



Erasmus+



La variedad de las tradiciones en las bodas



Pie de foto: Escena de una boda tradicional en Lituania: cargando la dote de la novia en la carreta. Foto del Museo de Etnografía de Kupiškis (Lituania).

Resumen general

Parece evidente que una boda es un momento importante en la vida de una persona. Durante una boda se forma una nueva estructura social que continúa el hilo de las tradiciones y costumbres tribales del país. Al mismo tiempo, es una oportunidad para crear nuevas tradiciones y costumbres. Durante muchos años, en la mayoría de países las bodas han sido un ritual organizado por las familias, con una estructura bastante rígida y con la función de alimentar las tradiciones culturales del país. Hoy en día, un simple vistazo en internet nos permitirá descubrir las últimas tendencias para casarse: el turismo de bodas. Una moda que gana popularidad año tras año.

El turismo de bodas consiste en que una pareja y, normalmente sus invitados, vuelan a otro país para casarse. El turismo de bodas también se conoce como «turismo matrimonial» o «bodas con destino», aunque el mercado también incluye las lunas de miel. El turismo de bodas también está relacionado con el turismo cultural. El turismo cultural implica viajar con el objetivo de descubrir entornos culturales, paisajes, artes escénicas y visuales, estilos de vida locales, valores, tradiciones, eventos y otras maneras de intercambio cultural (www.unesco.com).

Algunas de las razones del rápido desarrollo de este mercado son: la búsqueda de lo exótico, un clima templado, fiestas con asistentes de todo el mundo, el deseo de huir de las connotaciones antiguas de una boda tradicional y el deseo de probar nuevas experiencias. Con este propósito, las agencias de viajes, los hoteles y las mansiones ofrecen paquetes que ayudan a los recién casados a evitar muchas de las preocupaciones relacionadas con los preparativos que se asocian a esta ocasión. Obviamente, esta tendencia tiene un efecto positivo en el desarrollo del turismo y la economía de los países de destino.

El turismo de bodas desempeña un papel fundamental para las empresas que se dedican al sector de los viajes y el turismo. Se calcula que el gasto anual en este tipo de turismo representa 16000 millones de dólares. Por ejemplo, el sector de las bodas en Italia, uno de los destinos más populares entre las parejas, creció de forma significativa entre 2015 y 2019. La facturación del sector en 2015 fue de aproximadamente 380,3 millones de euros. Esa cifra aumentó hasta 540 millones de euros en 2019 (fuente: www.statista.com).

Frente a las opiniones de los defensores de este tipo de bodas, podemos encontrar posturas en contra que argumentan que afecta de forma negativa a la autenticidad de las tradiciones matrimoniales y a la identidad cultural del país. Este ejercicio anima a los alumnos a examinar dos aspectos de la celebración: el fomento de las tradiciones durante la boda y los potenciales beneficios económicos para el proveedor de servicios de organización de bodas.

¿La boda es simplemente una fiesta o es una oportunidad para dar continuidad a los valores de familia y país? Resumen de la actividad.

Las actividades propuestas en este ejercicio, al igual que en el resto del libro de ejercicios, se desarrollan a través de una historia.

Una pareja joven celebra su boda en el extranjero y se enfrenta a numerosos retos. Para ayudar a los alumnos a entender mejor la simbología de las bodas en distintos países y estar preparados para desenvolverse con éxito en el sector turístico, los alumnos tendrán la oportunidad de aprender acerca de los colores que se usan para la decoración y sus respectivos significados (por ejemplo, las flores). El objetivo y los contenidos de la asignatura se integrarán en la situación descrita. Los alumnos podrán debatir sobre las alternativas que tiene el personal de un hotel para resolver malentendidos culturales.

La segunda parte de esta actividad, en la que el personal del hotel tiene que buscar una solución aceptable para el cliente, permitirá a los alumnos desarrollar y demostrar sus capacidades de emprendimiento: preparar un proyecto de decoración, calcular su coste inicial y presentarlo.

En una fiesta de boda hay multitud de elementos decorativos, por lo que la seguridad de los invitados es esencial. La tercera parte del ejercicio se concentra en ese aspecto. Los alumnos aprenderán y practicarán procedimientos contra incendios.

En la cuarta y última parte del ejercicio podremos debatir cómo afrontar situaciones en las que un servicio al cliente inadecuado se hace público. Un malentendido ocasionado por una falta de atención hacia determinadas preferencias culturales puede perjudicar gravemente la reputación de un establecimiento especializado en el servicio al cliente. Los portales especializados de internet y las redes sociales pueden servir para hacer publicidad positiva pero también negativa, por lo que la gestión de las quejas de clientes debe planificarse con antelación.

Confiamos en que la historia propuesta y la resolución de las situaciones delicadas ayuden a los alumnos a ofrecer un servicio correcto tanto a los recién casados como a los invitados procedentes de distintos países. Confiamos igualmente en que lo harán con respeto hacia las diferentes prácticas culturales de otros países.

Objetivo general: Animar a los alumnos a familiarizarse con las tradiciones de bodas de otros países y desarrollar los conocimientos y capacidades necesarios para entrar con éxito en el mercado turístico de las bodas.

Esta actividad está pensada para alumnos de FP de varias especialidades: [#tradiciones](#) (inter)nacionales, [#idiomas](#) extranjeros, [#marketing](#), [#TIC](#), [#economía](#), [#emprendimiento](#) [#servicio al cliente](#), [#historia cultural](#), [#seguridad en el trabajo](#).

Hoja de descripción de la actividad

Actividad 1. ¿Es simplemente un ramo?

Recursos para la implementación de la actividad. Internet, ordenador.

La actividad comienza con la introducción de la situación. Los alumnos tienen que meterse en la trama:

Tomas y Monika, una joven pareja lituana, decidieron organizar su boda en la Provenza francesa. Se pusieron en contacto con el hotel por e-mail y acordaron los detalles de la fiesta. Llegaron con varios días de antelación y comprobaron que todo estaba preparado correctamente y a la altura de sus expectativas: buen tiempo, un hotel acogedor y todos los preparativos a punto para hacer su sueño realidad. Pero ¿qué ocurrió? ¿Por qué empezó Monika a llorar al ver el ramo de novia que le trajo un empleado del hotel?



El ramo estaba compuesto por 8 preciosos lirios. Monika era una defensora de las costumbres tradicionales lituanas y en Lituania estas flores se suelen usar para las coronas funerarias, pero no para las bodas... Y además, jera alérgica a los lirios!

Imagina que eres el encargado del hotel. ¿Qué puedes hacer para evitar este tipo de situaciones desagradables en el futuro?

Las tareas de los alumnos son las siguientes:

1. Navegar por internet y buscar información sobre al menos 5 países:
 - significado de distintos tipos de flores y colores en esos países (sobre todo europeos);
 - el origen de estas tradiciones.
2. Preparar un cuestionario para que el novio elija el ramo y puedan evitarse este tipo de situaciones en el futuro (se recomienda usar un tutorial Google Form disponible aquí: <https://support.google.com/docs/answer/6281888?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en>).

Recomendaciones para el profesor:

- La tarea puede adaptarse en función de las necesidades de la asignatura: colores de la decoración, el vestido de novia, la comida o bebida (por ejemplo, comida kosher), etc.
- Para evitar estereotipos o informaciones basadas en opiniones personales, se recomienda que los alumnos comprueben la fiabilidad de las fuentes (por ejemplo, visitando páginas similares).
- Los profesores tienen que definir la duración de la búsqueda de información y de la preparación del cuestionario de acuerdo con el nivel de partida de los alumnos.
- Se recomienda decidir en qué idioma debe hacerse la presentación y el cuestionario en función del tema y de los objetivos.
- La forma de presentación puede adaptarse a la asignatura y a los objetivos: por escrito, presentación, infografía (ver ejemplo más abajo), etc.
- Entablar un debate con toda la clase para pensar en formas de evitar una situación similar en el futuro.
- Para tener más información acerca de lo sucedido, los alumnos pueden representar un diálogo entre Monika y el encargado del hotel. El propósito de esa conversación es disculparse educadamente por el malentendido y recabar la información necesaria para preparar el siguiente ramo. Hay que intentar integrar los conocimientos con la información que ya tenemos: se eligió el lirio para preparar el ramo porque en muchos países tiene un significado positivo. ¿Quizá podamos tentar al cliente para que adopte las tradiciones locales? Los alumnos deben debatir sobre este punto.

Resultado de la actividad.

- Una presentación sobre las flores de al menos 5 países: tradiciones, orígenes, flor nacional, significado, usos simbólicos, objetos del patrimonio cultural (ver ejemplo más abajo).
- Cuestionario para el novio acerca del ramo de novia (ejemplo: <https://www.jotform.com/form-templates/wedding-event-plan-questionnaire>).

The Meaning Behind Mother's Day Flowers.

Orchids - represent love, luxury, beauty and strength. The orchid is also a Chinese symbol for "many children." In ancient Greece women believed that if the father of their unborn child ate large, new orchid tubers, the baby would be a boy. If the mother ate small orchid tubers, she would give birth to a girl.



Red Roses - if your mother is very traditional, roses might be the best option for her. Red roses are traditionally associated with romantic love while a lighter red or deep pink color denotes gratitude and appreciation.

- Yellow roses are believed to represent a caring nature
- White roses are associated with purity and brightness.



Tulips - Tulips are a perfect choice if your mom is light-hearted and easy-going. Tulips represent comfort, coziness and above all happiness. Yellow tulips symbolize that "there's sunshine in your smile".

- White tulips symbolize heaven and purity.
- Pink tulips mean affection and caring



Carnations - Carnations signify purity, faith, love, beauty and charity. Pink carnations carry the greatest significance at Mother's Day. Legend has it that they first appeared on earth from the Virgin Mary's tears shed over Jesus' death- making them the symbol of a mother's undying love.



Lillies - Particularly beloved by many mothers, lilies come in a number of different varieties. A white lily connotes purity and majesty. The day lily is a Chinese symbol for motherhood. Calla lilies stand for beauty.



Gerber Daisies - Gerbera Daisies represent cheerfulness. If your mom radiates happiness, gerbera daisies are a perfect pick for her bouquet. They also symbolize innocence, purity and beauty.



Con esta actividad los alumnos pueden aumentar sus conocimientos sobre símbolos y sobre la variedad de costumbres en distintos países, así como desarrollar estas [competencias clave](#):

Competencias en lectoescritura / Competencias multilingües adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- identificar, comprender e interpretar hechos y opiniones de forma escrita;
- utilizar material visual y digital de distintas disciplinas y contextos, en el idioma nacional o extranjero, mediante la integración de una dimensión histórica y las competencias interculturales existentes;
- formular y expresar descubrimientos y argumentos de forma adecuada al contexto a través del pensamiento crítico y la evaluación de la información.

Competencias digitales adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- tener una visión crítica de la validez, la fiabilidad y el impacto de la información y los datos obtenidos por medios digitales;
- absorber y utilizar las tecnologías digitales como apoyo para alcanzar sus propios objetivos.

Competencias personales, sociales y de aprender a aprender adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- colaborar con los demás de manera constructiva;
- concentrarse, manejar la complejidad, reflexionar de forma crítica y tomar decisiones.

Competencias en conciencia y expresión culturales adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- entender las distintas formas de comunicar ideas a un público a través de textos, presentaciones e infografías;
- comprender el desarrollo de la identidad y el patrimonio cultural en un mundo diverso;
- explorar distintas culturas y participar en distintas experiencias culturales.

Evaluación de las actividades de esta fase:

En función de las tareas de esta actividad, se proponen los siguientes criterios de evaluación:

1. Evaluación con relación a los requisitos de la asignatura específica (en TIC: preparación del cuestionario utilizando el nuevo software; en historia: la presentación ofrece información fiable relacionada con el patrimonio cultural y está estructurada de forma correcta; en marketing: el cuestionario es competitivo).

2. Se puede evaluar la tarea analizando el flujo de trabajo del grupo: ¿participan los alumnos en la actividad? ¿Entienden la tarea y son capaces de presentar los resultados de sus búsquedas? Los principales criterios para evaluar la tarea ante el resto de la clase son los siguientes:

- alcance del análisis;
- identificación de la información necesaria;
- calidad de la estructura de la presentación;
- capacidad para trabajar en grupo, organizarse y presentar los resultados del trabajo del grupo;
- creatividad en la presentación del resultado de las búsquedas;
- capacidad para expresar opiniones, conocimientos e impresiones de forma respetuosa.

3. Utilización o mejora de las destrezas atribuidas a áreas de competencias clave específicas y capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia de lectoescritura y multilingüe:

- los resultados de la búsqueda se corresponden con la tarea encomendada;
- se han utilizado fuentes variadas para recabar la información tanto en el idioma materno como en otros idiomas;
- se ha presentado toda la información necesaria y los alumnos son capaces de explicar por qué en la presentación falta información;
- la información proporcionada es clara, relevante y está contrastada;
- la narrativa de la historia es clara y atrapa la atención del público;

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia digital:

- capacidad de utilizar motores de búsqueda;
- se ha adoptado un enfoque crítico para analizar la validez y fiabilidad de la información;
- se han presentado los resultados de las búsquedas y el cuestionario de forma creativa mediante tecnologías digitales.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia personal, social y de aprender a aprender:

- participación individual en el trabajo en grupo;
- capacidad para comunicarse de forma constructiva, colaborar en el trabajo en grupo;

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia en conciencia y expresión culturales

- la idea de la presentación está expresada con claridad a través de textos, presentaciones e infografías;
- se han aplicado y mejorado los conocimientos sobre patrimonio cultural;

- se ha demostrado la capacidad para comparar prácticas culturales de distintos países.

Actividad 2. Calcular el precio del ramo.

Recursos de la actividad. Internet, ordenador.

La continuación de la trama en la que los alumnos tienen que meterse es la siguiente:

El hotel se disculpó por el malentendido con el ramo y prometió preparar uno nuevo cuanto antes. Tienes que preparar y calcular el precio del nuevo ramo (con los conocimientos adquiridos en la actividad 1).

Los alumnos tienen que rellenar la siguiente tabla.

	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Flores:			
Flor 1			
Flor 2			
.....			
Decoración:			
Por ejemplo, cintas			
Cuentas			
Tarifa horaria			
Impuestos			
Aumento de precio			
Precio total:			

Resultado de la actividad.

- La tabla rellena con los cálculos correctos.
- Calidad del ramo (o del plan alternativo).

Recomendaciones para el profesor:

- Los alumnos pueden usar programas de planificación de cálculo como <https://bloomypro.com>, Excel o herramientas similares.
- La tarea puede adaptarse en función de las necesidades de la asignatura: cálculo de la decoración de lugar de la boda, del vestido de novia, del banquete, etc.
- La clase puede ponerse de acuerdo acerca del número de elementos que deben incluirse en el proyecto (1-5, 6-10, 11-15, etc.).

- Los alumnos tienen que utilizar los conocimientos adquiridos en la actividad 1 y razonar sus decisiones acerca de los distintos elementos (colores, símbolos, etc.).

Esta actividad ayudará los alumnos a poner en práctica sus conocimientos sobre cálculo de costes de proyectos a partir de unas necesidades concretas, así como a desarrollar estas [competencias clave](#):

Competencias digitales adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- utilizar distintos programas para calcular costes de proyectos.

Competencias personales, sociales y de aprender a aprender adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- identificar los objetivos y resultados de las tareas;
- concentrarse y abordar la complejidad para conseguir los resultados acordados en el plazo convenido;
- seleccionar y utilizar las herramientas apropiadas en situaciones especialmente problemáticas.

Competencias emprendedoras adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- trabajar tanto individualmente como en grupo para movilizar los recursos disponibles;
- definir los criterios necesarios para tomar decisiones a nivel individual o de grupo;
- trabajar de forma creativa para obtener el resultado necesario.

Competencias en conciencia y expresión culturales adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- planificar un proyecto respetando distintas expectativas culturales;
- aplicar conocimientos sobre símbolos nacionales y costumbres relacionadas con las ceremonias nupciales.

Evaluación de esta fase:

En función de las tareas de esta actividad, se proponen los siguientes criterios de evaluación:

1. Evaluación con relación a los requisitos de la asignatura específica (en economía: capacidad para calcular los costes iniciales de uno de los artículos. En decoración: capacidad para integrar símbolos específicos de distintos países de la UE o del mundo, aplicación de los conocimientos adquiridos durante el estudio de los símbolos (actividad 1), aplicación de conocimientos interdisciplinares previos).

2. Se puede evaluar la tarea analizando el flujo de trabajo del grupo: ¿participan los alumnos en la actividad? ¿Entienden la tarea y son capaces de presentar los resultados de sus búsquedas? El principal criterio para evaluar la tarea ante el resto de la clase es la particularidad general y la calidad del proyecto presentado:

- se ha expresado con claridad la idea del proyecto;

- se ha rellenado la tabla de acuerdo con la idea.

3. Utilización o mejora de las destrezas atribuidas a áreas de competencias clave específicas y capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia digital:

- se han usado recursos adecuados y fiables para rellenar la tabla;
- la tabla se ha rellenado correctamente.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia personal, social y de aprender a aprender:

- se ha llevado a cabo un trabajo concienzudo y se han alcanzado los objetivos de la tarea;
- se han conseguido los resultados acordados en el plazo convenido;
- para llevar a cabo la tarea se han escogido las herramientas adecuadas.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia emprendedora:

- se han utilizado correctamente los recursos del grupo;
- se ha puesto en práctica la idea de acuerdo con sus fines comerciales.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia en conciencia y expresión culturales:

- se han integrado los detalles de los símbolos nacionales;
- se han aplicado los conocimientos de culturas europeas, historia y símbolos nacionales.

Actividad 3. Tradiciones seguras.

Recursos de la actividad. Internet, ordenador, material de seguridad (extintor, sistema de alarma, plan de evacuación).

La continuación de la trama en la que los alumnos tienen que meterse es la siguiente:

La fiesta estaba en pleno apogeo. A medianoche, como es costumbre en las bodas lituanas, los padres de Monika regalaron a los novios una chimenea en miniatura con una vela encendida dentro, símbolo de la familia. Como no había suficiente sitio en la mesa, el camarero decidió ponerla en la repisa de la ventana. De repente, una ráfaga de viento provocó que la llama de la vela prendiera fuego a la cortina. Y empezó a sonar la alarma de incendios.

Tarea: Describe con detalle los pasos que debe seguir el personal del hotel.

Resultado de la actividad.

La descripción detallada del plan de acción del personal del hotel ante este accidente:

- el procedimiento contra incendios;
- la evacuación de los invitados;
- las responsabilidades y actividades del personal del hotel.

Recomendaciones para el profesor:

- debatir otros problemas relacionados con la seguridad contra incendios en situaciones con velas (adviento, Navidad, etc.).

En esta actividad los alumnos pueden adquirir conocimientos prácticos para dar un buen servicio a los clientes y respetar las tradiciones culturales sin olvidar la seguridad en el trabajo. Asimismo, pueden desarrollar las siguientes [competencias clave](#):

Competencia matemática y competencia en ciencia, tecnología e ingeniería adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- gestión de la seguridad mediante los procesos tecnológicos, equipos y recursos humanos apropiados.

Competencias personales, sociales y de aprender a aprender adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- mostrar una actitud resolutiva en el proceso de aprendizaje y en la capacidad individual para manejar las dificultades y los cambios;
- aplicar experiencias y conocimientos previos y mostrar curiosidad para aprender en distintos contextos de la vida.

Evaluación de las actividades de esta fase:

En función de las tareas de esta actividad, se proponen estos dos criterios de evaluación:

1. Aplicación de los conocimientos sobre seguridad en el trabajo dentro de la asignatura de seguridad contra incendios y seguridad en el trabajo:

- capacidad para explicar el comportamiento del personal en la situación descrita;
- capacidad para identificar peligros y elaborar un plan preventivo aplicable a otras situaciones relacionadas con las tradiciones culturales del país.

2. Utilización o mejora de las destrezas atribuidas a áreas de competencias clave específicas y capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia matemática y la competencia en ciencia, tecnología e ingeniería:

- comprensión de los principios generales de seguridad contra incendios y seguridad en el trabajo.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia personal, social y de aprender a aprender:

- capacidad para aplicar conocimientos sobre los procesos tecnológicos, equipos y recursos humanos apropiados para resolver un problema concreto.

Actividad 4. Disculpe.

Recursos de la actividad. Internet, ordenador.

La continuación de la trama en la que los alumnos tienen que meterse es la siguiente:

Al día siguiente, Tomas y Monika fueron a desayunar al restaurante del hotel. El personal de limpieza del hotel entró a limpiar la habitación y se encontró una coronita hecha con ruda, una planta típica de Lituania. Pensando que era simplemente maleza, la tiraron a la basura. ¡Pero no era maleza! Según la tradición lituana, la novia tiene que llevar una coronita hecha con ruda, símbolo de la virginidad. La corona se quema durante la boda (o se deja secar como recuerdo) y simboliza el paso de la despreocupación de la infancia al mundo adulto. Esa fue la gota que colmó el vaso de la paciencia de los jóvenes recién casados. Monika escribió un mensaje en una red social para futuros recién casados.

¿Qué puede hacer el hotel en este caso? El profesor tiene que invitar a los alumnos a pensar soluciones y debatirlas.

Resultado de la actividad.

- Planificación de las soluciones.
- Una respuesta pública por escrito al cliente.

Recomendaciones para el profesor:

- La situación puede adaptarse a las distintas necesidades o tradiciones (por ejemplo, algo prestado, recuerdos de familia, etc.).
- Debatir las tareas del personal de limpieza antes de empezar la tarea (por ejemplo, <https://setupmyhotel.com/formats/house-keeping/394-service-stnd-checklist-daily-service.html>).
- Debatir buenas prácticas de gestión de quejas de clientes (por ejemplo, <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/94-how-to-handle-guest-complaints-in-hotels.html>) y de gestión de la reputación del hotel en medios sociales (por ejemplo, <https://hotelfriend.com/blogpost/hotel-reputation-management>) antes de que empiece la tarea.

Con esta actividad los alumnos pueden aumentar sus conocimientos sobre las tradiciones de bodas en distintos países, aprender a fijarse en los detalles, desarrollar sus capacidades de comunicación y marketing a través de las redes sociales y gestionar quejas de clientes. Asimismo, podrán desarrollar estas competencias clave:

Competencias en lectoescritura adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- desarrollar las capacidades para elegir el estilo de comunicación apropiado según las necesidades concretas de la situación;
- aumentar el vocabulario disponible y utilizarlo de manera positiva y socialmente responsable.

Competencia digital adquirida en el desarrollo de habilidades:

- utilizar los canales de los medios sociales de forma creativa con fines comerciales.

Competencias emprendedoras adquiridas en el desarrollo de habilidades:

- aceptar y actuar de forma constructiva frente a las dificultades a las que se enfrenta una empresa;
- pensar de forma estratégica para conseguir objetivos comerciales.

Evaluación de las actividades de esta fase:

En función de las tareas de esta actividad, se proponen los siguientes criterios de evaluación:

1. Evaluación con relación a los requisitos de la asignatura específica (en lectoescritura: gramática, puntuación, estilo, vocabulario del texto; en marketing: el estilo comercial del texto y el enfoque ético; en servicio al cliente: estructura y lógica de la planificación de soluciones).

2. Se puede evaluar la tarea analizando el flujo de trabajo del grupo: ¿participan los alumnos en la actividad? ¿Entienden la tarea y son capaces de presentar los resultados de sus búsquedas? Los principales criterios para evaluar la tarea ante el resto de la clase son los siguientes:

- la planificación para gestionar respuestas negativas;
- presentación de un plan de acción / respuesta a las preguntas de los compañeros;
- capacidad para hacer preguntas a los compañeros;
- capacidad para expresar respecto hacia la diversidad cultural y las tradiciones.

3. Utilización o mejora de las destrezas atribuidas a áreas de competencias clave específicas y capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia en lectoescritura:

- el texto está en línea con las reglas de etiqueta de los medios sociales;
- no hay errores gramaticales o estilísticos en el texto;
- el texto está expresado de manera positiva y socialmente responsable.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia digital:

- se han descrito las posibilidades de uso de las nuevas tecnologías para fomentar la comunicación entre el personal y los clientes.

Recomendaciones para la evaluación de las capacidades relacionadas con la competencia emprendedora:

- se han tenido en cuenta las buenas prácticas en la preparación del plan;
- se han descrito los puntos fuertes y débiles de los procesos del servicio;
- en el plan se reflejan soluciones creativas e innovadoras.

Recursos

<http://touristwedding.com/>

<https://www.theflowerexpert.com/content/aboutflowers/national-flowers>

<https://franinsurance.com/media/59881/Restaurant%20Employee%20Safety%20Manual.pdf>

<https://resources.impactfireservices.com/who-is-responsible-for-fire-safety-in-the-workplace>

<https://www.socialpilot.co/blog/negative-social-media-comments>

<https://socialhospitality.com/2017/01/3-amazing-examples-customer-service-social-media/>

<https://www.siteminder.com/r/hotel-marketing-this-year/>

