

Tercera situación:

- ROL Informador turístico: trabajas en la oficina de turismo de una pequeña localidad como informador turístico. Después de la comida entra el primer turista al que tienes que atender.
- ROL Turista: estás borracho/a aunque no se te nota mucho. Entrás en la oficina de información turística de la localidad que estás visitando. Pides un mapa del lugar y le indicas a la persona que te está atendiendo que te explique donde están algunas cosas. Estás muy cansado y te empiezas a recostar entre medio de la explicación hasta que subes las piernas en la mesa y te duermes.

Enunciado de la actividad.

Responde a las siguientes preguntas sobre cada una de las escenas que veremos representadas en clase. Vamos a fijarnos sobre todo en la persona que desempeña el rol de trabajador en la empresa: es decir la camarera, los recepcionistas y el/la técnico en información turística.

1. ¿Crees que el lenguaje verbal es el adecuado? ¿Por qué?
2. ¿Crees que el lenguaje no verbal es el adecuado? ¿Por qué?
3. ¿Crees que ha resuelto bien la situación? ¿Por qué?
4. ¿Cómo se podría haber mejorado la situación?

Bibliografía

- Bruner JS. 1961. The act of discovery. *Harvard Educational Review*, 31, 21–32.
- Cagle, J. A., & Baucus, M. S. (2006). Case studies of ethics scandals: Effects on ethical perceptions of finance students. *Journal of Business Ethics*, 64(3), 213-229.
- Herreid, C. F. (2011). Case study teaching. *New directions for teaching and learning*, 2011(128), 31-40.
- Honey, P., Mumford, A. (1986). *The Manual of Learning Styles*, second ed. Peter Honey Publications Ltd., Maidenhead, Berkshire, UK.
- Kassirer, J. P. (2010). Teaching clinical reasoning: case-based and coached. *Academic Medicine*, 85(7), 1118-1124.
- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2005). Learning styles and learning spaces: Enhancing experiential learning in higher education. *Academy of management learning & education*, 4(2), 193-212.
- Lashley, C. (1999). On making silk purses: Developing reflective practitioners in hospitality management education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(4), 180-185.
- Lashley, C., & Barron, P. (2006). The learning style preferences of hospitality and tourism students: Observations from an international and cross-cultural study. *International Journal of Hospitality Management*, 25(4), 552-569.
- Lovett, M.C. (1992). Learning by problem solving versus by examples: the benefits of generating and receiving information. In Proc. 14th Annual Conference Cognitive Science Society, 956–961. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Reiser, B.J., Copen, W.A., Ranney, M., Hamid, A., & Kimberg, D.Y. (1994). Cognitive and Motivational Consequences of Tutoring and Discovery Learning. Tech. Rep., Inst. Learn. Sci., Northwestern Univ
- Suchman, J.R. (1961). *Inquiry training: building skills for autonomous discovery*. Merrill-
- Tobias, S., & Duffy, T.M., eds. (2009). *Constructivist Instruction: Success or Failure*. New York: Routledge.