dichas experiencias y les invita a utilizar algunas de las expresiones vistas en la sesión previa para resolver y enfrentar quejas, se anotan en el pizarrón y se revisan.

Desarrollo: El P actúa una visita a un restaurante de lujo desde la llegada hasta la despedida. Se le informa a los EE que ellos en conjunto actuarán como el staff de servicio y el P ejercerá el rol de cliente. La representación se dividirá en 5 etapas: bienvenida, toma de orden, entrega de la orden, pedir y entregar la cuenta y despedida. Se le pide a un alumno que tome nota de los fraseos más relevantes que escucha en el pizarrón; se cambia de alumno en cada etapa para que un mayor número de estudiantes se involucren en la toma de notas. Se invita al G a hacer lo mismo en sus cuadernos.

Una vez terminada la representación se abre una sesión de preguntas para clarificar términos y despejar dudas. El P pide al G que se organicen en las mismas parejas con las que se trabajó en la sesión anterior. Utilizando las tiras de papel que sacaron la sesión anterior, los estudiantes deben organizar un juego de rol, deben presentar las 5 etapas antes mencionadas y resolver la queja de manera adecuada. Cada pareja producirá un guion por escrito y una lista de utilería.

El P monitorea mientras los estudiantes elaboran su guion, ofrece retroalimentación a los EE y los invita a practicar durante la sesión.

Cierre: El P lee la rúbrica de evaluación con el G y pide que atienda a lo que ahí se describe para lograr una presentación exitosa. El P recuerda a los EE que por pareja deben traer utilería a clase para apoyar su juego de rol.

### Sesión 3 (2 horas)

Inicio: El P organiza a los EE para determinar el orden de presentación de los juegos de rol. El P pregunta a los EE los puntos clave a evaluar y se reparten los equipos para evaluación entre pares.

Desarrollo: Se presentan los juegos de rol, los EE se autoevalúan y entregan las rúbricas de evaluación al P. El P toma nota de los errores más frecuentes y aciertos de las prácticas más exitosas.

Cierre: El P retroalimenta a los EE oralmente, señala las áreas de oportunidad y de ser necesario las escribe en el pizarrón para mejor referencia, también señala lo que se hizo bien y destaca las cosas que permitieron una comunicación efectiva. El P recupera las experiencias del G, pregunta a los EE qué fue más fácil o más difícil y cómo se sintieron durante la actividad.

### **Efectos en los estudiantes**

Los estudiantes refieren que crece su confianza para enfrentar este tipo de problemáticas en una segunda lengua, les parece útil ya que muchos trabajan o han trabajado en establecimientos donde han experimentado este tipo de situaciones. La hoja para estudiantes les permite tener modelos que pueden incorporar a su repertorio lingüístico y trabajar con pares les permite comparar sus conocimientos, aprender de los otros y comprender que hay un margen de error que no impide la comunicación.

### **Fundamentos teóricos y metodológicos**

El vocabulario generalmente se aprende en contexto, el uso de modelos del lenguaje meta le permite al docente atacar a diferentes tipos de estudiantes. Los más bajos pueden reciclar las expresiones presentadas y participar en la dinámica de clase, los más altos pueden innovar con ejemplos propios (Cook, 2001; Sternberg, 2014; Wible, 2008; Wray y Fitzpatrick, 2008 ).

El trabajo colaborativo permite que los estudiantes socialicen los aprendizajes, baja los niveles de angustia al trabajar entre pares y también permite discutir, negociar y llegar a acuerdos con otros, actitudes importantes a ejercer y adquirir durante la formación académica (Larsen- Freeman, 2000).

Los juegos de rol permiten al estudiante explorar diferentes situaciones en un ambiente controlado y donde tiene apoyo (Littlewood,2005; Ur, 1996).

La retroalimentación al momento de producción le permite al estudiante recomponer la frase y al docente elaborar preguntas de clarificación para guiar al estudiante a un mejor uso (Brown, 2007; Ellis, 2008; Mitchell & Myles, 2004).

Las rúbricas permiten la evaluación entre pares y también ayudan a establecer estándares y expectativas de evaluación (Arter & Chappuis, 2006; Brookhart, 2013).

## **Materiales y recursos**

Recursos de aprendizaje impresos:

I. Hoja de trabajo para estudiantes que incluye:

- Lista de expresiones comunes y vocabulario relacionado con la prestación de servicio en establecimientos de alimentos y bebidas.
- Ejercicio semi-guiado para uso de las expresiones y vocabulario. El ejercicio incluye un ejemplo de cómo usar las expresiones y el vocabulario, presenta diferentes escenarios de queja y pide que el estudiante escriba los posibles diálogos que surgirían en estas situaciones.

Se anexa a continuación la hoja de trabajo:

### *Dealing with complaints*

*Write complaints and their solutions in a dialogue form according to the different situations. The first is done as an example.*

#### *1. Cold soup*

*Complaint: "Excuse me ma'am, this soup is cold. Could you please heat it?"*

*Solution: "I'm sorry miss, I'll take it to the kitchen immediately to have it heated."*

#### *2. Salty beef*

*Complaint:*

*Solution:*

#### *3. Late order*

*Complaint:*

*Solution:*

#### *4. Stale bread*

*Complaint:*

*Solution:*

#### *5. Overcooked vegetables*

*Complaint:*

*Solution:*

*USEFUL VOCABULARY*

*dusty stringy corked*

*filthy tasteless overbooked*

*late torn overcooked/ undercooked*

*rude tough overdone/ underdone*

*salty vinegary short-staffed*

*stained waterystraightaway*

*stale flat immediately*

*EXPRESSIONS*

*Excuse me, .... There seems to be a mistake, ...*

*I'm sorry, ... There is a problem with, ...*

*I'll look into it immediately, ... Would you mind ...?*

*Please accept my apologies, ... It's no inconvenience, I ....*

*It's no problem, ... Could you check ...?*

*It's on the house, ... We might be able to....*

II. Tiras de papel que contengan tipo de establecimiento y un problema que suscite quejas. Se necesitan 10 tiras para 20 estudiantes. Ejemplo:

Establecimiento: Restaurante de comida casual (Italianni's)

Problema: la pasta está sobre cocida.

Se anexa a continuación la tabla que se usa para ello:

*Paper slips*

*Establishment*

*Convenience store (OXXO)*

*Casual restaurant (Italianni's)*

*Fine dining restaurant (Harry's)*

*Taco shop*

*Café shop (Starbucks)*

*Cafeteria (VIPS)*

*Casual restaurant*

*(Bisquets de Obregón)*

*Juice shop*

*Problem*

*Food is off*

*Pasta is overcooked*

*Restaurant is overbooked*

*Wrong check*

*Wrong order*

*Spilt coffee*

*Draughty table*

*Missing ordered food*

III. Rúbrica para evaluación entre pares. Se considera la producción oral y la eficacia del juego de rol presentado para comprender el problema y la solución que se le da a la queja.

*RUBRIC Complaints Role Play*

TEAM # \_\_\_\_\_

ORAL PRESENTATION INDIVIDUAL ASSESSMENT

Students will be rated on a scale of 1 – 5: 1=not at all, 2= poorly, 3=somewhat, 4=mostly, 5=completely

Name \_\_\_\_\_

*Speaker...*

- 1). ... *appears confident, well-prepared, uses eye contact and keeps good posture.* 1 2 3 4 5
- 2). ... *is fluent and speaks clearly.* 1 2 3 4 5
- 3). ...*uses vocabulary appropriate to topic (complaints), avoids filler words and/or Spanish.* 1 2 3 4 5
- 4). ...*uses verb tenses, prepositions and grammatical structures appropriately.* 1 2 3 4 5
- 5). ... *uses expressions, gestures and body language adequate to the role he/she is playing.* 1 2 3 4 5

ROLE PLAY ASSESSMENT

Students will be rated on a scale of 1 – 5: 1=not at all, 2= poorly, 3=somewhat, 4=mostly, 5=completely

*The role play...*

1).... *is organized into: 1) welcoming the client to the establishment, 2) taking the order, 3) fulfilling the order, 4) asking/providing the check and 5) farewell .*

1 2 3 4 5

2). ... *uses adequate costumes or markers to understand the role each member had.*

1 2 3 4 5

3). ... *uses adequate props to understand the setting and what was happening during each part.* 1 2 3 4 5

4). ... *solves the complaint, according to the guidelines given in class (be polite, apologize if necessary, recognize there is a problem, listen to the client, give reasonable compensation, among others).*

1 2 3 4 5

5). ... *is helpful in understanding how to solve that type of complaint.*

1 2 3 4 5

Manipulativos reales

- a) Pizarrón blanco y marcadores.
- b) Papel y pluma para tomar nota en la retroalimentación.
- c) Utilería para recrear un establecimiento que oferta alimentos y bebidas.

### **Características de su Buena Práctica.**

#### **Sostenible**

Las actividades aquí descritas se llevan a cabo una vez por semestre, sin embargo el estudiante aprende de ellas que puede usar fraseos armados para las interacciones comunicativas predecibles y recurrentes.

#### **Efectiva**

Entre los motivos por los cuales se podría considerar la actividad descrita anteriormente como efectiva están los siguientes puntos:

- Modela el lenguaje meta en un contexto que es pertinente para los estudiantes.
- Las actividades de aprendizaje otorgan el suficiente andamiaje para que estudiantes de distintos niveles logren alcanzar los objetivos.
- La mayoría de las actividades involucran directamente al estudiante y le permiten utilizar conocimientos previos.
- Los estudiantes trabajan colaborativamente para lograr un objetivo común.
- La evaluación entre pares les permite comprender los objetivos de la actividad, reconocer áreas de oportunidad personales y asesorar a los otros de manera objetiva.
- Se puede adaptar la actividad a diferentes temas, elegir las expresiones comunes, destacar el vocabulario clave y trabajar colaborativamente.
- La rúbrica también se puede adecuar para evaluar como docente.

#### **Reflexiva**

Como docente identifiqué que a los estudiantes les gusta trabajar entre pares y que su participación es más activa cuando el asunto a aprender está relacionado con sus vidas. Adicionalmente, comprendí que la evaluación entre pares es difícil en virtud de que pocas veces les permitimos asesorar su aprendizaje y el de otros, fuera de los exámenes tradicionales con respuestas cerradas.

## Referencias

- Arter, J. & Chappuis, J. (2006). *Creating and recognizing quality rubrics*. Portland, Oregon: Educational Testing Service.
- Brookhart, S.M. (2013). *How to create and use rubrics for formative assessment and grading*. USA: ASCD.
- Brown, H.D. (Third edition). (2007). *Teaching by principles, An interactive approach to language pedagogy*. New York: Pearson Longman.
- Cook, V. (Third edition). (2001). *Second language learning and language teaching*. London: Arnold.
- Ellis, R (2008). *The Study of Second Language Acquisition. Second edition*. Oxford: Oxford University Press.
- Larsen-Freeman, D. (2nd Ed.). (2000). *Techniques and principles in language teaching* Oxford: Oxford University Press.
- Littlewood, W. (2005). *Communicative language teaching (25th printing)*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mitchell, R. & Myles, F. (2004). *Second Language Learning Theories. Second Edition*. London: Hodder Education.
- Seafish (2016). *Segment 4 - Dealing with customer complaints and incidents*. Retrieved from [http://seafoodacademy.org/pdf\\_files/Introduction\\_to\\_customer\\_service\\_in\\_fish\\_frying\\_4.pdf](http://seafoodacademy.org/pdf_files/Introduction_to_customer_service_in_fish_frying_4.pdf)
- Sternberg, R.J. (2014). Most vocabulary is learnt in context. In McKeown, M.G. & Curtis, M.E. (Eds.), *The nature of vocabulary acquisition* (pp. 89-106). New York: Psychology Press.
- Wible, D. (2008). Multiword expressions and the digital turn. In Meunier, F. & Granger, S. (Eds.), *Phraseology in foreign language learning and teaching* (pp.163-181). Amsterdam: John Benjamins.
- Wray, A. & Fitzpatrick, T (2008). Why can't you just leave it alone? Deviations from memorized language as a gauge of nativelike competence. In Meunier, F. & Granger, S. (Eds.). *Phraseology in foreign language learning and teaching* (pp.122-148). Amsterdam: John Benjamins.
- Ur, P. (1996). *A course in language teaching, Practice and theory (Eighth printing)*. Cambridge: Cambridge University Press.

## Anexos Evidencias o materiales de apoyo

- Seafish (2016). *Segment 4 - Dealing with customer complaints and incidents*. Retrieved from [http://seafoodacademy.org/pdf\\_files/Introduction\\_to\\_customer\\_service\\_in\\_fish\\_frying\\_4.pdf](http://seafoodacademy.org/pdf_files/Introduction_to_customer_service_in_fish_frying_4.pdf)