

MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

Programación didáctica de la especialidad

Hostelería y Turismo

CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos

IES Virgen de la Candelaria

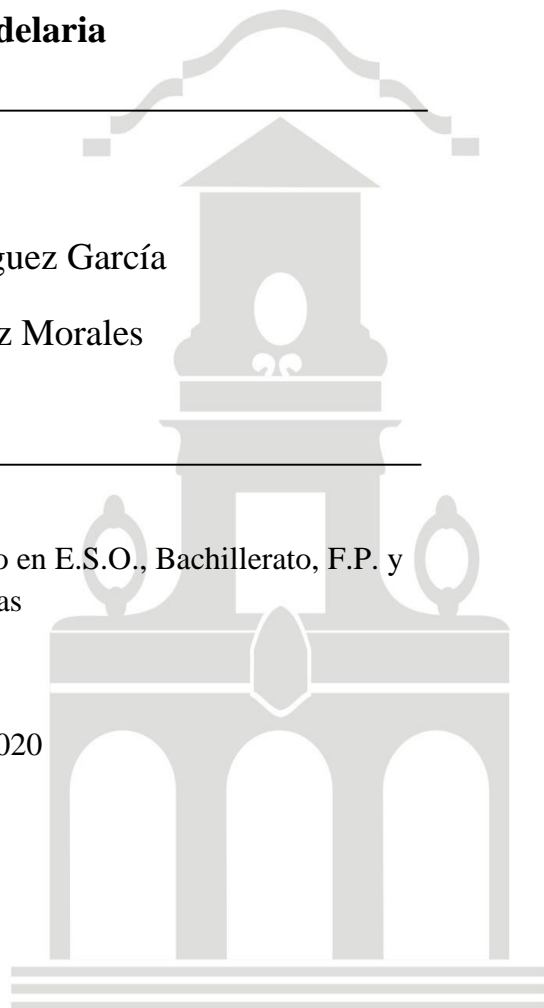
Alumna: Ana Belén Rodríguez García

Tutora: M^a Olga González Morales

Máster Universitario en formación del profesorado en E.S.O., Bachillerato, F.P. y
Enseñanza de idiomas

Curso 2019/2020

Convocatoria: Julio 2020



Resumen

Este trabajo consiste en la propuesta de una mejora educativa a través del diseño de una Programación Didáctica para el módulo “Recepción y Reservas” recogido en el Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos”. Originalmente, este Trabajo de Fin de Máster debía ser fundamentado en el prácticum recogido en el Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato cursado en el presente curso académico 2019/20, pero debido a las circunstancias acaecidas por la pandemia global del COVID-19 el órgano pertinente se ha visto forzado a modificar su modalidad, pasando a ser online en lugar de presencial y a tomar lugar en el período comprendido entre el 11 de mayo y el 19 de junio de 2020. Es, por tanto, que toda la información recabada y las acciones propuestas parten de una base no tan sólida como se quisiera. El presente informe, contiene un pequeño análisis de la programación didáctica llevada a cabo en el Módulo de Recepción y Reservas, recogido dentro de la titulación Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos impartido en el IES Virgen de La Candelaria en Santa Cruz de Tenerife, el centro escogido para el desarrollo del prácticum. Asimismo, partiendo de ésta base, se propone una Programación Didáctica, y el diseño en profundidad de una de las Unidades de Trabajo caracterizada por una metodología basada en el modelo constructivista. Por último, se realizará una reflexión final en forma de conclusiones como resultado de todo el trabajo anteriormente descrito.

Palabras clave: Trabajo de Fin de Máster; Programación Didáctica; Ciclo Formativo de Grado Superior; Módulo de Recepción y Reservas; Unidad de Trabajo.

Abstract

This academic work consists of the proposal of an educational improvement through the design of a Didactic Program for the course "Reception and Reservations" included in the vocational degree called "Management of Tourist Accommodation". Originally, this thesis, would be based in the *prácticum* involved in the Master's Degree in Secondary Teacher Training, Vocational Training and Languages of the present academic year, 2019/20, but due the current global situation as a consequence of the pandemic crisis caused by COVID-19, the relevant administrative body has been forced to amend the mentioned *prácticum* from a "classroom mode" into a "online one". This *practicum* has been coursed from 11th May till 19th June 2020. Due this fact, this work is not been established in a solid base as it would be desired. This report contains a small analysis of the Syllabus or Didactic Program developed in the vocational degree already mentioned, taking place in IES Virgen de La Candelaria in Santa Cruz de Tenerife, the chosen centre for the *practicum*. Likewise, starting from this frame, a new Didactic Program is developed and proposed in the following pages. It also contains a in-depth design of a work-teaching unit. The methodology developed can be described as a constructivist pedagogical model which approach to learning encourages people to share knowledge. Finally, a personal evaluation working as a conclusion is the last content in this document, as a result of all the work previously described.

Key words: Academic work; Didactic program; Vocational degree; Management of Tourist Accommodation; Reception and Reservations.

Índice

| | |
|--|----------|
| 1. Introducción | 5 |
| 2. Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación didáctica del departamento..... | 6 |
| 2.1 El centro: IES Virgen de la Candelaria | 6 |
| 2.2 El módulo: Recepción y Reservas | 7 |
| 3. Programación anual propuesta | 9 |
| 3.1 Justificación de la programación | 9 |
| 3.2 Marco legislativo | 10 |
| 3.3 Competencias generales | 11 |
| 3.5 Competencias profesionales, personales y sociales | 12 |
| 3.6 Objetivos generales | 13 |
| 3.7 Contenido curricular del módulo | 13 |
| 3.8 Organización de los contenidos | 14 |
| 3.8 Metodología | 17 |
| 3.9 Atención a la diversidad | 18 |
| 3.10 Educación en valores | 19 |
| 3.11 Actividades complementarias y extraescolares | 21 |
| 3.12 Criterios de evaluación y calificación | 21 |
| 3.13 Programación de Unidades de Trabajo | 26 |
| 3.14 Recursos y materiales | 33 |
| 3.15 Evaluación de la práctica educativa | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Unidad de Trabajo 5: Pre - arrival..... | 33 |
| 4.1 Justificación..... | 33 |
| 4.2 Objetivos | 34 |
| 4.3 Competencias profesionales, personales y sociales | 34 |
| 4.4 Contenidos | 35 |
| 4.5 Metodología | 35 |
| 4.6 Temporización | 36 |
| 4.7 Actividades | 36 |
| 4.8 Actividades complementarias y extraescolares | 41 |
| 4.9 Evaluación y calificación | 41 |
| 4.10 Materiales y recursos didácticos | 42 |
| | |
| 5. Conclusiones | 42 |
| | |
| - Referencias bibliográficas | 44 |
| | |
| - Anexos | 46 |

1. Introducción

El presente informe forma parte de la trayectoria académica del Máster Universitario en Formación del Profesorado en E.S.O., Bachillerato, F.P. y Enseñanza de idiomas durante el curso 2019/20., concretamente a la materia denominada “Trabajo Fin de Máster” la cual se haya estructurada acorde al Convenio de Colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias.

En teoría, el informe debería estar vinculado a la asignatura “Prácticas: Centros”. Las prácticas debían haber constado de un total de 200 horas de trabajo presencial y 100 horas de trabajo autónomo durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020, pero, como consecuencia de la crisis mundial provocada por el COVID-19, la Comisión Académica pertinente se ha visto forzada a modificar éste módulo en la titulación del Máster, pasando de ser presencial a online y a constar de un 50% de la duración inicialmente prevista.

Este proyecto recoge el desarrollo de una programación didáctica en el módulo profesional de Recepción y Reservas, incluido en el CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos, impartido en el IES Virgen de la Candelaria.

El informe está dividido en dos grandes secciones. El primer apartado contiene un análisis reflexivo que, a modo de contextualización, hace referencia al centro como institución, y una valoración crítica sobre la programación didáctica vigente en el módulo profesional ya mencionado.

El segundo apartado supone la propuesta de una programación didáctica anual para el mismo módulo y el desarrollo en profundidad de una de las Unidades de Trabajo. Todo ello fundamentado acorde al currículum y la normativa vigente.

Por último, se presenta un resumen de las conclusiones más relevantes, así como las referencias bibliográficas usadas y anexos de interés.

2. Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación didáctica del departamento.

2.1 El centro: IES Virgen de la Candelaria

El Instituto de Enseñanza Secundaria Virgen de la Candelaria está ubicado en Ctra. Del Rosario, 144, 38010, Santa Cruz de Tenerife, enclavado en el distrito Ofra-Costa Sur, uno de los cinco distritos en que se divide administrativamente el municipio de Santa Cruz de Tenerife, capital de la isla (*Anexo I: mapa de situación – accesibilidad al centro*).

El centro inició su actividad docente como Taller-Escuela de Formación Profesional en 1944. Actualmente y desde 1964 es uno de los centros de formación profesional con más prestigio en importancia en Canarias que además alberga la conocida *Escuela de Hostelería*, la cual ha influido de forma decisiva en mejorar y completar la formación y cualificación de todos aquellos interesados en formarse en el sector hostelero.

El centro divide sus turnos de clases en tres horarios diferentes: mañana, tarde y tarde-noche. Su actividad está dedicada exclusivamente a la Formación Profesional, desde la FP Básica hasta la FP Superior de manera presencial y semi-presencial. Además de impartir estudios pertenecientes a la rama de Hostelería y Turismo, el IES Virgen de la Candelaria oferta formación vinculada a otras familias profesionales como son Industrias Alimentarias, Administración y Gestión, Instalación y Mantenimiento, Transporte y Mantenimiento de vehículos, Artes Gráficas, Fabricación Mecánica y Enseñanzas Deportivas.

Actualmente cuenta con una matrícula cercana a los 1300 alumnos, a los que imparten clase más de 120 profesores. La dirección corre a cargo de D. Julián Fariña Rodríguez y la jefatura de estudios viene encabezada por Dña. María Encarnación Suárez González y Dña Emilia León Baute.

Concretamente, el departamento de Hostelería y Turismo viene dirigido por D. Juan Luis Padilla Expósito y el módulo de Recepción y Reservas es impartido por D. Carlos Rodríguez González, quien además de tutorizar el prácticum, ha contribuido al desarrollo del presente trabajo académico con la cesión de algunos documentos oficiales del centro.

Cuenta además con la certificación ISO 9001:2015, norma que enlista los requisitos para la implementación y control de un Sistema de Gestión de Calidad cuyo objetivo es la mejora continua en este caso del centro y la satisfacción de los usuarios del mismo.

2.2 El módulo: Recepción y Reservas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de organización y gestión del departamento de recepción y reservas.

Tal y como recoge el currículum, la duración del mismo es de 180 horas lectivas repartidas en los 3 trimestres del primer curso académico divididos en 6 horas semanales (*Anexo II: Secuenciación y distribución horaria semanal del Ciclo Formativo de Grado Superior en gestión de alojamientos turísticos*).

La programación didáctica vigente en el centro, consta de 7 Unidades de Trabajo. Considero que es adecuada puesto que se adapta a la normativa, aunque, al mismo tiempo creo que se podría reducir contenido en alguna unidad concreta y añadir contenido nuevo y útil, así como modificar la cronología de las mismas. El sector terciario, se caracteriza por su carácter dinámico de constante cambio, y algunos aspectos incluidos en el temario se encuentran algo obsoletos.

La metodología seguida por el centro, se basa en el modelo constructivista, caracterizado por la construcción del conocimiento a través de actividades basadas en experiencias ricas en contexto. Esta metodología se nutre en un rango muy amplio de las TICs, fundamentales para el trabajo en la recepción y en el cotejo de reservas de cualquier alojamiento turístico, y además potencia la participación activa y la motivación del alumnado lo que considero totalmente acertado.

Otro aspecto que me parece interesante abordar es el relativo a la atención a la diversidad. En la programación vigente, las medidas establecidas son bastante escuetas puesto que se escudan en el carácter peculiar de la Formación Profesional (FP), al ser extremadamente profesional.

En su Plan General Anual, el centro establece que el marco en el que pretende trabajar la educación en valores es a través de las competencias, proponiendo 3 líneas de actuación principales, siendo una de ellas a través del desarrollo de los contenidos propios de cada una de las programaciones didácticas de los diferentes departamentos. Acorde a los objetivos establecidos y las metas a alcanzar, el centro recoge numerosas estrategias de intervención educativas. Sin embargo, la programación didáctica del módulo no concreta cuáles son los contenidos propios que contribuirán a trabajar la educación en valores.

Por otra parte, en relación a las actividades extraescolares y/o complementarias, el departamento propone la colaboración entre docentes de otros módulos, algo que me parece muy acertado, puesto que, aunque pueda resultar un trabajo complejo en muchos aspectos, el resultado siempre será positivo y enriquecedor tanto para el alumnado como para el equipo docente. Sin embargo, a criterio personal, creo que a pesar de que el documento recoge que algunas de las actividades propuestas dependerán de los recursos económicos del departamento, así como de la posibilidad de aportaciones personales, de entidades públicas y privadas, muchas de las actividades propuestas “pecan de idealistas” (por ejemplo, visitas a ferias de turismo, como Fitur en Madrid, ITB en Berlín o WTM en Londres).

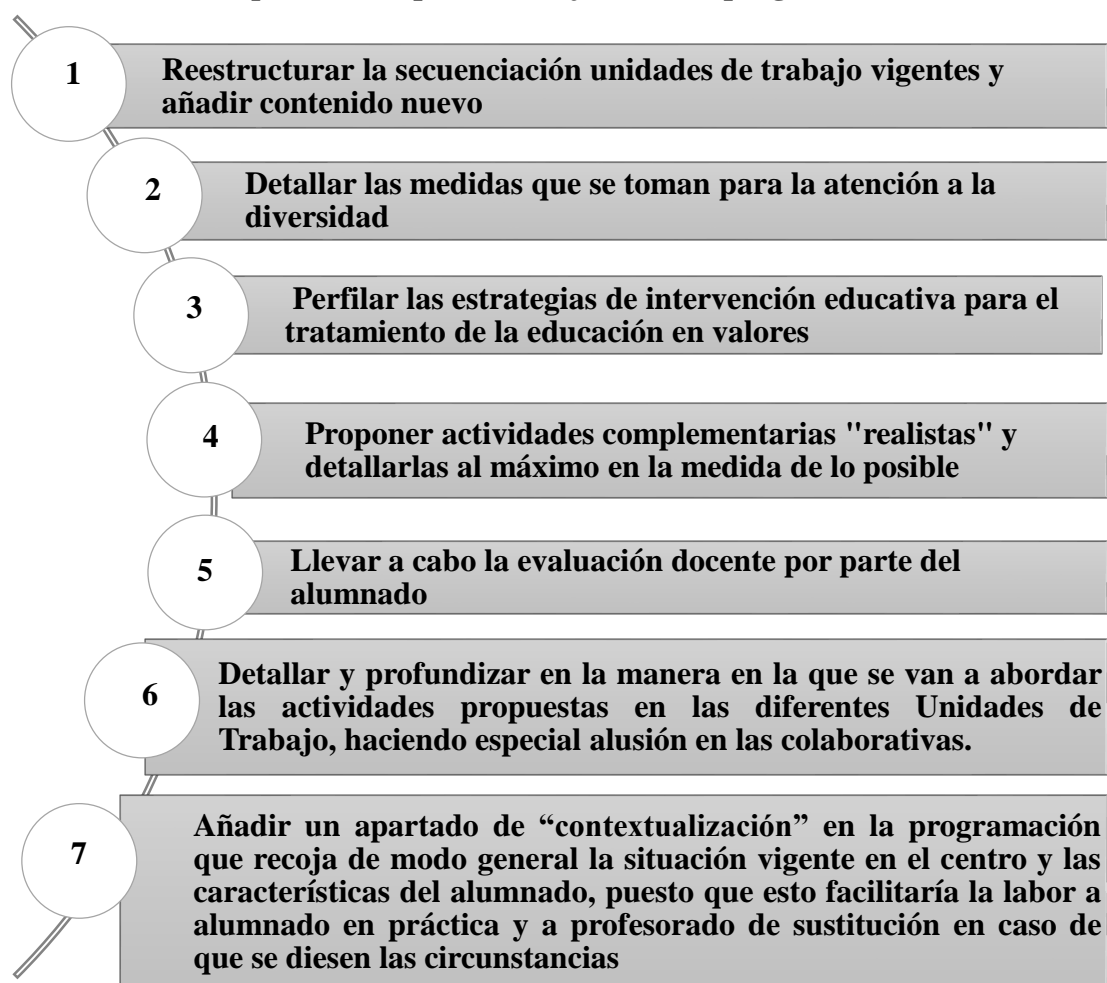
En relación al proceso de evaluación y criterios de calificación, únicamente se propone como instrumentos de evaluación la realización de pruebas objetivas (exámenes) y la realización de trabajos en el aula, siendo un 80% de la nota la calificación obtenida en el examen y un 20% las actividades realizadas.

Los materiales y recursos didácticos listados en la programación (aula polivalente, aula técnica dotada de mobiliario y ordenadores, aula taller del departamento de hostelería y turismo, fotocopias y fichas de trabajo, programas informáticos específicos, software Noray de gestión hotelera) son bastantes completos, haciendo que las actividades y contenidos programados sean totalmente viables en su desarrollo y coherentes con las instalaciones de las que dispone el centro.

En relación a la evaluación de la práctica docente, al final de cada trimestre el profesor cumplimentará un modelo de seguimiento de la programación el cuál se remitirá al jefe de departamento y él mismo, a su vez, a la jefatura de estudios. Considero que sería productivo que el alumnado pudiese evaluar al docente, puesto que este feedback, permitiría una mejora de la docencia de cara al futuro, además de permitirle saber al docente en qué aspectos debe mejorar o cuáles corregir.

Acorde a todo lo expuesto anteriormente, paso a listar los aspectos que considero que deben mejorarse en la programación didáctica vigente

Esquema 1: Aspectos a mejorar en la programación



Fuente: Elaboración propia

3.Programación anual propuesta

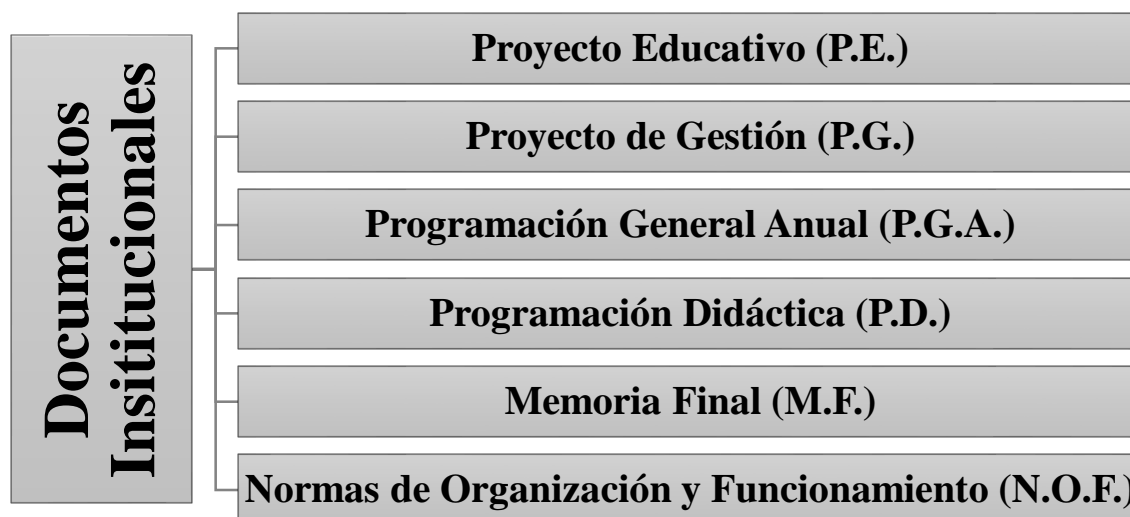
3.1 Justificación de la programación

Se entiende por programación didáctica la planificación de la acción educativa. Esta planificación hecha por escrito sienta las bases del desarrollo del proceso educativo, en el cual se decide qué es lo que se va a enseñar y cómo se va a realizar. La necesidad de programar, está ampliamente justificada porque evita pérdidas de tiempo, sistematiza y ordena el proceso de enseñanza-aprendizaje y permite adaptar la acción formativa a las características culturales y ambientales del contexto. La programación ha de contar con suficiente flexibilidad y apertura para dejar posibilidades a la creatividad y a la revisión y reforma de sus elementos.

Como concepto, podría decirse que la programación es el conjunto de acciones mediante las cuales se transforman las intenciones educativas más generales en propuestas didácticas concretas que permiten alcanzar los objetivos previstos. Es una parte o aspecto del diseño del currículo cuya función esencial es la de proponer un plan de acción que guíe y oriente los procesos y las actividades de enseñanza-aprendizaje hacia los objetivos propuestos.

El Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, establece cuales son los documentos institucionales.

Esquema 2: Documentos Institucionales



Fuente: Elaboración propia

La programación general anual es el documento institucional de planificación académica que los centros elaboran al comienzo de cada curso escolar, para concretar las actuaciones derivadas del proyecto educativo previamente establecido.

Recoge los aspectos relativos a la organización y funcionamiento del centro, incluidos los proyectos, las programaciones didácticas y todos los planes de actuación acordados para el curso.

La programación didáctica es el documento en el que se concreta la planificación de la actividad docente siguiendo las directrices establecidas por la comisión de coordinación pedagógica, en el marco del proyecto educativo y de la programación general anual.

Responde para cada área, materia, ámbito o módulo a la secuencia de objetivos, competencias, contenidos y criterios de evaluación, distribuidos por curso.

Con el fin de organizar la actividad didáctica y la selección de experiencias de aprendizaje, la programación se concreta en un conjunto de unidades didácticas, unidades de programación o unidades de trabajo.

Asimismo, recoge el diseño de actividades las cuales suponen la realización de actividades y experiencias útiles y funcionales que contribuyen al desarrollo y la adquisición de las distintas competencias y a mantener la coherencia pedagógica en las actuaciones del equipo docente.

La programación didáctica debe también de dar respuesta a la diversidad del alumnado, recogiendo, en todo caso, las adaptaciones curriculares necesarias.

3.2 Marco legislativo

Para realizar la correcta programación del módulo, se debe tener en cuenta los contenidos y resultados de aprendizaje definidos por el currículo oficial.

En el caso del CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos, la legislación y documentación oficial por la que se rige la titulación es:

- Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE): en el artículo 39.6 se detalla que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establece las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), no sustituye, sino que modifica el texto de la LOE. En el caso de los CFGS de Hostelería y Turismo, siguen siendo currículos LOE.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: el artículo 10.1 indica que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determina los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituyen las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y de la Formación Profesional.
- Orden de 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.
- Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo: el artículo 6 establece la estructura de los títulos de formación profesional tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.
- Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

3.3 Competencias generales de la titulación

El perfil profesional es el conjunto de capacidades y competencias que posee una persona, que le permitirá asumir responsabilidades propias de una determinada profesión.

En relación a las competencias en FP, son aquellas que desarrollan el perfil profesional en el alumno, es decir, le preparan para llevar a cabo las actividades propias del sector en el que ha elegido formarse.

La competencia general de este título consiste en organizar y controlar establecimientos de alojamientos turísticos, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción del cliente.

La titulación viene determinada de la siguiente manera:

Esquema 3: Datos de la titulación

| | |
|----------------------------|--|
| Denominación | • Gestión de Alojamientos Turísticos |
| Nivel | • Formación profesional de grado superior |
| Familia profesional | • Hostelería y Turismo |
| Referente europeo | • CINE-5b (Cladificación internacional normalizada de la educación) |

Fuente: Elaboración propia

3.4 Competencias profesionales, personales y sociales de la titulación

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- 1) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- 2) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- 3) Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- 4) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.
- 5) Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.
- 6) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- 7) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- 8) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- 9) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- 10) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- 11) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- 12) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- 13) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.
- 14) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

3.5 Objetivos generales de la titulación

El módulo de Recepción y Reservas contribuye a los siguientes objetivos del título:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- c) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- d) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- e) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitario utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- f) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- g) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- h) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- i) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- j) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.

3.6 Contenido curricular del módulo: Recepción y Reservas

Los contenidos de la programación están divididos en 8 Unidades de Trabajo (UT), repartidas a su vez en dos grandes bloques: recepción y reservas. Tanto su distribución temporal como su estructura son totalmente diferentes respecto a la programación actual vigente en el centro, debido a que he considerado que necesitaba ser actualizada e introducir nuevos contenidos ya que nos movemos en un marco totalmente dinámico y de constante cambio.

El primer trimestre estará dedicado en su totalidad al módulo de recepción, comenzando de manera introductoria por *El Departamento de Recepción* en sí mismo (UT 1) y continuando por el *Check-in* (UT 2), *Tareas diarias* (UT3) y *Check-out* (UT 4).

Me ha parecido acertada esta secuenciación ya que dividir los contenidos por procesos, facilitará la comprensión de la materia ya que se ajusta bastante a la realidad que les tocará afrontar en las FCT.

El segundo y tercer trimestre se dedicará al bloque de reservas. En el segundo trimestre se abordarán 2 UT. Se comenzará por la denominada *Pre arrival* (UT 5) donde se presentará la labor de las reservas y de las situaciones que se pueden dar antes de que un cliente se persone en el establecimiento turístico. La UT 6, *Intermediación*, será la segunda abordada en el segundo trimestre. Ésta UT propuesta es totalmente nueva en relación a la programación ya existente, puesto que, considero de vital importancia que el alumnado deba conocer los diferentes canales y orígenes por los que una reserva puede llegar a hacerse real en los establecimientos.

El tercer y último trimestre estará compuesto por las UT 7 y 8, correspondientes a *Reservas Directas* y *Post- Stay* respectivamente. Ambas, al igual que la UT6 son totalmente novedosas. Su propuesta se justifica en la consideración necesaria de que el alumnado además de conocer y saber manejar los procesos de reservas directas, es vital tener en cuenta que la relación con un cliente no termina con el *check-out*, y la gran repercusión (tanto negativa como positiva) que puede tener un cliente satisfecho o insatisfecho con su estancia.

3.7 Organización de los contenidos

El total de horas establecidas en el currículum para éste módulo profesional es de 180, las cuales están divididas en 6 horas semanales, correspondientes a 3 sesiones de 2 horas cada una. La tabla expuesta en la siguiente página muestra todos los contenidos organizados tanto cronológica como secuencialmente.

Tabla 1: Secuenciación de contenidos

| TRIMESTRE / EVALUACIÓN | UNIDAD DE TRABAJO + CONTENIDOS | HORAS |
|--|--|------------------------|
| BLOQUE 1: RECEPCIÓN | | |
| 1ª Evaluación 76 horas (Semanas 1-15) | <u>UT 1: Departamento de recepción</u> 1. Mostrador (4 h) 2. Atención al cliente (2h) 3. Relación con otros dptos. (2h) 4. Seguridad (2h) | 10 horas (5 sesiones) |
| | <u>UT 2: Check-in</u> 1. Softwares hoteleros (2 h) 2. Documentos y registro (4h) 3. Presentación NORAY (2h) | 8 horas (4 sesiones) |
| | <u>UT 3: Tareas diarias</u> 1. Diario de conceptos (16h) 2. Abonos / cargos (16h) 3. Caja (18h) | 50 horas (25 sesiones) |
| | <u>UT 4: Check-out</u> 1. Proceso de check-out (2 h) 2. Emisión de facturas (2h) 4. Exposiciones trabajos grupales (2h) 5. Exámenes (2h) | 8 horas (4 sesiones) |

| BLOQUE 2: RESERVAS | | |
|---|--|------------------------|
| 2ª Evaluación 66 horas (Semanas 16-28) | <u>UT 5: Pre-arrival</u> 1. Reservas (2h) 2. Contratos y Tarifas (2h) 3. Cancelaciones, modificaciones y penalizaciones (2h) 4. Overbooking & Desvíos (2h) | 8 horas (4 sesiones) |
| | <u>UT 6: Intermediación</u> 1. Canales (10h) 2. Integraciones (12h) 3. Agencias de Viajes (12h) 4. Touroperación (20h) 5. Exposiciones trabajos grupales (2h) 6. Exámenes (2h) | 58 horas (29 sesiones) |
| 3ª Evaluación 38 horas (Semanas 29-36) | <u>UT 7: Reservas directas</u> 1. Web (10h) 2. Telefónicas (8h) 3. In situ (8h) | 26 horas (13 sesiones) |
| | <u>UT 8: Post - stay</u> 1. Encuesta de satisfacción (2h) 2. Marketing boca-a-boca (2h) 3. Reputación Online (2h) 4. Calidad (2h) 5. Exposiciones trabajos grupales (2h) 6. Exámenes (2h) | 12 horas (6 sesiones) |

Fuente: Elaboración propia

3.8 Metodología

Siguiendo el enfoque constructivista, la metodología de trabajo propuesta va a caracterizarse por tener un enfoque activo y participativo, dirigida sobre todo a la motivación del alumno.

El docente actuará como un “facilitador” del conocimiento, lo que dará pie a un aprendizaje significativo donde el alumnado será quien construya su propio aprendizaje a partir de sus conocimientos previos. Esto permitirá que el estudiante incorpore cambios cualitativos en sus conocimientos ya adquiridos, elaborando pues nuevos significados.

Se apostará también por el aprendizaje funcional, es decir, que los contenidos que el alumnado adquiera tengan validez y utilidad tanto para el ámbito laboral como para el sociocultural.

Se trabajarán todas las competencias transversales dándole especial protagonismo a la de *Aprender a aprender*, puesto que es aquella que más autonomía genera, al basarse en la creación de esquemas o estructuras mentales que permiten al alumnado afrontar por sí mismo nuevas situaciones.

En relación a las estrategias, según el tipo de contenido a abordar en cada unidad de trabajo, se utilizarán indistintamente estrategias expositivas, de descubrimiento y/o mixtas.

Para favorecer el clima en el aula se usarán técnicas de refuerzo positivo (todas las intervenciones que el alumnado haga serán valiosas) y de integración (uso del “nosotros”). Se buscará también generar pequeños debates acerca de un tema actual relacionado con los contenidos a abordar que permita que cada estudiante exprese sus intereses, motivaciones, necesidades, expectativas o simplemente dar a conocer experiencias personales a través del relato de anécdotas.

Durante todas las sesiones de las diferentes unidades de trabajo se usarán diferentes herramientas, comenzando con preguntas exploratorias para conocer el nivel inicial que el alumnado posee y poder adaptar el nivel de la clase. Se usarán mapas conceptuales que sirvan como guía al alumnado y sitúen los contenidos que se van a trabajar, usando ejemplos que faciliten el aprendizaje al alumnado.

Tras las explicaciones teóricas se propondrán actividades en grupo y también individuales para la resolución de supuestos prácticos, lo que permite promover la capacidad de autoaprendizaje y el trabajo colaborativo.

Para las actividades colaborativas, teniendo en cuenta que el grupo estará compuesto por adultos probablemente con edades muy dispares entre sí, y con cargas y responsabilidades mayores fuera de la actividad del centro, con el objeto de facilitar la actividad, además de siempre intentar que las mismas se realicen durante las sesiones sin existir necesidad de dedicarle tiempo fuera de las mismas, se dará total libertad para la formación de los mismos siendo los propios alumnos quienes se agrupen a convenir.

En caso de la existencia de algún alumno con NEAE será el propio docente quien designe los grupos de trabajo para actividad, atendiendo a diferentes criterios según el tipo de NEAE que el/la/los/las alumnos y alumnas en cuestión les caracterice.

Además de suministrar al alumnado los materiales necesarios para la realización de actividades, se promoverá el uso de TICs para lograr los objetivos propuestos.

Al finalizar cada sesión se hará un breve resumen de manera conjunta de lo explicado en clase para afianzar conceptos.

3.9 Atención a la diversidad

Ateniéndose a la legislación vigente, el tratamiento de las necesidades educativas especiales no debe diferir sea cual sea el nivel en que nos encontremos, pero hay que observar que las enseñanzas de FP tienen un componente básico, especial y muy fuerte, que es precisamente el carácter profesional de las mismas. Este carácter es el que hace que la atención a la diversidad sea diferente cuando hablamos de FP, pero no por ello deben quedar en un segundo plano.

Por las características de las propias enseñanzas, nos podemos encontrar con un mayor número de alumnos con necesidades educativas especiales en ciclos de grado medio, ya que, en ciclos de grado superior, los alumnos que presentan este tipo de necesidades suelen requerir adaptaciones de acceso al currículo, y no de las propias enseñanzas.

Teniendo todo esto en cuenta, las medidas que se proponen a para dar respuesta a las necesidades educativas especiales, en este caso, en FP Superior, irán acorde a las siguientes líneas de actuación:

- Facilitar con antelación el material didáctico (apuntes, fotocopias, fichas, libros, etc.) con el que se vaya a trabajar en cada sesión, para que el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE), pueda prepararse con anterioridad cada sesión y seguir el ritmo de la clase.
- Exponer la información de manera sencilla, concreta y clara. Valorar incluso si fuese necesario modificar el formato en el que se imparte.
- En relación al trabajo colaborativo, que sea el docente quien forme los mismos y les asigna sus roles, teniendo en cuenta, según el tipo de NEAE que el alumnado pueda padecer, cuál es el rol que mejor se ajuste a cada uno.
- Propiciar también el trabajo individual además del colaborativo.
- A la hora de establecer fechas de entrega, ajustar las mismas, de modo que el alumno con NEAE pueda tener un plazo extra si la dificultad del mismo lo requiere.
- Intentar brindar una enseñanza lo más individualizada y directa posible.
- Proponer actividades lúdicas durante el proceso de enseñanza.

- Adaptar la modalidad de pruebas, exámenes y test, propiciando su sencillez (preguntas verdadero o falso, respuesta corta, pruebas orales en lugar de escritas, etc).
- A la hora de la corrección de un trabajo, darle la oportunidad al alumno de poder mejorarlo si fuese necesario.
- Facilitar más tiempo para las pruebas o incluso plantearlas en más de una sesión si fuesen demasiado densas.

3.10 Educación en valores

La educación en valores se caracteriza por su dimensión ética. La misión del centro en este aspecto, es fomentar el desarrollo autónomo y moral del alumnado en relación a sus valores y actitudes.

Esta educación se encuentra inserta en todos los módulos profesionales, y carece de límites de espacio y tiempo, desarrollándose pues durante todo el currículo educativo.

Teniendo en cuenta las metas, objetivos y líneas de actuación desarrolladas en el PGA del centro, desde el módulo de Recepción y Reservas se proponen las actuaciones desarrolladas en la tabla de la página siguiente.

Tabla 2: Educación en valores

| LÍNEA DE TRABAJO | ACCIONES A LLEVAR A CABO DESDE EL MÓDULO |
|---|--|
| Educar para la convivencia y la paz, rechazando la discriminación y la intolerancia | <ul style="list-style-type: none"> - Propiciar un clima de confianza que facilite la libre expresión del alumnado. - Mediar posibles conflictos a través del diálogo |
| Adquisición de hábitos de vida saludable, deportiva y salud laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Prevenir situaciones que puedan provocar accidentes en el entorno escolar, laboral y en la vida cotidiana. |
| Educar para el consumo | <ul style="list-style-type: none"> - Usar materiales de cursos anteriores - Concienciar acerca de un consumo de recursos turísticos responsable |
| Educar para el respeto al medio ambiente | <ul style="list-style-type: none"> - Hacer un uso responsable de los recursos en el aula y en el entorno laboral. - Mantener la limpieza en el aula. - Concienciar sobre el reciclaje y el uso de todo tipo de materiales reciclados. - Dar a conocer del impacto del turismo en el medio natural, así como de la realidad del consumo de paisajes y recursos naturales. |
| Educación para la utilización responsable del tiempo libre y del ocio | <ul style="list-style-type: none"> - Limitar el trabajo cooperativo dentro del aula |
| Formación para las TICs | <ul style="list-style-type: none"> - Usar procesadores de texto. - Utilizar las TICs para el aprendizaje y desarrollo de habilidades relacionadas con la cultura 4.0 - Utilizar internet para buscar, seleccionar y analizar información. |
| Educación para la superación de desigualdades por razón de género | <ul style="list-style-type: none"> - Emplear lenguaje inclusivo - Seleccionar materiales, libros de texto y recursos pedagógicos no sexistas. |
| Educación intercultural | <ul style="list-style-type: none"> - Promover la difusión de elementos culturales, tradiciones y costumbres de nuestra Comunidad Autónoma. |

Fuente: Elaboración propia

3.11 Actividades complementarias y extraescolares

Se han establecido 10 horas para el desarrollo de actividades complementarias y extraescolares.

Gracias a la red de contactos del centro y a la aportación desinteresada del tejido empresarial del sector, se proponen las siguientes actividades que puedan ser de interés para el alumnado y su formación:

- Charlas abordadas por profesionales del sector: hoteleros, intermediarios, staff, empresas dedicadas a ofertas complementarias a la actividad hotelera etc.
- Sesiones con antiguos alumnos del ciclo formativo que actualmente se dediquen al sector.
- Visitas a establecimientos hoteleros.

Dependiendo de la disponibilidad de los colaboradores, no es posible seleccionar un espacio temporal concreto donde las actividades tomasen lugar. Se intentará en la medida de lo posible realizar una actividad por trimestre.

3.12 Criterios de evaluación y calificación

La evaluación del proceso de aprendizaje en FP tiene como objetivo principal conocer si el alumnado ha alcanzado, para cada módulo profesional, los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de cada módulo profesional. En este caso y teniendo en cuenta el marco legislativo, (Orden de 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, *“la evaluación en la FP se realizará a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado, teniendo, por ello, un carácter continuo. Con este fin, la programación de cada módulo profesional deberá considerar que las actividades de enseñanza-aprendizaje lo sean también de evaluación”*).

A continuación, se detallan los instrumentos y criterios de evaluación que se emplearán serán los siguientes.

Por cada trimestre se realizará una prueba que combinará teoría y práctica que supondrá el 70% de la nota final. La teoría se evaluará a través de un cuestionario integrado por preguntas tipo test, verdadero/falso y de respuesta corta. Cada cuestión tendrá la misma valoración, dos respuestas incorrectas supondrán la eliminación de una correcta y las respuestas en blanco no puntúan. La práctica se evaluará a través de la realización de supuestos prácticos, los cuales deben estar perfectamente abordados y tener resultados exactos, debido a que en el ámbito laboral cualquier error de tarifa o similar tendría repercusiones catastróficas en términos económicos. Ambas pruebas se realizarán en función de los resultados de aprendizaje y tendrán un máximo de 10 puntos, suponiendo un 30% de la nota la parte teórica y un 70% la parte práctica.

Para valorar los supuestos prácticos se seguirán los criterios de calificación expuestos en la siguiente rúbrica.

Tabla 3: Rúbrica para calificar supuestos prácticos

| PUNTUACIÓN | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1/0 |
|--|--|---|--|--|---|---|---|---|---|-----|
| 1.-Calidad del trabajo (Resultados) 40% | Proporciona trabajo de la más alta calidad. | Proporciona trabajo de calidad. | Proporciona trabajo que, ocasionalmente, necesita ser comprobado o rehecho por otros miembros del grupo para asegurar su calidad. | Proporciona trabajo que, por lo general, necesita ser comprobado o rehecho por otros para asegurar su calidad. | No realiza actividad o desconoce cómo realizarlo. | | | | | |
| 2.-Uso de materiales 40% | Utiliza el material adecuado a la actividad. | Utiliza algunos materiales en la actividad. | Utiliza pocos materiales para desarrollar la actividad. | No utiliza o desconoce el material necesario para el desarrollo de la actividad. | No utiliza materiales. | | | | | |
| 3.-Desarrollo del trabajo/ 10% | Se mantiene enfocado en el trabajo que se necesita hacer. Muy auto dirigido. | La mayor parte del tiempo se enfoca en el trabajo que se necesita hacer. Otros miembros del grupo pueden contar con esta persona. | Algunas veces se enfoca en el trabajo que se necesita hacer. Otros miembros del grupo deben regañar, empujar y recordarle a esta persona que se mantenga enfocado. | Raramente se enfoca en el trabajo que se necesita hacer. Deja que otros hagan el trabajo. | No hace nada. | | | | | |
| 4.-Orden y método 10% | Sigue el 100% el orden y método de trabajo. | Tiene algo de orden y método en el trabajo. | Sigue un orden, pero no tiene en cuenta los métodos establecidos para ello. | Realiza la tarea sin tener en cuenta el orden y los métodos establecidos para ello. | Sin orden en la ejecución de la tarea. | | | | | |

Fuente: www.iesvirgendelacandelaria.org

Por otra parte, se propondrán 2 actividades prácticas por cada trimestre: una deberá ser abordada en grupo y la otra de manera individual. La actividad grupal, deberá ser expuesta y todos los miembros deberán participar en la ponencia. Tras la exposición, el docente pasará un formulario de autoevaluación (*Anexo III*) a los alumnos donde deberán rellenar individualmente cómo consideran que ha sido abordado el trabajo colaborativo. Esta coevaluación permitirá al alumnado reflexionar y valorar su actuación en el grupo para el logro de los objetivos del trabajo.

Estas actividades supondrán un 30% de la nota final (5% corresponde a la exposición) y estarán ponderadas sobre 10 acorde a los criterios de calificación expuestos en las siguientes rúbricas:

Tabla 4: Rúbrica para calificar trabajos académicos

| PUNTUACIÓN | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1/0 |
|--|--|--|---|--|---|----------|----------|----------|----------|------------|
| 1.-Contenidos 40% | Cubre el tema con profundidad con detalles y ejemplos. El conocimiento del tema es excelente | Cubre el tema con detalles y ejemplos. El conocimiento del tema es bueno | Cubre el tema de forma suficiente | Cubre el tema de forma irregular no destaca. | Falta mucho contenido y lo indicado no tiene mucho interés. | | | | | |
| 2.-Claridad 40% | Muy bien desarrollado | Bien desarrollado | Tiene algo de desarrollo | Se pierde mucho en el contenido | No está bien desarrollado, carece de claridad | | | | | |
| 3.-Ortografía 10% | Sin falta de ortografía o gramaticales | Con una falta de ortografía y gramatical | Con dos faltas de ortografía o gramaticales | Con tres faltas de ortografía o gramaticales | Muchas faltas de ortografías y gramaticales | | | | | |
| 4.-Orden y organización 10% | Sigue un perfecto orden | Sigue un orden algo claro | Sigue orden | No tiene un orden en el mismo | Sin orden en el trabajo. | | | | | |

Fuente: www.iesvirgendelacandelaria.org

Tabla 5: Rúbrica para calificar las exposiciones orales

| PUNTUACIÓN | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1/0 |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1. Dominio del contenido 40% | El/ la alumno/a muestra dominio excelente del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio notable del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a muestra dominio del contenido curricular. | El/ la alumno/a no muestra dominio alguno del contenido curricular. |
| 2. Claridad y precisión 40% | El/ la alumno/a presenta de manera excelente y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera notable y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a presenta de manera adecuada y no existen ambigüedades. | El/ la alumno/a no presenta de manera clara y además existen ambigüedades. |
| 4. Calidad de la presentación 15% | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores constantemente. Evita limitarse a leer el contenido de la presentación. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Evita limitarse a leer el contenido de la presentación. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a mantiene la atención en los espectadores. Recurre a leer el contenido de la presentación con bastante frecuencia. | El/ la alumno/a no mantiene la atención en los espectadores y se limita a leer el contenido de la presentación. |
| 5. Organización y secuencia 5% | El/ la alumno/a presenta con una excelente organización su contenido. Se evidencia una secuencia lógica y ordenada entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma notable organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica y ordenada entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma organizada su contenido. Se evidencia una secuencia lógica entre cada una de las partes. | El/ la alumno/a presenta de forma desorganizada su contenido. Se evidencia una secuencia ilógica y desordenada entre cada una de las partes. |
| 6. Tono de voz 5% | El/ la alumno/a modula la voz excelentemente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es técnico, correcto y rico. | El/ la alumno/a modula la voz notablemente. La comunicación oral fluye. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a modula la voz apropiadamente. La comunicación oral fluye con naturalidad. El vocabulario usado es correcto y adecuado. | El/ la alumno/a no modula la voz apropiadamente. La comunicación oral no fluye con naturalidad. El vocabulario usado es incorrecto e inadecuado. |

Fuente: Elaboración propia

En relación a la evaluación continua, esta se realiza durante todo el proceso formativo, valorándose la asistencia regular a clase, el buen comportamiento y la puntualidad, tanto en la asistencia a las clases presenciales como en la entrega de actividades y trabajos.

Para superar cada evaluación parcial, se establece como condiciones indispensables:

- Que la suma de todos los instrumentos de evaluación sea igual o superior a 5.
- No superar el 20% de faltas de asistencia injustificadas.
- No será posible superar una evaluación sin tener superadas las anteriores.

La nota final de curso será la media aritmética de las evaluaciones parciales.

Aquel alumnado que supere el 20% de faltas de asistencia injustificadas y/o no cumpla con las fechas de entrega establecidas para las actividades/trabajos, se considerará que ha perdido el derecho a la evaluación continua.

En lo que concierne a las recuperaciones, no se podrá superar una evaluación sin tener superadas las anteriores. El alumnado que se encuentre en estas circunstancias deberá recuperar todos aquellos resultados de aprendizaje que no hayan sido superados. Este proceso se realizará al final del curso habiendo hecho previamente la entrega del correspondiente informe personalizado que indique aquellos resultados que no hayan sido alcanzados (*Anexo IV: Informe individualizado de recuperación de módulo formativo*). Para ello, se propondrá una prueba objetiva basada en los resultados de aprendizaje no superados.

Para los casos de módulos pendientes del curso anterior o pérdidas de la evaluación continua, al igual que en el caso anterior, previamente se le remite al alumnado en cuestión un informe que recoge su situación y así como a información necesaria sobre los pasos a llevar a cabo para poder evaluar el nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje de acuerdo a las características del módulo. Esto consiste en una prueba objetiva que recoge todo el contenido de las unidades de trabajo. Una parte será un cuestionario que mezclará preguntas tipo test, verdadero/falso, y de respuesta corta. La otra parte consistirá en supuestos prácticos. Ambas pruebas tendrán un máximo de 8 puntos, suponiendo un 30% de la nota la parte teórica y un 70% la parte práctica.

Por otra parte, se requerirán diferentes trabajos o actividades a entregar. Todo esto tendrá lugar en el último trimestre del curso. La prueba objetiva tendrá un valor del 80% de la nota y los trabajos académicos / actividades un 20%, lo que compondrán la nota final.

3.13 Programación de Unidades de Trabajo

A continuación, se detallan las Unidades de Trabajo propuestas para la programación y que conforman los contenidos del módulo profesional de Recepción y Reservas.

Tabla 6: Programación de las Unidades de Trabajo

| UNIDAD DE TRABAJO 1: DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN | |
|--|--|
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| <p>1. Supervisar el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.</p> | <p>a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.</p> <p>b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.</p> <p>c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.</p> <p>d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.</p> <p>e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.</p> <p>f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.</p> <p>h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>3. Formalizar las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes. b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica. c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad. d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación. e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas. f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes. g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso. h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento. i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento. j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico. |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>6. Controlar los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamientos turísticos, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.</p> | <p>a) Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.</p> <p>b) Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.</p> <p>c) Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.</p> <p>d) Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.</p> <p>e) Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.</p> <p>f) Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamientos turísticos.</p> <p>g) Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.</p> |
|---|---|

UNIDAD DE TRABAJO 2: CHECK-IN

| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
|--|--|
| <p>1. Supervisar el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.</p> | <p>g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.</p> |
| <p>4. Controlar/prestar el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.</p> | <p>a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.</p> <p>b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.</p> <p>c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.</p> <p>d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.</p> <p>f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo qué soporte en caso de que el cambio de estatus de la estancia del cliente requiera una valoración económica.</p> <p>g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).</p> |
| UNIDAD DE TRABAJO 3: TAREAS DIARIAS | |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| <p>4. Controlar/prestar el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.</p> | <p>h) Se han identificado los procesos propios de recepción.</p> <p>i) Se han caracterizado los procesos propios de conserjería, tales como: correspondencia, mensajes, telecomunicaciones, despertador, cambio de moneda extranjera, alquiler de cajas de seguridad, reserva de servicios en otros establecimientos, alquiler de vehículos, venta de pequeños artículos, emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento, control de acceso a las instalaciones.</p> <p>j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.</p> |
| <p>5. Controlar/prestar servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.</p> | <p>d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes.</p> <p>e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico.</p> <p>f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago.</p> <p>h) Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario.</p> <p>i) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> |

| UNIDAD DE TRABAJO 4: CHECK-OUT | |
|--|---|
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| <p>5. Controlar/prestar servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.</p> | <p>c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.</p> <p>g) Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes.</p> |
| UNIDAD DE TRABAJO 5: PRE - ARRIVAL | |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| <p>1. Supervisar el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.</p> | <p>a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.</p> <p>b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.</p> <p>c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.</p> <p>d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.</p> <p>e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.</p> <p>f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.</p> <p>g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.</p> | <p>a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.</p> <p>b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico</p> <p>e) Se han identificado diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.</p> <p>f) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pendientes según los casos.</p> |
| <p>3. Formalizar las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.</p> | <p>b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.</p> <p>c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.</p> <p>j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.</p> |
| <p>UNIDAD DE TRABAJO 6: INTERMEDIACIÓN: RESERVAS DE TERCEROS</p> | |
| <p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p> | <p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> |
| <p>2. Optimizar la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.</p> | <p>c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.</p> <p>d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.</p> <p>e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.</p> <p>f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.</p> <p>g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.</p> <p>i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.</p> <p>j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.</p> |
| UNIDAD DE TRABAJO 7: RESERVAS DIRECTAS | |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| <p>2. Optimizar la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.</p> | <p>c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.</p> <p>d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.</p> <p>e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.</p> <p>f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.</p> <p>g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.</p> <p>h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.</p> <p>i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.</p> <p>j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.</p> |

| UNIDAD DE TRABAJO 8: POST-STAY | |
|---|---|
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |
| 5. Controlar/prestar servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados. | j) Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes. |

Fuente: Elaboración propia

3.14 Recursos y materiales

Los recursos asignados corresponden a las instalaciones específicas que ofrece el centro: aula polivalente, aula multimedia, aula técnica dotada de mobiliario y equipo informáticos y aula taller del departamento de hostelería.

En relación al material didáctico el alumno tendrá a disposición el programa específico de gestión hotelera *Noray*, así como manuales teóricos y fichas de trabajo.

3.15 Evaluación de la práctica educativa

Además de seguir el sistema de calidad implantado en el centro que consiste en que el docente le remita al final de cada trimestre un modelo de informe de seguimiento de la programación al jefe de departamento, se le requerirá al alumnado al final de cada Unidad de Trabajo (UT), de cada evaluación y al final del curso que cumplimente un cuestionario de valoración sobre la actividad docente (*Anexo V: Cuestionario de evaluación docente*).

Los resultados obtenidos de este último cuestionario, permitirán una mejora de la docencia de cara al futuro, además de hacerle saber al docente qué aspectos debe mejorar o cuales debería de corregir.

4. Unidad de Trabajo 5: Pre-arrival

4.1 Justificación

Esta UT forma parte de los contenidos básicos del Módulo Profesional de Recepción y Reservas, siendo un módulo soporte incluido en el Ciclo Formativo de Grado Superior del título de Gestión de Alojamientos Turísticos.

Se halla inserta en el segundo bloque de contenidos del módulo: *Bloque 2: Reservas*, y es la encargada de presentar e introducir toda la materia relativa al subdepartamento de reservas.

He considerado dividir todos los contenidos relacionados con las reservas en 3 UT diferentes (*UT5 Pre-arrival, UT6 Intermediación y UT7 Reservas directas*) puesto que, en relación a la programación vigente en el centro, considero que esta división facilitará la comprensión de los contenidos teóricos al alumnado, y a la hora de las FCT les resolverá muchas dudas en relación a los diferentes canales y clientes por los que un alojamiento turístico puede recibir y cotejar una reserva.

4.2 Objetivos

Dentro de los objetivos generales recogidos en el módulo profesional de Recepción y Reservas, se consideran propios de esta UT:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- c) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.

4.3 Competencias profesionales, personales y sociales

Las competencias en la FP, son aquellas que desarrollan el perfil profesional en el alumno, es decir, le preparan para llevar a cabo las actividades propias del sector en el que ha elegido formarse.

Las competencias profesionales, personales y sociales se traducen en el conjunto de conocimientos y destrezas que permiten dar respuesta a los requerimientos del sector productivo en el que se trabaja. En paralelo, el alumno debe adquirir autonomía y responsabilidad en sus tareas. De esta forma, la persona se forma para realizar tareas de manera competente, lo cual favorece la empleabilidad y la cohesión social.

Las competencias profesionales, personales y sociales de esta UT son las que se relacionan a continuación:

- c) Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

4.4 Contenidos del currículo

A los efectos de lo dispuesto en la LOMCE, se entiende por currículo la regulación de los elementos que determinan los procesos de enseñanza y aprendizaje para cada una de las enseñanzas. Entre varios elementos, el currículo está integrado por los contenidos, o conjuntos de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias.

Los contenidos se ordenan en asignaturas, que se clasifican en materias, ámbitos, áreas y módulos en función de las enseñanzas, las etapas educativas o los programas en que participen los alumnos y alumnas.

Los contenidos a desarrollar en la presente Unidad de Trabajo son:

- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- Contratos de alojamiento. Negociación.
- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
- Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
- Cancelación, modificación y penalizaciones.
- Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.

4.5 Metodología

Tal y como la LOMCE establece, la metodología es el conjunto de estrategias, procedimientos y acciones organizadas y planificadas por el profesorado para posibilitar el aprendizaje del alumnado, de manera consciente y reflexiva, con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

Siguiendo el enfoque constructivista planteado en esta programación anual, la metodología de trabajo propuesta en esta UT va a caracterizarse por ser activa y participativa dando pie a un aprendizaje significativo y funcional, donde los contenidos adquiridos por el alumnado tengan validez y utilidad tanto para el ámbito laboral como para el sociocultural.

Las pautas metodológicas que se llevarán a cabo en esta UT serán:

- El / la docente desempeñará el rol de “facilitador”, propiciando un ambiente de convivencia y organización del grupo. Esto influirá también en que el alumnado sea quien construya su propio aprendizaje a partir de sus conocimientos previos. Esto permitirá que el estudiante incorpore cambios cualitativos en sus conocimientos ya adquiridos, elaborando pues nuevos significados.
- Preguntas exploratorias para conocer el nivel inicial que el alumnado posee y poder adaptar el nivel de la clase. Se usarán mapas conceptuales que sirvan como guía al alumnado y sitúen los contenidos que se van a trabajar, usando ejemplos que faciliten el aprendizaje al alumnado.

- Estrategias expositivas para las explicaciones teóricas, y de descubrimiento para la resolución de supuestos prácticos.
- Trabajo colaborativo e individual, intentando trabajar y resolver las actividades propuestas durante las sesiones para no tener que dedicarle tiempo extra fuera del horario lectivo.
- Promover el uso de TICs y aprovechar los recursos del centro en relación a las mismas.
- Al finalizar cada sesión se hará un breve resumen de manera conjunta de lo explicado en clase para afianzar conceptos.
- Fomentar la participación activa a través de pequeños debates acerca de un tema actual relacionado con los contenidos a abordar, que permita que cada estudiante exprese sus intereses, motivaciones, necesidades, expectativas o simplemente dar a conocer experiencias personales a través del relato de anécdotas, haciendo al alumnado protagonista de su aprendizaje.
- Para favorecer el clima en el aula se usarán técnicas de refuerzo positivo (todas las intervenciones que el alumnado haga serán valiosas) y de integración (uso del “nosotros”).

4.6 Temporización

La Unidad de Trabajo 5” Pre- *arrival*“, se desarrollará en el segundo trimestre, siendo la encargada de abrir el mismo. Su duración será de 8 horas lectivas abordadas en 4 sesiones de 2 horas cada una ubicándose en las semanas 16 a 28 del calendario académico.

Esta distribución es sensible a cambios si el departamento lo considerase oportuno.

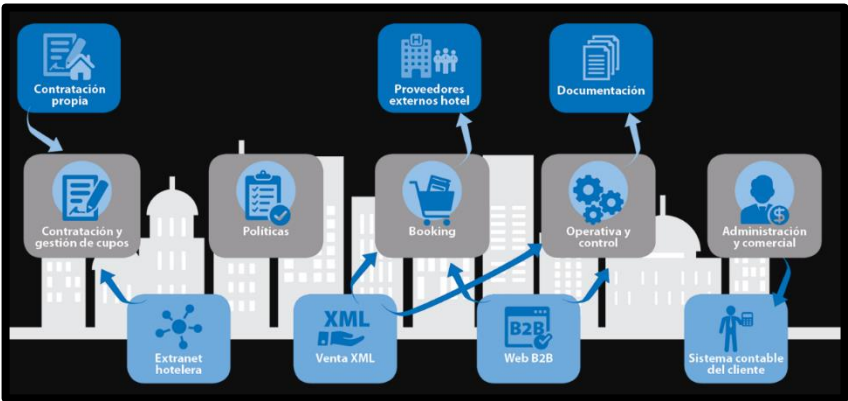
4.7 Actividades

A continuación, se desarrolla la secuencia de actividades a abordar durante las 4 sesiones de 2 horas cada una destinada a la presente UT. Está pensada para un grupo de aproximadamente 25 – 30 alumnos y alumnas, usando como referencia el grupo con el que he trabajado en el prácticum de este máster.

Al tratarse de 4 sesiones la primera actividad será de carácter introductorio. La segunda y tercera serán actividades de desarrollo, y la última además de ser también una actividad de desarrollo, servirá para explicar el trabajo individual a abordar en el segundo trimestre, así como para concluir la UT de referencia e introducir la siguiente.




Tabla 7: Secuenciación de actividades para la UT 5 Pre-arrival

| ACTIVIDAD N° 1: “¿QUÉ?” | |
|--------------------------------|---|
| Ubicación | Aula del módulo |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenador con acceso a internet - Proyector - Presentación PowerPoint - Manual teórico |
| Duración | 120 minutos (sesión completa) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el nivel de partida que tiene el grupo acerca de las reservas de un alojamiento turístico. - Introducir el bloque de reservas - Afianzar conceptos |
| Desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> - Se comenzará la sesión con una ronda de preguntas exploratorias para que el docente pueda hacerse una idea del nivel inicial que posee el grupo acerca del tema. - Seguidamente se dará paso a la exposición PowerPoint comenzando por un conjunto de “preguntas frame” o preguntas marco, que permitirán preparar el estudio de la materia concreta, en este caso, de las reservas: <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>El diagrama muestra un círculo central con el texto "RESERVAS". Alrededor de este círculo central están seis círculos más pequeños, cada uno con una pregunta: "¿Qué?", "¿Quién?", "¿Cómo?", "¿Cuándo?", "¿Dónde?" y "¿Por qué?". Los círculos están conectados por una línea que los rodea, formando un anillo.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - A partir de este esquema de preguntas, conjuntamente todo el grupo irá rellenando cada “globo” dando como resultado el esquema de contenidos que se trabajarán durante toda la UT así como el establecimiento de los conceptos básicos. - La sesión finalizará respondiendo en conjunto a la cuestión: <i>¿Qué hemos aprendido hoy?</i> |

| ACTIVIDAD N° 2 : “ ¿QUIÉNES Y COMO?” | |
|---|--|
| Ubicación | Aula del módulo |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenador con acceso a internet - Proyector - Presentación PowerPoint - Manual teórico |
| Duración | 120 minutos (sesión completa) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Que los alumnos y alumnas entiendan el tipo de reservas (individuales y de grupo) así como el entramado de clientes e intermediarios que un alojamiento turístico puede tener. - Que los alumnos y alumnas conozcan la los diferentes, medios, roles y actores que pueden existir a raíz de una reserva en un alojamiento y como consecuencia de esto, la existencia de tipos de contratos y variedad tarifas que se pueden aplicar, atendiendo también la naturaleza y características del tipo de alojamiento turístico en cuestión. - Afianzar conceptos |
| Desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> - La sesión comenzará haciendo un breve recordatorio de la última clase. - Haciendo alusión a la última sesión, retomaremos las preguntas marco ¿“<i>Quiénes y Cómo?</i>” y seguidamente mostraremos la siguiente imagen: <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;"><i>Fuente: www.dome-consulting.com</i></p> </div> <ul style="list-style-type: none"> - A partir de esta imagen y con ayuda de la ya mencionada presentación PowerPoint, se procederá a la explicación del contenido del temario, relativo a los diferentes clientes que un alojamiento turístico puede tener, así como el proceso de contratación y tarificación atendiendo a la naturaleza de los mismos y los conceptos implicados. - La sesión finalizará respondiendo en conjunto a la cuestión: <i>¿Qué hemos aprendido hoy?</i> |

| ACTIVIDAD N° 3 : “¿CUÁNDO Y POR QUÉ?” | |
|--|---|
| Ubicación | Aula multimedia |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenadores con acceso a internet - Proyector - Demo del software Noray - Presentación PowerPoint - Manual teórico |
| Duración | 120 minutos (sesión completa) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Que los alumnos y alumnas conozcan y trabajen las principales causas por las que un cliente puede solicitar el cambio o modificación de su reserva. - Que los alumnos y alumnas sepan manejar y aplicar las penalizaciones correspondientes por dichas peticiones teniendo en cuenta todos los factores que pueden interferir en el escenario (disponibilidad de nuevas fechas, cambios de tarifa, canales etc.) - Afianzar conceptos |
| Desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> - La sesión comenzará haciendo un breve recordatorio de la última clase. - Partiendo del esquema inicial de preguntas marco, se usarán las preguntas “¿Cuándo y Por qué?” para trabajar el contenido teórico acerca de las modificaciones, cancelaciones y penalizaciones de las reservas durante la primera hora de la sesión. - Durante la segunda hora de la misma, haciendo uso del ya conocido software de gestión hotelera Noray (primer trimestre) se propondrán 2 supuestos prácticos (uno de modificación y otro de cancelación) para resolver, aplicando la penalización adecuada atendiendo al tipo de cliente (intermediario o cliente final). - La sesión finalizará respondiendo en conjunto a la cuestión: <i>¿Qué hemos aprendido hoy?</i> |

ACTIVIDAD Nº 4 : “ FUERZA MAYOR Y OTROS: ¿DÓNDE?”

| | |
|-------------------|--|
| Ubicación | Aula del módulo |
| Recursos | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenador con acceso a internet - Proyector - Presentación PowerPoint - Manual teórico |
| Duración | 120 minutos (sesión completa) |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Que los alumnos y alumnas conozcan el dinamismo del sector y sean conscientes de las diferentes situaciones que pueden provocar que el cliente no pueda disfrutar de su reserva por razones ajenas a su voluntad. - Que los alumnos y alumnas sepan distinguir entre desvíos de fuerza mayor y desvíos de otra naturaleza. - Que los alumnos sepan manejar desvíos masivos, grupales e individuales siguiendo el protocolo establecido y aplicando los principios legislativos vigentes. - Introducir la actividad individual a realizar en el segundo trimestre - Afianzar conceptos |
| Desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> - La sesión comenzará haciendo un breve recordatorio de la última clase. - A continuación, se proyectarán las siguientes imágenes: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p><i>Fuente: www.lavanguardia.com</i></p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><i>Fuente: www.tourinews.es</i></p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p><i>Fuente: www.preferente.com</i></p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px; border: 2px solid black; padding: 5px;"> <p>El hotel Jandía Golf Resort de Morro Jable cierra sus puertas de "forma inesperada"</p> <p>Los turoperadores reubicaron a los clientes La falta de reservas obliga a la clausura</p> <p><i>Fuente: www.laprovincia.es</i></p> </div> |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechando la imagen anterior, lanzaremos preguntas al grupo buscando que identifiquen el factor común que tienen todas las imágenes: los desvíos. - Una vez más, tomando como referencia el esquema inicial de preguntas marco, haremos alusión al “¿Dónde?” para introducir la explicación a la última lección: overbooking y desvíos. Respondiendo a esta pregunta, por norma general, cualquier reserva toma lugar en el propio alojamiento turístico. Sin embargo, es necesario recalcar que hay ocasiones donde esto no es posible, con lo cual se procederá a establecer el concepto de desvío para posteriormente diferenciar entre desvíos por fuerza mayor de otro tipo de causas de desvíos, en este último caso haciendo especial alusión al más común de ellos: el overbooking. - Una vez terminada la explicación teórica, se explicará el trabajo individual propuesto para esta unidad, que consistirá en la gestión de un desvío masivo en un tipo de establecimiento concreto por diferentes causas. En dicho trabajo se requerirá aplicar los protocolos necesarios, así como cumplir los estándares que la ley exige de cara al cliente. Se propondrán 5 causas diferentes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Overbooking generado por un cierre de ventas mal aplicado por nuestra parte. 2. Inundación de una de las plantas del establecimiento. 3. Celebración de un evento multitudinario y exclusivo en el establecimiento. 4. Quiebra de la cadena hotelera. 5. Obras en las zonas comunes e inhabilitación de la zona de piscina. - En una bolsa se introducirán el mismo número de papeletas numeradas del 1 al 5 (si, por ejemplo, estuviésemos trabajando con un grupo de 25 alumnos y alumnas pues se introducirán 5 papeletas de cada número) y cada estudiante cogerá una al azar. Dicho número corresponderá a las causas anteriormente descritas, con las cuales cada alumno y alumna deberá trabajar. - Como en las sesiones anteriores, esta finalizará con la puesta común de lo que se ha aprendido a lo largo de toda la UT y se dará un pequeño adelanto de lo que se trabajará en el siguiente UT: <i>Intermediación</i>. |
|--|--|

Fuente: Elaboración propia

4.8 Actividades complementarias y extraescolares

En función del tiempo disponible, se organizará la intervención de algún ex – alumno de la titulación que actualmente esté ejerciendo de recepcionista en algún alojamiento hotelero. La idea es organizar una sesión con el grupo donde el visitante les cuente su experiencia tanto en la etapa de formación como en su actual puesto laboral. El objetivo de esta actividad no es otro que el alumnado tenga la oportunidad de conocer de primera mano la realidad que les espera de cara al futuro.

4.9 Evaluación y calificación

Esta UT forma parte de la 2ª evaluación junto a la denominada *Intermediación*. Como ya expuesto anteriormente, al finalizar el trimestre, se procederá a realizar una prueba que combinará teoría y práctica que supondrá el 70% de la nota final.

La teoría se evaluará a través de un cuestionario integrado por preguntas tipo test, verdadero/falso y de respuesta corta, correspondiendo 5 preguntas a cada UT.

La práctica se evaluará a través de la realización de un supuesto práctico relacionado con una cancelación o una modificación de una reserva aplicando la penalización que proceda. Ambas pruebas tendrán un máximo de 10 puntos, suponiendo un 30% de la nota la parte teórica y un 70% la parte práctica.

Además de esta prueba, como ya ha sido indicado, durante el trimestre se propondrán dos actividades prácticas: una deberá ser abordada en grupo y la otra de manera individual. La actividad grupal, corresponderá en este caso a la UT 6 y la individual a la presente UT. Esta consistirá en abordar en un escenario dado, un desvío masivo por una causa de fuerza mayor a otro establecimiento, aplicando los conceptos impartidos en clase y el protocolo a seguir. Ambas actividades supondrán un 30% de la nota final, siendo el valor de la individual un 10 % de dicho porcentaje.

4.10 Materiales y recursos didácticos

Los materiales y recursos didácticos que se emplearán para el desarrollo de la Unidad de Trabajo de referencia son:

- Presentaciones PowerPoint elaboradas por el/ la docente.
- Apuntes en formato PDF elaborados también por el/la docente.
- Proyector.
- Artículos de prensa, revistas, boletines oficiales.
- Ordenadores con conexión a Internet.
- Software hotelero Noray incorporado en los equipos informáticos en las aulas multimedia del centro.

5. Conclusiones

A modo de conclusión, a continuación, expongo las siguientes reflexiones y comentarios.

El presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) ha sido desarrollado intentando plasmar todos los conocimientos adquiridos tanto durante las clases teóricas del Máster del Profesorado en la Universidad de La Laguna como en el prácticum abordado telemáticamente en el IES Virgen de la Candelaria. Dicho prácticum ha sido cursado en esta modalidad debido a la crisis mundial sanitaria derivada por el COVID-19.

La elaboración y desarrollo del ya mencionado TFM se ha centrado en el *Ciclo formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos*, más concretamente en el módulo profesional *Recepción y Reservas*, el cual es un módulo soporte que toma lugar en el primer curso de la titulación y uno de los de mayor carga horaria dentro de dicho plan de estudios (180 horas).

En relación a la metodología de trabajo propuesta, he optado por seguir el enfoque constructivista tal y como la programación vigente lo hace, la cual se caracteriza por tener una visión activa y participativa, dirigida sobre todo a la motivación del alumnado.

La programación utilizada como referencia ha sido la vigente en el curso 2019-2020, que consta de 7 Unidades de Trabajo (UT) y tiene una extensión de 29 páginas. La programación que he propuesto consta de 8 UT repartidas a su vez en dos grandes bloques (*Recepción y Reservas*). Tanto su distribución temporal como su estructura son totalmente distintas respecto a la programación actual, debido a que he considerado que necesitaba ser actualizada e introducir nuevos contenidos, ya que el sector terciario se caracteriza por moverse en un marco totalmente dinámico y de constante cambio. La separación de los bloques me ha parecido una decisión oportuna, ya que creo que facilitará la comprensión de contenidos al alumnado al tener una lógica más acertada.

La UT que he desarrollado en profundidad ha sido la número 5, *Pre-arrival*, la cual es la encargada de inaugurar el segundo bloque propuesto (*Reservas*) así como de abrir el segundo trimestre. Ésta UT es la encargada de presentar el departamento de reservas en sí mismo, así como instruir sobre las principales labores que tienen lugar antes de la llegada de los clientes: contrataciones, elaboraciones y aplicaciones de tarifas, modificaciones, cancelaciones y desvíos. He seleccionado esta UT para su desarrollo debido a que creo que la programación vigente no le da el protagonismo que necesita y los contenidos no están secuenciados de una manera óptima para su comprensión. Las cuatro actividades propuestas dentro de la misma se caracterizan por estar hiladas entre sí a lo largo de toda la UT, así como por su sencillez a la hora de abordarlas y su contenido útil para la adquisición y aplicación de contenidos tanto dentro como fuera del aula.

En lo relativo a la evaluación, he mantenido lo establecido en la programación vigente en relación a la evaluación continua, resultados de aprendizaje pendientes del curso anterior, recuperaciones y valoración de las pruebas objetivas (darle más valor a la resolución de los supuestos prácticos que a la teoría). Sin embargo, he añadido nuevos criterios de calificación en relación a la exposición oral en los trabajos en grupo, ya que es un factor que actualmente no estaba siendo evaluado. En lo que concierne a la evaluación de la práctica educativa, he propuesto que el alumnado realice un cuestionario de valoración sobre la actividad docente, ya que estos resultados permitirán una mejora de la docencia de cara al futuro.

Sobre las actividades complementarias y/o extraescolares, únicamente he propuesto apostar por actividades “no tan idealistas” como las plasmadas tanto en el Plan General Anual del centro (PGA) como en la programación específica del módulo.

Atendiendo a la atención a la diversidad y la educación en valores, tanto el PGA como la programación específica del módulo, establecen varias pautas, pero no profundizan demasiado en ellas, al escudarse en el carácter extremadamente profesional de la Formación Profesional (FP). Teniendo en cuenta esta carencia, he detallado las actuaciones que he considerado más acertadas para llevar a cabo en ambas dimensiones, atendiendo al marco de actuación vigente en el centro.

Como conclusión final, me gustaría aportar una idea compartida tanto con el docente que actualmente imparte el módulo en el centro, así como la gran mayoría de profesores del departamento de hostelería y turismo en el mismo: establecer que tanto el módulo de *Recepción y Reservas* en el *CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos* así como todos los módulos de las diferentes titulaciones de esta misma familia profesional funcionen como “módulos soporte”, es decir que el alumnado deba superarlos todos durante el primer curso para poder realizar la FCT en el segundo. Esto, además de ahorrar una carga horaria y burocrática importante para los docentes en el segundo curso, influirá en que el rendimiento del alumnado sea mucho mayor y constante durante el primer curso.

- Referencias Bibliográficas

• Legislación

Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE): en el artículo 39.6 se detalla que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establece las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), no sustituye, sino que modifica el texto de la LOE. En el caso de los CFGS de Hostelería y Turismo, siguen siendo currículos LOE.

Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: el artículo 10.1 indica que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determina los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituyen las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y de la Formación Profesional.

Orden de 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo: el artículo 6 establece la estructura de los títulos de formación profesional tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- **Normativa del centro**

Programación General Anual (PGA) Curso 2019/2020, IES Virgen de La Candelaria.

Programación didáctica Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos - Módulo profesional Recepción y Reservas. Curso académico 2019/2020, IES Virgen de La Candelaria.

- **Manuales**

Pérez Cobacho, J. (2005). Como hacer programación didáctica y unidades didácticas, Granada, España: Grupo Editorial Universitario.

Solbes i Monzó, R., (2014). Programaciones didácticas para FP, Valencia, España: Editorial Nau Llibres.

- **Revistas y periódicos online**

Barreiro, José. (2020, 27 de febrero). El aislamiento del hotel H10 de Tenerife, una medida demasiado drástica. *Tourinews, la actualidad en clave turística*. Recuperado de www.tourinews.es

G.S./V.H. (2006, junio). La sombra del overbooking planea sobre los hoteles. *Preferente, revista de turismo y transporte*. Recuperado de www.preferente.com

I.F. (2019, 12 de abril). El hotel Jandía Golf Resort de Morro Jable cierra sus puertas de "forma inesperada". *La Provincia, diario de Las Palmas*. Recuperado de: www.laprovincia.es

Kim, Victoria (2018, 12 de junio) Singapore summit: Historic meeting between President Trump and North Korea's Kim Jong Un. *Los Angeles Times*. Recuperado de www.latimes.com.

Ortega Figueiral, Javier (2018, 12 de junio) Capella Singapore: un hotel para la historia: *La Vanguardia*. Recuperado de www.lavanguardia.com.

- **Webgrafía**

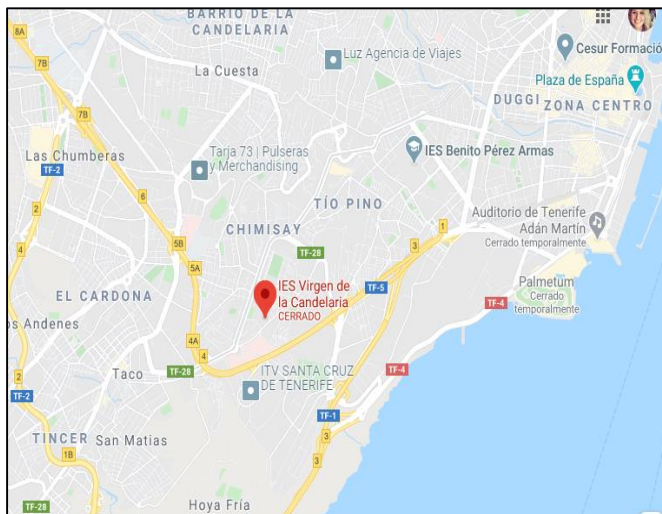
Página web oficial del Ministerio de Educación y Formación Profesional: www.todofp.es

Página web oficial del IES Virgen de la Candelaria: www.iesvirgendelacandelaria.org.

Consultoría para el sector turístico "Dome Consulting": www.dome-consulting.com

- Anexos

Anexo I. Mapas del centro



1. Mapa de situación del centro
- Fuente: Google Maps

CÓMO LLEGAR

Acceso mediante transporte público:

TRANVÍA:

Línea 1 – Parada: Hospital la Candelaria

GUAGUA:

Parada 1507

- Línea 937
- Línea 934
- Línea 238
- Línea 232

Parada 1581

- Línea 937
- Línea 936
- Línea 238
- Línea 232

2. Indicaciones de acceso al centro
- Fuente: www.iesvirgendelacandelaria.org

Anexo II: Secuenciación y distribución horaria semanal del Ciclo Formativo de Grado Superior: Gestión de alojamientos turísticos.

Ciclo Formativo de Grado Superior: Gestión de alojamientos turísticos

| Módulo profesional | Duración (horas) | Primer curso (h/semana) | Segundo curso | |
|---|------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|
| | | | 2 trimestres (h/semana) | 1 trimestre (horas) |
| 0171. Estructura del mercado turístico (1) (2). | 100 | 3 | | |
| 0172. Protocolo y relaciones públicas (2). | 110 | 3 | | |
| 0173. Marketing turístico (2). | 150 | 5 | | |
| 0176. Recepción y reservas. | 180 | 6 | | |
| 0175. Gestión del departamento de pisos. | 110 | 3 | | |
| 0179. Inglés (1) (2). | 130 | 4 | | |
| 0182. Formación y orientación laboral. | 90 | 3 | | |
| Horario reservado para el módulo impartido en inglés. | 90 | 3 | | |
| 0174. Dirección de alojamientos turísticos (1). | 180 | | 9 | |
| 0177. Recursos humanos en el alojamiento (1). | 85 | | 5 | |
| 0178. Comercialización de eventos (1). | 85 | | 5 | |
| 0180. Segunda lengua extranjera (2). | 130 | | 6 | |
| 0183. Empresa e iniciativa emprendedora. | 60 | | 3 | |
| Horario reservado para el módulo impartido en inglés. | 60 | | 2 | |
| 0184. Formación en centros de trabajo. | 400 | | | 400 |
| 0181. Proyecto de gestión de alojamiento turístico. | 40 | | | 40 |
| Total en el ciclo formativo: | 2.000 | 30 | 30 | 440 |

(¹) Módulos profesionales soporte.

(²) Módulos profesionales transversales a otros títulos de Formación Profesional.



- Fuente: BOE núm 198, 2009

Anexo III: Formulario de autoevaluación sobre el trabajo colaborativo.

| | 1. DEFICIENTE | 2. ACEPTABLE | 3. BIEN | 4. EXCELENTE | TOTAL |
|-----------------------------------|---|---|--|--|--------------|
| PARTICIPACIÓN | No todos/as participamos activamente. | Al menos participa la mitad del equipo. | Participa al menos 3/4 partes del grupo activamente. | Todos/as participamos con entusiasmo. | |
| RESPONSABILIDAD COMPARTIDA | La responsabilidad recae sobre una persona del grupo. | La responsabilidad es al menos compartida por la mitad del equipo. | Casi la totalidad del grupo comparte la responsabilidad de las decisiones. | Compartimos todas/os la responsabilidad sobre la tarea. | |
| CALIDAD DE INTERACCIÓN | Raramente se escucha, comparte y apoya el esfuerzo del equipo. Muy poca interacción, hay distracción y desinterés por mantener la unidad del grupo. | A veces se escucha, comparte y apoya el esfuerzo de las demás. En ocasiones se mantiene el grupo unido. | Habilidades de saber escuchar, comparten y apoyan el esfuerzo de las otras. Se mantiene la unidad del grupo habitualmente. | Habilidades de liderazgo y saber escuchar, conciencia de los puntos de vista y opiniones de los/as demás. | |
| RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | Delegan siempre en compañeros para la resolución de conflictos. | Algunas/os participantes delegan en otros/as el trabajo y resolución de problemas. | Sugieren soluciones que han indicado otros compañeros o docente. | Todos/as buscan y sugieren soluciones a los problemas. | |
| RELACIONES INTERPERSONALES | El grupo, ante un conflicto, no es capaz de escuchar y de respetar los turnos de palabra para dar su opinión. | En ocasiones, el grupo utiliza el diálogo para llegar a acuerdos con el fin de resolver un conflicto. | Casi siempre, el grupo utiliza el diálogo para llegar a acuerdos con el fin de resolver un conflicto | Ante un conflicto, el equipo es capaz de escuchar y de respetar los turnos de palabra para dar su opinión. | |
| | (0 a 4) Deficiente | (5 a 9) Aceptable | (10 a 14) Bien | (15 a 20) Excelente | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo IV: Informe individualizado de recuperación de módulo formativo

| | | | |
|--|--|--------------------------------|--|
|   | | I.E.S. VIRGEN DE LA CANDELARIA | |
| DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO | | | |
| INFORME INDIVIDUALIZADO DE RECUPERACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO. | | | |
| MÓDULO: | | PROFESOR/A: | |
| CICLO FORMATIVO: | 1º DE CFGS DE GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS | | |
| ALUMNO/A: | | | |
| 1.-VALORACIÓN DEL APRENDIZAJE REALIZADO. | | | |
| NO SE HAN ALCANZADO LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE INDICADOS EN LA PROGRAMACIÓN POR INASISTENCIA O POR FALTA DE ESTUDIO DE LOS CONTENIDOS ESTABLECIDOS. POR LO TANTO, DEBE PRESENTARSE PARA SUPERAR LOS MISMOS. | | | |
| 2. APRECIACIÓN DEL GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE ENUNCIADOS EN EL MÓDULO PROFESIONAL QUE HA DE SER OBJETO DE RECUPERACIÓN. | | | |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE NO SUPERADOS | DENOMINACIÓN/RELACIÓN | | U.T. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 3-ASIGNACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN. (PRUEBAS OBJETIVAS, TRABAJOS, SUPUESTOS PRÁCTICOS O EXPOSICIONES) | | | |
| | | | |
| 4.-PERIODO DE PRESENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN. /EVALUACIÓN | | | |
| | | | |
| 5.-PRESENTACIÓN DE LAS PRUEBAS DE RECUPERACIÓN. | | | |
| | | | |
| EVALUACIÓN: INSTRUMENTOS Y CALIFICACIÓN. | | | NOTA: |
| <p>CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES (CUESTIONARIOS) Y PRUEBAS OBJETIVAS (CUESTIONARIO O PRÁCTICO) TENDRÁ UNA VALORACIÓN DE 10 PUNTOS. LAS PRUEBAS OBJETIVAS SERÁ DEL 70%. ACTIVIDADES 30% PARA OBTENER EL VALOR FINAL DEL RESULTADO DE APRENDIZAJE SE OBTENDRÁ LOS VALORES INDICADOS DE DICHS EJERCICIOS Y LA SUMA DARÁ EL VALOR FINAL DEL MISMO.</p> | | | <p>Recuerda que, para superar el Módulo Formativo, deberás superar todos y cada uno de los Resultados de Aprendizajes indicados con una nota mínima de 5 puntos.</p> |
| OBSERVACIONES: | | | |
| <p>ESTE DOCUMENTO TENDRÁ VALIDEZ OFICIAL DE COMUNICACIÓN AL ALUMNO. ESTE SE GUARDARÁ JUNTO AL CORREO ENVIADO AL EFECTO. LOS CONTENIDOS Y LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL 3º TRIMESTRE ONLINE SUPONDRAN UN INCREMENTO DE UN 20% DE LA NOTA PARA AÑADIR A LOS RESULTADOS SUPERADOS DE LA EVALUACIONES ANTERIORES.</p> | | | |

Anexo V: Cuestionario de evaluación docente

Cuestionario de evaluación de la calidad docente

Esta encuesta pretende valorar el grado de satisfacción de los alumnos en relación a la práctica docente. Es totalmente anónima y su realización tomará entre 3 – 5 minutos y únicamente debe completar los ítems expuesto acorde a su criterio siguiendo la escala numérica establecida.

- Nombre del profesor/a:

- Módulo profesional:

- Curso académico:

1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

Tareas del profesor/a

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Explica con claridad. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Es ordenado y sistemático en sus exposiciones. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| El orden en que da la clase me facilita su seguimiento. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Es fácil tomar apuntes. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mantiene un ritmo de exposición correcto. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Demuestra, con sus explicaciones, que se ha preparado las clases. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Demuestra un buen dominio de la materia que explica. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Demuestra interés por la materia que imparte. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Hace la clase amena y divertida. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Consigue mantener mi atención durante las clases. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Habla con expresividad y variando el tono de voz. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Relaciona los conceptos teóricos con ejemplos, ejercicios y problemas. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sus explicaciones me han ayudado a entender mejor la materia explicada. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Transmite interés por la asignatura. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Me gustaría recibir clase otra vez con este/a profesor/a. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Interacción con el grupo

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fomenta la participación de los alumnos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Consigue que los estudiantes participen activamente en sus clases. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Resuelve nuestras dudas con exactitud. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Procura saber si entendemos lo que explica. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Manifiesta una actitud receptiva y respetuosa con el alumnado. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Unidades impartidas

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Las unidades me aportan nuevos conocimientos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La formación recibida es útil. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Los contenidos de las unidades son interesantes. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Evaluación

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| El método de evaluación es justo. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Los enunciados de los exámenes son claros. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La corrección de los exámenes es adecuada. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La prueba se corresponde con el nivel explicado. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La calificación obtenida se ajusta a los conocimientos demostrados. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Estoy satisfecho/a con mi comprensión de los contenidos. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Estoy satisfecho/a con el trabajo que le he dedicado a la unidad. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Comentarios que ayuden al docente a mejorar

.....

.....

- Fuente: Elaboración propia