

Programación Didáctica de la especialidad Hostelería y Turismo

CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos

CIFP Virgen de Candelaria

Alumna: María Ester González Marrero

Tutor: Luis Gabriel Cabrera Armas

Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato,
Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas. Especialidad en Economía, Empresas y
Turismo

Universidad de La Laguna

Curso: 2022-2023

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Máster tiene como finalidad la elaboración de una Programación Didáctica acorde con la valoración crítica del módulo de Recepción y Reservas incluido en el Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, impartido en el CIFP Virgen de Candelaria. Al mismo tiempo, se incluye una propuesta de programación, así como el diseño de la Unidad de Trabajo: “Utilización del *software* hotelero” incluida en dicho módulo, contemplando una situación de aprendizaje compuesta por 4 actividades, acordes con el contenido, dando especial protagonismo al constructivismo y al aprendizaje guiado. Finalmente, se aportan tanto una serie de conclusiones como una reflexión final sobre el trabajo realizado.

Palabras clave: Aprendizaje guiado, constructivismo, Gestión de Alojamientos Turísticos, Recepción y Reservas, programación didáctica.

ABSTRACT

The aim of this master's degree's Work is the elaboration of a year syllabus based on a critical appraisal of the course Reception and Reservations included in the Advanced Specific Vocational Training of Tourist Accommodation Management, taught at CIFP Virgen de Candelaria. Additionally, it also includes a programming proposal as well as the in- depth design of one of the work-teaching unit included in this course of reference (“Hotel software utilisation”) as well as several activities according to the content of the course. All this will be designed in a constructivist and guided learning methodology. Finally, several conclusions and a final reflection on the word carried out are provided.

Keywords: Constructivist, guided learning, Reception and Reservations, Tourist Accommodation Management, year syllabus.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONTEXTUALIZACIÓN.....	5
2.1. Datos identificativos	5
2.2. Contexto del centro	5
2.3. Características estructurales del centro	7
2.4. El alumnado	8
3. ANÁLISIS REFLEXIVO Y VALORACIÓN CRÍTICA DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL DEPARTAMENTO.....	9
3.1. Consideración de la programación didáctica	9
3.2. Contextualización del módulo Recepción y Reservas	12
3.3. Actividades extraescolares y complementarias	13
4. PROGRAMACIÓN ANUAL PROPUESTA.....	14
4.1. Justificación de la programación	14
4.2. Contextualización del grupo	14
4.3. Competencia general del módulo.....	15
4.4. Competencias profesionales, personales y sociales	15
4.5. Objetivo del módulo	16
4.6. Contenidos del currículo	17
4.7. Unidades didácticas	21
4.8. Metodología	22
4.9. Criterios de evaluación y calificación	25
4.10. Atención a la diversidad.....	34
5. UNIDAD DE TRABAJO 7: “UTILIZACIÓN DEL <i>SOFTWARE</i> HOTELERO”	36
5.1. Justificación	36
5.2. Objetivos	37

5.3. Competencias profesionales, generales y sociales	37
5.4. Contenidos y desarrollo del currículo	38
5.5. Metodología	39
5.6. Resultados de Aprendizaje y Criterios de evaluación.....	42
5.7. Temporalización	43
5.8. Situación de aprendizaje	43
5.9. Evaluación y calificación	49
6. CONCLUSIONES.....	50
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA	52
ANEXOS.....	53
Anexo 1. Rúbrica de evaluación de la situación de aprendizaje	53
Anexo 2. Manual software hotelero de reservas	54
Anexo 3. Marco legislativo	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1. Nivel de estudios en el distrito Ofra-Costa Sur (2023)	6
Gráfico 2. Número docentes según familia profesional (año escolar 2022-2023)	7
Tabla 1. Programación de las Unidades de Trabajo del módulo Recepción y Reservas	21
Tabla 2. Propuesta de programación de las U.T. Recepción y Reservas.....	22
Tabla 3. R.A. y C.E. del módulo "Recepción y Reservas"	25
Tabla 4. Distribución porcentual de los R.A. por U.T.....	32
Tabla 5. Contenidos y desarrollo del currículo.....	39
Tabla 6. Secuencia actividades U.T. 7: Utilización del software hotelero	45

1. INTRODUCCIÓN

El sector de la Hostelería y el Turismo es uno de los principales motores económicos en muchas regiones del mundo, como es nuestro caso en Canarias, concretamente en la isla de Tenerife, siendo su importancia en la actualidad indiscutible. En este contexto, la programación didáctica se convierte en una herramienta clave para garantizar la calidad de la formación en el ámbito turístico, alcanzando una elevada relevancia en cuanto a la formación de los futuros profesionales de la hostelería y el turismo.

En este Trabajo de Fin de Máster (T.F.M.), se aborda la programación didáctica con el objetivo de facilitar la planificación y organización del proceso de enseñanza-aprendizaje en esta materia, así como de diseñar un programa de estudios que responda a las necesidades reales de los estudiantes y del sector en sí. Para ello, se realiza un análisis exhaustivo de las principales metodologías y herramientas utilizadas en la programación didáctica del Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos, concretamente en la de su primer curso y en el módulo de Recepción y Reservas, que tiene lugar en el CIFP Virgen de Candelaria.

Este módulo, cobra vital importancia ya que es esencial para el buen funcionamiento de cualquier establecimiento de alojamiento, siendo el primer punto de contacto con los huéspedes y el responsable de brindar una atención de calidad que garantice la satisfacción del cliente. Al mismo tiempo, ha de tener siempre en mente el principal objetivo de cualquiera de estas empresas, que es la optimización de la ocupación de las mismas.

A partir de este análisis, se lleva a cabo una propuesta de mejora en este módulo, incorporando una unidad extra, así como una situación de aprendizaje compuesta por varias actividades, cuya finalidad es alcanzar la competencia general del módulo y, en definitiva, prepararlos para la realidad profesional en la que se verán inmersos una vez acaben el ciclo, adaptándola a las necesidades concretas de la formación en hostelería y turismo. El propósito de la U.T. propuesta, como se verá a lo largo de este trabajo, es la de abordar con más detenimiento la utilización del *software* hotelero de reservas, aspecto relevante en todo establecimiento de alojamiento.

Tras esta inclusión, he estructurado este T.F.M. en 5 capítulos y una conclusión. El primero de ellos introduce este trabajo. En el segundo se realiza una contextualización. A continuación, se lleva a cabo un análisis reflexivo y valoración crítica de la programación

actual del centro. En el cuarto capítulo, se realiza una propuesta de programación didáctica y en el quinto, se expone la Unidad de Trabajo propuesta. Por último, se presentan una serie de conclusiones.

En definitiva, con este T.F.M. se pretende contribuir al campo de la educación en este sector, aportando una programación innovadora y práctica para mejorar la calidad de la formación y preparar a los estudiantes para un mercado laboral cada vez más exigente y competitivo.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1. Datos identificativos

El CIFP Virgen de Candelaria está ubicado en la Carretera General del Rosario, 144, en Santa Cruz de Tenerife. Este centro tiene una titularidad pública, financiándose a través de los fondos públicos provenientes de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Ofrece distintos ciclos formativos, tanto de grado medio como superior, contemplando las siguientes Familias Profesionales: Hostelería y turismo (en el que se encuentra el CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos, impartándose de 14:30 a 20:00 horas), Administración y Gestión, Instalación y Mantenimiento, Transporte y Mantenimiento de Vehículos, Artes Gráficas, Fabricación Mecánica y Actividades Físicas y Deportivas. Al mismo tiempo, también se imparten diversas Enseñanzas Deportivas.

2.2. Contexto del centro

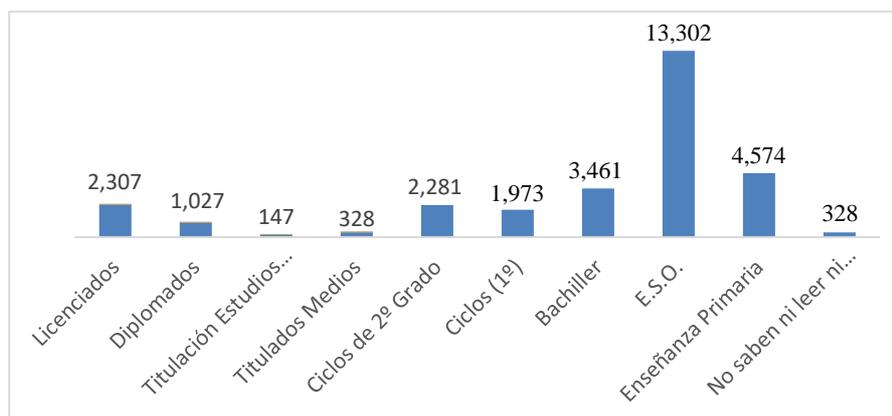
El CIFP Virgen de Candelaria comenzó su andadura docente en 1944 como Taller-Escuela de Formación Profesional. En 1964 se creó la Escuela de Hostelería, sirviendo de gran influencia en cuanto a la formación y cualificación de tantos y tantos jóvenes interesados por el gremio de la Hostelería y Turismo. En 1970, pasó a denominarse Instituto de Formación Profesional Virgen de la Candelaria. Tras la llegada de la L.O.G.S.E. se convirtió en Instituto de Enseñanza Secundaria (IES), dejando de serlo para pasar a ser Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) en septiembre de 2022.

El CIFP Virgen de Candelaria está ubicado en zona urbana, justo en frente del Hospital Nuestra Señora de La Candelaria, beneficiándose de buenas comunicaciones de

transporte público como pueden ser autobuses, tranvía y taxis. Asimismo, el distrito de Ofra Costa-Sur cuenta con distintos centros educativos, desde guarderías, hasta colegios e institutos de Secundaria, así como centros de Formación Profesional, como es el caso del CIFP Virgen de Candelaria.

El nivel educativo de su población es heterogéneo, con una importante proporción de personas con educación básica y una menor proporción con educación superior. Del total de habitantes, 13.302 poseen estudios de la ESO, 1.973 han finalizado algún Ciclo (1º) y 2.281 Ciclo (2º). Al mismo tiempo 328 no saben ni leer ni escribir, como se puede observar entre otros datos, en la página web del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (*Estadística. Distrito. Administrativo. Barrio. Nivel de Estudios, 2023*), y se muestra en el gráfico 1:

Gráfico 1. Nivel de estudios en el distrito Ofra-Costa Sur (2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de las estadísticas de Población de 2023 publicadas en la web del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (<https://www.santacruzdetenerife.es/web/inicio>)

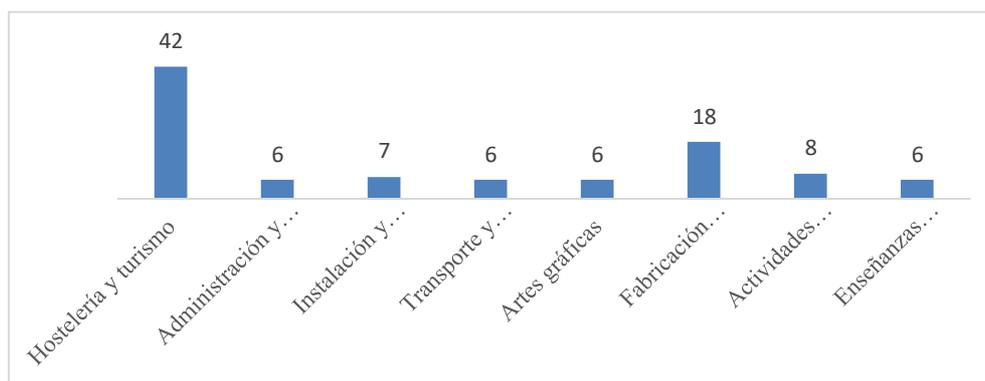
Dichos datos muestran la existencia de numerosa población que se encuentra fuera del sistema educativo, indicando que muchas de estas personas no han recibido una educación formal. Este hecho puede deberse a múltiples causas, como la falta de oportunidades, los escasos recursos económicos o la falta de información sobre el sistema educativo vigente.

Aunque la mayor parte del alumnado reside en el distrito Ofra- Costa Sur, otra parte del alumnado, dado a la oferta de FP, procede de otras zonas y otras islas.

Asimismo, según lo publicado en la web del Gobierno de Canarias¹, el 80% del alumnado procede de bachillerato, mientras que el 20% restante, de algún ciclo de grado medio u otros ciclos de grado superior, así como de la prueba de acceso al ciclo superior.

El claustro de profesores en el CIFP Virgen de Candelaria en este año escolar, supera los 140 docentes, impartiendo en distintas ramas, tal y como se muestra en el gráfico 2:

Gráfico 2. Número docentes según familia profesional (año escolar 2022-2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos del Proyecto Educativo del Centro para el curso escolar 2022-2023

En dicho gráfico no está incluido FOL (Formación y Orientación Laboral) ya que no se considera una familia profesional. No obstante, cuenta con 11 docentes.

2.3. Características estructurales del centro

Desde su construcción, el centro en sí en líneas generales ha sabido evolucionar y acondicionar sus infraestructuras a las necesidades actuales, tanto del personal docente como del alumnado, aunque en la actualidad es necesaria una pequeña remodelación, reformando sus instalaciones. Es importante resaltar que el centro no está lo suficientemente adaptado para acoger a alumnado con movilidad reducida, no contando con instalaciones apropiadas para ellos. Éste carece de ascensores y las rampas existentes no cumplen con las medidas en cuanto a inclinación apropiadas, siendo casi imposible la subida o bajada de una silla de ruedas en ninguna de ellas. Aparte, es importante mencionar el gran número de escaleras que

¹ Véase la normativa sobre admisión y matrícula del alumnado: www.gobiernodecanarias.org

posee el centro, por lo que cualquier alumno/a o incluso docente, con movilidad reducida lo tiene muy complicado para acceder a las aulas existentes.

El centro cuenta con alrededor de 200 aulas, las cuales, son lo suficientemente amplias como para albergar al grueso de estudiantes que cursan cada uno de los cursos ofertados. Al mismo tiempo, están dotadas de todo el material necesario para la impartición, como sillas, mesas, pizarra, proyector y pantallas, entre otros, así como ordenadores (en algunas aulas de sobremesa y en otras portátiles). El estado del mobiliario también necesita, en diversas aulas, de una sustitución. Sin embargo, en líneas generales, la sensación es bastante agradable en cuanto a comodidad y luminosidad, contando con múltiples ventanas que hace posible el aprovechamiento de la luz natural al máximo.

2.4. El alumnado

La Formación Profesional es una opción educativa muy valorada por los jóvenes y adultos que desean mejorar su formación y acceder al mundo laboral con mejores herramientas y competencias. Los Ciclos Formativos, tanto de Grado Medio como de Grado Superior, se benefician de un plan de estudios específico que se adapta a las necesidades y requerimientos del sector productivo correspondiente.

En el centro de referencia se encuentran matriculados 1150 alumnos aproximadamente, siendo el número de alumnas superior al de alumnos en todas las aulas del centro. El rango de edades del alumnado en Formación Profesional varía según el nivel educativo y la modalidad de enseñanza.

En los Ciclos Formativos de Grado Medio, la edad mínima de acceso es de 16 años o 15 años si se cuenta con el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o un Certificado de Profesionalidad de nivel 2. En los Ciclos Formativos de Grado Superior, como es el caso de este T.F.M, la edad mínima de acceso es de 18 años o 17 si se cuenta con un título de Técnico de Grado Medio. No hay una edad máxima para acceder a estos ciclos, aunque es más común que los estudiantes tengan entre 18 y 23 años.

El CIFP Virgen de Candelaria posee un área de influencia amplia debido a que no hay una alta oferta de estudios relacionados con hostelería y turismo en la zona metropolitana, y por lo tanto abarca S/C, La Laguna y el Rosario, principalmente.

3. ANÁLISIS REFLEXIVO Y VALORACIÓN CRÍTICA DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL DEPARTAMENTO

3.1. Consideración de la programación didáctica

A continuación, se realiza un análisis reflexivo de la programación didáctica imperante en el curso 2022-2023 en el CIFP Virgen de la Candelaria, del CFGS Gestión de Alojamientos.

Teniendo en cuenta que, según la RAE, “idear y ordenar las acciones necesarias para realizar un proceso de enseñanza-aprendizaje” es sinónimo de programar, y que didáctica significa el “arte de enseñar”, se puede afirmar que una programación didáctica actúa como herramienta pedagógica cuyo objetivo es relacionar todos los elementos del currículo para, de esa forma, planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Esta programación establece objetivos de aprendizaje, contenidos, estrategias pedagógicas, recursos didácticos y criterios de evaluación. A través de cada Unidad de Trabajo o Unidad Didáctica, se irán cumpliendo los objetivos de la formación, y gracias a la programación didáctica en sí, se puede precisamente organizar y planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje que nos ayude a cumplir con el currículo. Sin embargo, es importante resaltar que es necesario la adaptación a cada contexto, por lo que tiene que ser flexible y abierta a cualquier tipo de modificación que resulte necesaria.

Una prueba de la flexibilidad que presenta una programación didáctica es precisamente la de este módulo. Debido al contexto y perfil del alumnado se han llevado a cabo varios cambios que se contemplarán más adelante, adaptando, por tanto, la totalidad del currículo y su temporalización al ritmo de aprendizaje de los/as estudiantes de 1º A del CFGS Gestión de Alojamientos.

En un principio, la última evaluación se programa para la U.T.5. *Check-out* y la U.T.6. Seguridad. Sin embargo, debido a las características específicas del alumnado, el tutor destinó ese período para esas unidades con una temporalización menor, dedicando el tiempo restante a profundizar en el tema de *software* hotelero, que fue la unidad que pude impartir durante mis prácticas. No obstante, no ha sido un periodo lo suficientemente largo como para que los alumnos en su totalidad dominen una aplicación tan valiosa y útil como la hotelera. Y de ahí parte la idea de la sugerencia a la que hago referencia en este TFM, la cual se detallará en la propuesta de programación.

La programación didáctica aportada por el centro, acorde con el Real Decreto 1686/2007², 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, distribuye su contenido como sigue:

- Nombre del módulo, Unidad de competencia asociada, duración y horas semanales.
- Objetivos generales del módulo.
- Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
- Contenidos del currículo.
- Organización de los contenidos: bloques U.T. y tiempos.
- Relación de U.T./Resultados de Aprendizaje.
- Metodología.
- Medidas de atención a la diversidad.
- Estrategias de trabajo para el tratamiento transversal de la educación en valores.
- Planes y programas de contenido pedagógico del centro.
- Actividades complementarias y extraescolares.
- Evaluación: instrumentos de evaluación.
- Evaluación: criterios de calificación.
- Actividades de refuerzo (actividades de recuperación), y en su caso, actividades de ampliación.
- Plan de recuperación para el alumnado con módulos pendientes.
- Programación de las U.T.

En la programación actual, el módulo de Recepción y Reservas abarca 192 horas. Si se tiene en cuenta la gran cantidad de contenido a impartir, así como la necesaria evaluación de los Criterios de Evaluación (C.E.), dicha temporalización no parece muy coherente. Se precisa, por tanto, de un mayor número de horas para abarcar y evaluar adecuadamente cada Resultado de Aprendizaje (R.A.) y sus C.E. correspondientes. De esta manera, se aseguraría el proceso de aprendizaje del alumnado y la consecución tanto de los objetivos como de las competencias generales del módulo en cuestión.

² Véase Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre

Existen diversas formas de evaluar y calificar al alumnado en la Formación Profesional, y las opciones pueden variar según el tipo de programa de formación, las habilidades y conocimientos impartidos y el nivel de competencia que se espera que los/as estudiantes alcancen.

La programación didáctica actual del centro centra sus evaluaciones en Pruebas Objetivas (P.O.), con una frecuencia de mínimo una vez cada trimestre, así como en evaluaciones prácticas, a través de actividades, trabajos y exposiciones, tanto en grupo como individuales. A la hora de calificar, tiene un peso superior la parte teórica que la práctica, con una ponderación del 60% y un 40%. Sin embargo, si se tiene en cuenta que la función principal de este tipo de formación es la de preparar al alumnado para la inserción laboral, se debería poner más atención a la parte práctica, dándole un mayor protagonismo.

Por lo tanto, para determinar con mayor certeza el rendimiento del alumnado, las evaluaciones contempladas anteriormente, se deberían complementar con las siguientes:

- Evaluaciones de desempeño: las cuales pueden incluir observaciones directas del desempeño del alumnado en situaciones de trabajo simuladas, y se utilizan para medir las habilidades prácticas, la capacidad de resolución de problemas y la toma de decisiones.
- Evaluaciones de competencias: pudiendo incluir evaluaciones formales o informales de las competencias específicas que se enseñan en el programa de formación, y se utilizan para medir la capacidad del alumnado para realizar tareas específicas de manera efectiva.

De igual forma, predomina por norma general la heteroevaluación³, la cual se podría combinar con otros tipos de evaluación, tales como la coevaluación⁴ y la autoevaluación⁵, y así asegurarse un mayor aprendizaje.

Asimismo, es necesario hacer hincapié en el hecho de que no ha habido ninguna modificación en este módulo desde su aprobación en 2008, por lo que la semejanza a la

³ La heteroevaluación es la evaluación habitualmente llevada a cabo por el docente al alumnado, valorando su grado de asimilación y aptitud con respecto a un tema en concreto.

⁴ La coevaluación es la evaluación en la que es otro alumno/a el/la que señala las fortalezas y debilidades con respecto a la formación en cuestión.

⁵ La autoevaluación es un tipo de evaluación a través de la cual el alumnado es capaz de detectar por sí solo, sus fortalezas y debilidades, convirtiéndose en una oportunidad para profundizar en aquellos aspectos en los que precisa mejorar.

realidad actual puede distar de lo realmente deseable. Se prevé que haya una nueva Ley en septiembre de 2023, por lo que habría que modificar el diseño curricular del presente ciclo formativo.

3.2. Contextualización del módulo Recepción y Reservas

En cuanto a la planificación de las Unidades de Trabajo, considero que sería más adecuado impartir todos los contenidos teóricos relacionados con Recepción y Reservas en su totalidad, antes de adentrarse en la parte informatizada. De esta manera, se puede enseñar al alumnado a desenvolverse adecuadamente en ese departamento (y subdepartamento) desde una perspectiva más práctica. Para lograr este objetivo, es recomendable introducir actividades dinámicas en cada U.T. que les permitan ponerse tanto en el papel de trabajadores como en el de clientes. De este modo, podrán gestionar todo tipo de situaciones que se produzcan en un establecimiento de alojamiento.

Es necesario acercar a los estudiantes a un contexto más cercano a la realidad, dando especial relevancia a la puesta en práctica de sus conocimientos. Si bien es cierto que es raro encontrar establecimientos que no cuenten con un *software* hotelero para gestionar sus servicios, considero esencial enseñar al alumnado a manejar las reservas y los servicios de la recepción en primer lugar de forma manual, de cara a poder seguir desarrollando sus labores en caso de cualquier problema tecnológico, centrándose posteriormente en la parte informatizada.

Ya que se trata de un Ciclo de Grado Superior y que el objetivo es preparar al alumnado para su inserción en el mercado laboral, debe darse más peso a la práctica que a la teoría. Si bien es cierto que dicha teoría es necesaria, debe plantearse como un complemento a la hora de afianzar contenidos profesionalizadores. En contraposición a la programación actual, que asigna un 80% a la Prueba Objetiva y un 20% al resto de actividades y trabajos, considero apropiado cambiar los porcentajes de calificación. Es decir, asignar un 60% a los contenidos profesionalizadores y un 40% a la teoría.

Al hablar de contenidos profesionalizadores, me refiero a una evaluación conjunta de las habilidades, destrezas, habilidades cognitivas y las actitudes. Esto permitirá evaluar de manera más precisa las capacidades del estudiante para su futuro desempeño en el mercado laboral.

3.3. Actividades extraescolares y complementarias

Las actividades extraescolares y complementarias son una parte importante de la Formación Profesional, complementando y enriqueciendo el proceso de aprendizaje formal, preparando al alumnado de manera más efectiva para el mundo laboral.

En la programación didáctica aportada para este curso escolar 2022-2023, se han establecido 10 horas para este tipo de actividades durante la impartición del CFGS Gestión de Alojamientos.

Mientras que otros módulos como el de Estructura de Mercado Turístico sí ha llevado a cabo visitas con el alumnado a distintos hoteles en la isla, el módulo que nos ocupa, Recepción y Reservas, no ha puesto en marcha ninguna de estas iniciativas.

Para este tipo de actividades, es necesaria la coordinación entre los distintos docentes de todos los módulos que forman parte del ciclo. Aun habiendo ya visitado el alumnado algunos establecimientos de alojamiento, sería conveniente, desde mi punto de vista, organizar otras visitas dentro de este módulo.

Algunas de las actividades que se podrían llevar a cabo son las siguientes:

- Visitas a distintos establecimientos de alojamiento turístico, dando la oportunidad al alumnado de conocer de primera mano cómo se llevan a cabo las actividades laborales en la recepción de un hotel, donde les enseñen las funciones de su personal y el manejo del software hotelero del que dispongan.
- Asistencia a eventos, como ferias de turismo, con lo que se conseguirá una mayor motivación por parte de los/as estudiantes.
- Talleres específicos en cuanto a atención al cliente, lo cual les ayudará a mejorar su comunicación verbal y no verbal de cara a su próxima inserción en el sector turístico.

De esta manera, podrán no sólo motivarse y aumentar su deseo de formar parte de este sector, sino también confirmar que todo lo aprendido de forma teórica se lleva a la práctica con el mismo mecanismo que se les ha enseñado, sin perder de vista el hecho de que cada establecimiento tiene sus propias normas y formas de proceder, aunque en general, sigan los mismos patrones.

4. PROGRAMACIÓN ANUAL PROPUESTA

4.1. Justificación de la programación

Al tratarse de alumnos/as que, por lo general, carecen de experiencia profesional previa en el sector y, por lo tanto, para la mayoría es la primera vez que van a llevar a cabo labores tanto de recepción como de atención al cliente en sí, estimo conveniente que dediquen las dos primeras evaluaciones a estas materias, conociendo más en profundidad esas funciones y la composición y gestión de las reservas y, una vez ya hayan asimilado correctamente ese contenido, propongo adentrarse en la utilización de *software* hotelero de reservas y llevar a la práctica, de forma informatizada, todo lo aprendido previamente. Es importante resaltar que, sabiendo gestionar y manejar adecuadamente uno de los tantos sistemas hoteleros existentes en el mercado, ya tendrán las competencias suficientes para poder trabajar sin problema con cualquier otro que difiera del que se utilice en este centro formativo.

4.2. Contextualización del grupo

La clase de 1º A del CFGS Gestión de Alojamientos, objeto de este TFM, está compuesta por 18 estudiantes. El rango de edades oscila desde los 18 hasta los 30 años, siendo la mayoría de ellos jóvenes de entre 18 y 22 años. En cuanto a la distribución de género, el 60% corresponde a alumnas, mientras que el 40% restante corresponde a alumnos.

La gran mayoría proviene de bachillerato, mientras que un porcentaje menor procede de otros programas educativos de nivel superior y medio, y sólo una minoría accedió a través de la prueba de acceso correspondiente.

El alumnado es diverso en cuanto a necesidades especiales se refiere. Dicha clase cuenta con una alumna con discapacidad visual y un alumno con Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).

Dicho curso presenta un 20% de absentismo y entre las posibles causas se encuentran la desmotivación personal, cuestiones laborales y una falta de orientación profesional. La experiencia previa en este tipo de ciclos superiores nos dice que, al año siguiente, ya en 2º curso, ese porcentaje de absentismo se reduce considerablemente, debido a, entre otras cosas,

la mayor motivación existente de cara a la finalización del ciclo y de la existencia de prácticas laborales.

Aun así, Recepción y Reservas junto con Gestión del departamento de Pisos, son los que cuentan con mayor afluencia con respecto al resto de módulos del ciclo. Esto se debe principalmente, a que una parte del alumnado que proviene de otros CFGS se encuentran solamente matriculados en algunas asignaturas debido a su convalidación, de acuerdo con el Real Decreto 1085/2020, de 9 de diciembre⁶, y son precisamente estos dos módulos los que no se pueden convalidar por lo que la una gran parte del alumnado asiste habitualmente a las clases de Recepción y Reservas.

El aula en la que se imparte este módulo está totalmente equipada para el correcto funcionamiento de la impartición. Cuenta con dos pizarras, proyector, ordenadores para cada alumno/a, así como un mostrador de recepción donde poder llevar a cabo las actividades prácticas. La disposición de las mesas y las sillas promueve la capacidad del alumnado para prestar atención al docente. El aula está muy bien iluminada gracias a varias ventanas y ofrece un amplio espacio, lo cual contribuye a la comodidad y a crear un ambiente agradable en la clase.

4.3. Competencia general del módulo

La competencia general de este módulo deriva del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, y consiste en organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, 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.

4.4. Competencias profesionales, personales y sociales

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

⁶ Real Decreto 1085/2020, de 9 de diciembre por el que se establecen convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de Formación Profesional del sistema educativo español y las medidas para su aplicación

- Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- 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.
- Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.
- Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.
- Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- 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.
- Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.
- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

4.5. Objetivo del módulo

Acorde con el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, los objetivos generales de este módulo formativo son los siguientes:

- 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) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- f) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- g) 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.

4.6. Contenidos del currículo

La Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos. Esta Orden tiene por objeto determinar el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre.

El módulo de Recepción y Reservas contempla los siguientes contenidos:

- Supervisión del departamento de recepción.
- Organización del departamento de recepción.
- Objetivos, funciones y tareas propias del departamento.
- Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional.
- Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.

- Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.
- Integración en el grupo y actividad.
- Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
- Control del personal.
- Establecimiento de planes de trabajo y priorización de tareas.
- Determinar las necesidades de personal.
- Cumplimiento los objetivos de productividad.
- Asignación de turnos y tareas de trabajo.
- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.
- Optimización de la ocupación del establecimiento.
- Operaciones de reservas.
- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos: unidades de alojamiento, servicios, complementos, planos de distribución del establecimiento. Tipos de clientes.
- Fuentes de reservas. Tipos de reservas.
- 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.
- Correcta toma de reservas y su gestión posterior.
- Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.
- Listados de reservas.
- Sistemas informáticos de gestión de reservas.
- Archivo histórico de reservas.
- Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.
- Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.
- Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente.
- Control de la disponibilidad de unidades de alojamiento.

- *Overbooking*: Concepto. Causas. Soluciones de prevención y de resolución cuando ya se ha producido.
- Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
- Sobreocupación.
- *No-shows*.
- Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
- Descripción del intercambio de información entre la recepción y otros departamentos y viceversa.
- Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
- Documentación relativa a la entrada del cliente.
- Registro de clientes. Métodos de registro anticipado de clientes.
- Tipos de información al cliente: Información interna del establecimiento. Información externa.
- Aplicación y cumplimiento de la normativa legal en vigor.
- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:
- Tipos de listados operativos.
- *Planning. Rack. Slip*. Otros documentos de control.
- Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento.
- Procedimientos y servicios de recepción y consejería: Correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros.
- Registro y valoración de consumos.
- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
- Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente:
- Tipos de listados de salida.
- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
- Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
- Diagrama del proceso de facturación.
- Documentación y archivo relativo a la facturación y cobro.
- Sistemas de cobro: Cobro en efectivo. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades. Liquidación de comisiones.

- Políticas de crédito. Comisiones. Riesgos.
- Reconocimiento y aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
- Diligencia en las operaciones de cobro.
- Realización de los procesos de post-estancia del cliente y valoración de su importancia desde un punto de vista comercial y de fidelización del cliente.
- Control de sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico:
- Concepto de la seguridad en el alojamiento.
- El servicio de seguridad: equipos, instalaciones y formación del personal.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
- Procedimientos en caso de emergencia: Planes de seguridad y emergencia.
- Seguros. Riesgos que cubren.
- Normativa legal en vigor en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

En estos contenidos, a pesar de estar presente en las competencias generales y en los objetivos, se echa en falta una profundización en materia de atención al cliente. Se trata de una formación destinada a gestionar, principalmente, estancias de los huéspedes, por lo que es estrictamente necesario que se trate, entre otros, los distintos tipos de clientes, según personalidad y actitud, así como hacer más hincapié a la comunicación tanto verbal como la no verbal.

En cursos escolares previos sí se tuvo en cuenta en el currículo de este módulo, pasando en la actualidad a tratarse superficialmente cuando se aborda el tema de la recepción⁷.

Esta situación me parece conveniente, pero reitero la necesidad de ahondar más en la atención al cliente en el de Recepción y Reservas, incluso dedicándole una U.T., y no tratarse de forma independiente como parece ser el caso, no estando relacionados entre sí los distintos módulos.

⁷ Se aborda con más profundidad en otros módulos como en el de Protocolo

Una vez que el alumnado sepa realmente gestionar distintas situaciones con la clientela, conseguirá fidelizarla y, consecuentemente, optimizar la ocupación de cualquier establecimiento de alojamiento, ya que es uno de los principales objetivos de la dirección del hotel.

Al mismo tiempo, es necesario que la utilización del *software* hotelero se imparta más detenidamente, otorgándole más protagonismo y cuidado. Para la mayoría del alumnado será la primera vez que tramiten reservas a través de este tipo de aplicaciones, por lo que puede convertirse en tedioso si no se instruye con calma y detenimiento. La finalidad es que realmente entiendan el porqué de los comandos a utilizar, de dónde salen las valoraciones económicas de las reservas, por qué se factura de distinta manera a clientes de agencia que, a los particulares, etc.

4.7. Unidades didácticas

El módulo que nos ocupa, Recepción y Reservas, según la programación didáctica del curso escolar 2022-2023, está dividido en 6 Unidades de Trabajo, distribuidas en las tres evaluaciones correspondientes y contando con 6 horas semanales a tal efecto, abarcando un total de 192 horas.

Su programación actual ha intentado concentrar la totalidad del currículo en ese tiempo, compartiendo, la mayoría de las unidades, la temporalización de contenidos teóricos con la destinada para las aplicaciones informáticas.

Su programación se representa a continuación (véase Tabla1):

Tabla 1. Programación de las Unidades de Trabajo del módulo Recepción y Reservas

EVALUACIÓN	UNIDADES DE TRABAJO	SEMANAS	HORAS
PRIMERA	U.T. 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	De la 1 a la 3	18
	U.T. 2. RESERVAS / NORAY	De la 4 a la 15	62
SEGUNDA	U.T. 3. CHECK-IN / NORAY	De la 16 a la 20	28
	U.T. 4. ESTANCIAS /NORAY	De la 21 a la 28	42
TERCERA	U.T. 5. CHECK-OUT / NORAY	De la 29 a la 34	30
	U.T. 6. LA SEGURIDAD	De la 35 a la 36	12

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la programación didáctica del CIFP Virgen de Candelaria del curso escolar 2022-2023

Con el fin de ahondar más en profundidad en el contenido relacionado con el *software* hotelero, se propone redistribuir las Unidades de Trabajo, dedicando las 42 horas de la 3ª evaluación a una U.T. extra, denominada “Utilización del *software* hotelero”, que se enfocará exclusivamente en los sistemas informáticos de reservas. Para ello, se redistribuirá la temporalización del resto de U.T. sin descuidar su contenido y asegurando la viabilidad de dicha modificación y destinando mayor peso a la UT.7 que propongo.

Con esta propuesta, se conseguirá que el alumnado, tras haber consolidado sus conocimientos en el área de Recepción y Reservas, se centre en aplicarlos de forma informatizada consiguiendo de ese modo, una aproximación más certera a la realidad laboral en la que se verán inmersos al finalizar este ciclo formativo. Al mismo tiempo, estimo conveniente modificar la nomenclatura de cada una de ellas, para adaptarlas más aún si cabe a su contenido teórico, así como el tiempo dedicado a cada una de ellas.

Con la inclusión de esta unidad extra, la planificación y distribución de las mismas quedarían tal y como se indica en la tabla 2:

Tabla 2. Propuesta de programación de las U.T. Recepción y Reservas

EVALUACIÓN	UNIDADES DE TRABAJO	SEMANAS	HORAS
PRIMERA	U.T. 1. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	De la 1 a la 4	24
	U.T. 2. GESTIÓN DE RESERVAS DE HABITACIONES EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	De la 5 a la 9	30
	U.T. 3. PROCESO DE <i>CHECK-IN</i> DE CLIENTES	De la 10 a la 15	26
SEGUNDA	U.T. 4. GESTIÓN DE LA ESTANCIA DE LOS CLIENTES	De la 16 a la 21	33
	U.T. 5. PROCESO DE <i>CHECK-OUT</i> DE CLIENTES	De la 21 a la 27	32
	U.T. 6. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	Semana 28	5
TERCERA	U.T. 7. UTILIZACIÓN DEL <i>SOFTWARE</i> HOTELERO	De la 29 a la 36	42

Fuente: Elaboración propia

4. 8. Metodología

De acuerdo con lo establecido por el Gobierno de Canarias, concretamente la Conserjería de Educación y Universidades, y la Dirección General de Ordenación,

Innovación y Promoción Educativa, al abordar la metodología en la programación, hay que contemplar una serie de principios, tales como:

- Adaptación al alumnado partiendo de un conocimiento previo del grupo.
- Consideración de los conocimientos previos del alumnado como punto de partida para la adquisición de nuevos aprendizajes.
- Adecuación del lenguaje a las características del alumnado.
- Orientación del grupo respecto a su situación en el proceso de aprendizaje, por medio de controles de comprensión y actividades de clase.
- Utilización de recursos didácticos y materiales variados y adecuados.
- Conexión de los aprendizajes del alumnado con la realidad de nuestro entorno social y profesional con la finalidad de conseguir aprendizajes competenciales.
- Creación de un clima de confianza que fomente la participación activa del grupo en el contexto educativo del aula.
- Fomento de la iniciativa, la autonomía y el trabajo en grupo.
- Enseñanza / aprendizaje de actitudes personales y profesionales que lleve a su interiorización por parte del alumnado.
- Variedad en las actividades e instrumentos de evaluación, empleándolos como parte del proceso de aprendizaje.
- Utilización de las Tics como recurso educativo docente y como medio de búsqueda y selección de información y actualización de conocimientos.

En cuanto a los modelos de enseñanza y metodologías, y teniendo en cuenta el carácter predominantemente práctico de esta formación, considero conveniente utilizar en primer lugar un modelo expositivo, necesario para que el/la docente explique, de forma organizada, el contenido teórico y de esa forma, posteriormente, el alumnado pueda llevarlo a la práctica. A continuación, a través del aprendizaje por descubrimiento, el alumnado tomará un papel activo en la construcción de su propio conocimiento, fomentando su autonomía y capacidad de pensar de forma crítica y creativa. Tal y como apunta Bruner, el descubrimiento fomenta el aprendizaje creativo (Baro, 2011, p.5), promoviendo la comprensión en vez de la memorización (Bruner, 1961).

De igual forma, y con la finalidad de acercar situaciones reales al grupo clase, los/as alumnos/as representarán, de forma creativa, distintos tipos de casuísticas en las que se pondrán en el papel tanto del cliente como del recepcionista, a través de juegos de roles. Es

importante combinar la metodología expositiva y la de descubrimiento con esta simulación educativa, dando una importante relevancia a esta última, ya que, tratándose de un aprendizaje experiencial, el alumnado podrá aplicar lo que está aprendiendo en un contexto práctico y significativo. Así, cuando se dé la situación real en el mundo laboral, sepan cómo proceder. Con este tipo de combinación, el grado de asimilación de los contenidos teóricos será mucho más elevado y eficaz.

El modelo de enseñanza inductivo básico⁸ también ha de ser relevante en la impartición de este módulo, partiendo de casos concretos, muy afines a situaciones cotidianas, como puede ser una petición de reserva, un cambio de habitación, de divisas o la gestión de un caso difícil con algún huésped, y acostumbrar al alumnado a conducir estas situaciones adecuadamente. Con todo ello, se conseguirá que cuando se encuentren trabajando en un alojamiento turístico, traten con la clientela de forma profesional y eficiente, y resuelvan con maestría cualquier situación que con ella se tenga lugar.

Dependiendo de la actividad llevada a cabo en cada Unidad de Trabajo, y según la Consejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias⁹, es recomendable agrupar al alumnado de la siguiente forma:

- Grupos homogéneos: partiendo de perfiles comunes entre sus miembros y afrontando distintos tipos de situaciones.
- Grupos heterogéneos: en los que el alumnado comparte perfiles diferentes y en los que se benefician todos con sus puntos de vista distintos a la hora de enfrentarse a distintos retos o situaciones.
- Gran-grupo: en el que se implica a la totalidad del grupo-aula.
- Equipos móviles o flexibles: en los que los miembros de cada grupo van cambiando para responder a necesidades de personas concretas.
- Trabajo individual: en el que el alumnado actúa sin ayuda de otros miembros.
- Grupos interactivos: en los que se goza de la intervención de otras personas (expertos o profesionales de otras ramas, no docentes) que, haciendo uso de su experiencia y conocimientos, ayudan al aprendizaje y a mejorar el clima del aula.

⁸ El modelo inductivo básico es un enfoque de razonamiento y generación de conocimiento que se basa en la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales o principios más amplios.

⁹ Véase la página web del Gobierno de Canarias: www.gobiernodecanarias.org

Considerando el contenido del módulo de Recepción y Reservas, y dependiendo del tipo de actividades realizadas por el alumnado, deben combinarse haciendo uso en mayor medida de trabajo individual, de gran-grupo, grupos heterogéneos y flexibles.

Creo conveniente dar protagonismo al trabajo cooperativo, en el que cada alumno/a aportará su conocimiento en el tema a abordar aportando cada uno/a sus ideas y formas de proceder desde sus diversos puntos de vista y, posteriormente, comparándolo con el resto del grupo, llegarán entre todos a un consenso en cuanto a la resolución del caso. En relación con la naturaleza y la constitución de los grupos, esta no va a tener en cuenta la relación que había previamente entre cada uno de los miembros, sino las características que tenga la actividad que se va a realizar, buscando que los grupos sean lo más heterogéneos posible (Rué, 1991). Además, esta heterogeneidad contribuye a que se puedan producir conflictos entre ellos, siendo un aspecto que está relacionado con el espíritu crítico y con la tolerancia, ayudando así a aumentar la madurez de los componentes del grupo (García, R., Traver, J., Candela, I. 2001).

Asimismo, esta metodología propuesta favorecerá a la reducción del porcentaje de absentismo, ya que derivará en una mayor motivación para el alumnado al ver cómo logra conseguir sus objetivos y aprender de sus errores.

4.9. Criterios de evaluación y calificación

El 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, establece los Resultados de Aprendizaje (R.A.) y sus correspondientes Criterios de Evaluación (C.E.) que se presentan en la tabla 3:

Tabla 3. R.A. y C.E. del módulo Recepción y Reservas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>R.A. 1: Supervisa 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,</p>

	<p>segmentación de la oferta y funcionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento. 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. 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. f. Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación. g. Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería. h. Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.
<p>R.A. 2: Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas. b. Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico. c. Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas. d. Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.

	<ul style="list-style-type: none"> e. Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles. 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. g. Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas. h. Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos. i. Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación. j. Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.
<p>R.A. 3: Formaliza 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 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

	<p>sea necesaria dicha relación.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>R.A. 4: Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total. b. Se han elaborado y actualizado del <i>planning</i> de ocupación del establecimiento turístico. c. Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción. d. Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento. 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 f. Se ha especificado la información a

	<p>transmitir a los clientes y bajo que 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> <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>R.A. 5: Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>a. Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico.</p> <p>b. Se han aplicado los métodos de información predeterminados para comunicar a los diferentes departamentos de la salida de los huéspedes para una fecha determinada.</p> <p>c. Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida.</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>

	<ul style="list-style-type: none"> g. Se han descrito los procesos de archivo y custodia de toda la documentación relativa a la estancia y salida de los clientes. h. Se ha calculado y realizado el arqueo de caja en los cambios de turno y el cierre diario. i. Se han reconocido las variables que incluyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos. j. Se han identificado los procesos relativos a la post-estancia de los clientes.
<p>R.A. 6: Controla 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>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos. b. Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad. c. Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades. d. Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas. e. Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa. f. Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa. g. Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa. h. Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos. i. Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Fuente: Elaboración propia según lo dispuesto por el Real Decreto 1686 /2007, de 14 de diciembre.

La asignación de 192 horas para este módulo, teniendo en cuenta el gran número de R.A. y de C.E., parece quedarse corta, más aún cuando es necesario evaluar cada C.E. mínimo dos veces. La realidad indica que es muy complicado, por lo que sería necesario ampliar la temporalización para facilitar el cumplimiento de cada uno de ellos.

Tanto los R.A. como los C.E. son elementos esenciales para el diseño y evaluación del aprendizaje, por lo que, con la inclusión de la unidad que propongo añadir, sus porcentajes por U.T. han de modificarse.

Gracias a los R.A. acordes con esta unidad adicional, se alcanzarán los objetivos específicos relacionados con la utilización del software hotelero de reservas, y a través de los C.E. se medirá si efectivamente, el alumnado ha conseguido esos resultados. Estos últimos estarán estrechamente relacionados con los R.A. y permitirán una evaluación objetiva y justa del desempeño del alumnado.

La programación actual del centro distribuye el 100% de los R.A. entre sus 6 U.T., alcanzando cada unidad un 16,66%. Al ser necesario que se cumpla en su totalidad cada C.E. asociado a los R.A., se precisa compartir los porcentajes de cada C.E. para lograr todos y cada uno de ellos.

De esta manera, con la inclusión de la U.T. extra que propongo, los porcentajes resultantes de los R.A. quedan como se presentan en la tabla 4:

Tabla 4. Distribución porcentual de los R.A. por U.T.

RESULTADOS APRENDIZAJE	%	UNIDADES DE TRABAJO
RA1	15,00	UT1 Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos turísticos
	1,66	UT7 Utilización del <i>software</i> hotelero
RA2	13,33	UT2 Gestión de reservas de habitaciones en alojamientos turísticos
	3,33	UT7 Utilización del software hotelero
RA3	13,33	UT3 Proceso de <i>check-in</i> de clientes
	3,33	UT7 Utilización del software hotelero
RA4	8,33	UT4 Gestión de la estancia de los clientes
	8,33	UT7 Utilización del software hotelero
RA5	13,33	UT5 Proceso de check-out de clientes
	3,33	UT7 Utilización del software hotelero
RA6	15,00	UT6 Gestión de la seguridad en alojamientos turísticos
	1,66	UT7 Utilización del software hotelero
	100,00	

Fuente: Elaboración propia

Existen diversas formas de evaluar y calificar al alumnado en la Formación Profesional, y las opciones pueden variar según el tipo de programa de formación, las habilidades y conocimientos impartidos y el nivel de competencia que se espera que los/as estudiantes alcancen.

En la programación didáctica que propongo, aparte de las evaluaciones escritas ya contempladas en la programación actual del centro, estimo conveniente incluir asimismo evaluaciones prácticas, que permitan evidenciar el grado de comprensión y asimilación por parte del alumnado.

Algunos métodos comunes incluyen:

- Evaluaciones escritas: pudiendo incluir pruebas, exámenes o ensayos que miden el conocimiento teórico y conceptual del alumnado.

- Evaluaciones prácticas: pudiendo incluir demostraciones en el aula, trabajos prácticos, proyectos o simulaciones que miden las habilidades prácticas y la capacidad de aplicación del conocimiento.
- Evaluaciones de desempeño: las cuales pueden incluir observaciones directas del desempeño del alumnado en situaciones de trabajo simuladas, y se utilizan para medir las habilidades prácticas, la capacidad de resolución de problemas y la toma de decisiones.
- Evaluaciones de competencias: pudiendo incluir evaluaciones formales o informales de las competencias específicas que se enseñan en el programa de formación, y se utilizan para medir la capacidad del alumnado para realizar tareas específicas de manera efectiva.

Asimismo, existen tres procesos muy adecuados para la evaluación como lo son la autoevaluación, a través de la cual el alumnado es capaz de detectar por sí solo, sus fortalezas y debilidades, convirtiéndose en una oportunidad para profundizar en aquellos aspectos en los que precisa mejorar; la coevaluación, con la que será otro alumno/a el/la que señale esas fortalezas y debilidades con respecto a la formación en cuestión; y la heteroevaluación, siendo la evaluación que suele realizar el docente al alumnado, valorando su grado de asimilación y aptitud con respecto a un tema en concreto.

Es importante que los métodos tanto de evaluación como de calificación se alineen con los objetivos de la formación y que sean justos y consistentes para la totalidad de los/as estudiantes. El profesorado debe, de igual manera, proporcionar retroalimentación clara y constructiva a su alumnado sobre su desempeño, lo cual ayudará a mejorar su aprendizaje y motivación, al tiempo que les capacitará para una óptima inserción en el mundo laboral.

Dado el carácter prioritariamente práctico de este Ciclo Formativo, se desarrollará una evaluación continua que garantice la asimilación de los contenidos teóricos, prácticos y profesionalizadores trabajados a través de la realización de actividades, presentación de dudas, interacciones en las aulas, comentarios, etc. Asimismo, al final de las primeras seis U.T., se llevará a cabo una evaluación sumativa que permita acreditar la adquisición de las competencias trabajadas a lo largo de cada una de ellas.

La evaluación será distinta en la U.T.7 que propongo añadir, “Utilización del *software* hotelero”, tal y como se verá más adelante. En el resto de las unidades, ésta se compondrá de pruebas teóricas y profesionalizadoras (prácticas y actitudinales).

La ponderación estimada para cada una de ellas comprende un 60% de las puntuaciones a los contenidos profesionalizadores, y un 40% a la teoría. Al hablar de contenidos profesionalizadores, se hace referencia a una evaluación conjunta de las habilidades, destrezas, habilidades cognitivas y las actitudes.

La evaluación teórica se realizará mediante una P.O. que evaluará el aprendizaje alcanzado en diferentes niveles (conocimiento, comprensión y aplicación) y se realizará de forma individual y sin disponer de material didáctico.

Todos los R.A. que no hayan sido superados por parte del alumnado, se deberán recuperar. Dicha recuperación, se llevará a cabo a final del curso a través de distintas actividades de evaluación establecidas por la docente. El contenido de las mismas variará dependiendo de la unidad a recuperar, pero todas constarán de pruebas objetivas ponderadas de tipo test, las cuales, al igual que las realizadas a lo largo del curso, constarán de 30 ítems con los siguientes tipos de preguntas:

- De selección múltiple
- Verdadero y falso
- Respuesta breve
- De correspondencia

Por cada respuesta errónea en las preguntas de selección múltiple y las de verdadero y falso, se restará una correcta. Los demás tipos de preguntas no restarán, aun dejándolas en blanco.

4.10. Atención a la diversidad

Tal y como se apunta en la programación didáctica del centro educativo y del módulo de Recepción y Reservas, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, dedica todo su Título II a definir el principio de la Equidad en la Educación. En el capítulo I se introduce el término de Necesidad Específica de Apoyo Educativo, detallando cómo corresponde a las Administraciones Educativas disponer de los medios necesarios para que todo el alumnado

alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional, de manera que los alumnos y las alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, por sus altas capacidades, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de su historia escolar, puedan alcanzar el máximo desarrollo de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado.

No obstante, acorde con la Orden 13 de diciembre de 2010, en la Formación Profesional Específica¹⁰, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales (resultados de aprendizajes) necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos. Debido precisamente al carácter profesionalizador de las enseñanzas en Formación Profesional, lo que se trata en este caso son las peculiaridades de la atención a necesidades especiales en este tipo de enseñanza.

La misma programación didáctica señala que, si algún alumno/a necesita cualquier tipo de atención especial, se hará uso de medidas especiales a lo largo de su formación, en función de sus necesidades. En este sentido la adaptación de la metodología para NEAE en la Formación Profesional es un tema crucial para garantizar que los/as estudiantes con necesidades especiales tengan acceso a la educación y las habilidades que necesitan para tener éxito en su vida laboral.

Algunas estrategias que podrían ser útiles para adaptar la metodología en la FP para NEAE incluyen:

- Evaluación individualizada de las necesidades de cada estudiante para que la adaptación de la metodología y los recursos se ajusten a la perfección a su nivel de habilidades y necesidades específicas.
- Enfoque multisensorial: se recomienda utilizar una variedad de recursos y técnicas pedagógicas que involucren al alumnado en diferentes formas de aprendizaje, incluyendo el uso de material visual, auditivo y táctil.

¹⁰ BOC 150 de 22 de diciembre, de Orden 13 de diciembre de 2010

- Adaptación de los recursos de aprendizaje para que sean accesibles y comprensibles para el alumnado con necesidades especiales, incluyendo el uso de tecnologías de asistencia y materiales de lectura adaptados.
- Trabajo en equipo: tanto los/as docentes, el personal de apoyo como los padres o tutores, han de colaborar entre sí para garantizar una adaptación adecuada de la metodología y el apoyo a este tipo de alumnado.
- Evaluación continua del progreso de los/as estudiantes y de la eficacia de la metodología adaptada para garantizar que se están alcanzando los objetivos de aprendizaje.
- La atención a la diversidad se puede realizar a través de estrategias específicas de adaptación curricular y metodológica, como la simplificación de contenidos, el uso de materiales adaptados y el refuerzo positivo.
- La evaluación debe ser adaptada para cada alumno/a, permitiendo la realización de pruebas orales, la eliminación de barreras físicas y la adecuación del tiempo para cada prueba.

En resumen, la adaptación de la metodología de Formación Profesional a las Necesidades Educativas Especiales requiere una atención cuidadosa y personalizada a las necesidades específicas de cada alumno/a, y una colaboración estrecha entre el equipo docente y los servicios de apoyo a la integración y atención a la diversidad. Esta adaptación se contempla como un proceso clave para garantizar que los/as estudiantes especiales tengan acceso a una educación de calidad y las habilidades necesarias para tener éxito en su carrera profesional, garantizando, de este modo, el apoyo adecuado para alcanzar sus objetivos de aprendizaje.

5. UNIDAD DE TRABAJO 7: “UTILIZACIÓN DEL *SOFTWARE* HOTELERO”

5.1. Justificación

Como ya se indicó, estimo conveniente dedicar las siete semanas que dura la 3ª evaluación al *software* hotelero, ya que considero que es un factor importante y necesita más tiempo que las unidades anteriores para afianzar todo lo aprendido en la 1ª y 2ª evaluación y

ponerlo en práctica de forma informatizada. Deben familiarizarse y finalmente, dominar, las aplicaciones informáticas, debido a que esa forma de trabajar es la que mayoritariamente se va a utilizar por parte del alumnado, tanto en sus futuras prácticas que tendrán lugar el próximo curso escolar, como en su inserción laboral, teniendo en cuenta, que actualmente, es raro el establecimiento de alojamiento que no cuente con un *software* hotelero.

Por lo tanto, he decidido añadir una Unidad de Trabajo, cuya denominación es “Utilización del *software* hotelero”, en la que se trate todo lo aprendido anteriormente en el módulo, pero esta vez, de forma informatizada. Independientemente de la aplicación informática que utilice el alumnado una vez esté inmerso en el mercado laboral, habiendo adquirido las habilidades necesarias para manejar el que tienen en el centro educativo, no tendrán ningún tipo de problema, ya que todos son muy similares y, por norma general, bastante intuitivos. No obstante, es requisito indispensable conocer y saber cómo funciona siempre en aras de ofrecer el mejor servicio posible al cliente y optimizar las ventas de habitaciones en cualquier establecimiento de alojamiento.

5.2. Objetivos

Partiendo de los objetivos generales del módulo de Recepción y Reservas, los objetivos específicos inherentes a esta U.T. extra son los siguientes:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.

5.3. Competencias profesionales, generales y sociales

De acuerdo con el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, la competencia general de este módulo consiste en organizar y controlar establecimientos de alojamiento

turístico, 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 U.T. 7 “Utilización del *software* hotelero” se vincula con las siguientes competencias profesionales, generales y sociales:

- e) 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.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.

5.4. Contenidos y desarrollo del currículo

El contenido de esta unidad se centra en enseñar al alumnado a utilizar el *software* informático de reservas, de forma que lleven a la práctica las labores de la recepción de un hotel de forma digital, haciendo uso de sus conocimientos previos del módulo de Recepción y Reservas, y poniéndolos en práctica de manera informatizada.

Para ello, se han seleccionado los contenidos más idóneos con los que podrán desarrollar su potencial y adecuarlo a las gestiones y labores diarias que se llevan a cabo en un establecimiento de alojamiento turístico.

Los contenidos del currículo y su desarrollo se muestran en la tabla número 5:

Tabla 5. Contenidos y desarrollo del currículo

Contenidos del currículo	Desarrollo de los contenidos
<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de reservas. • Fuentes de reservas. Tipos de reservas. • Cancelación, modificación y penalizaciones. • Correcta toma de reservas y su gestión posterior. • Listados de reservas. • Sistemas informáticos de gestión de reservas. • Procedimientos de clientes con o sin reservas. • Registro de cliente. Métodos de registro anticipado de clientes. • Tipos de listados operativos. • Planning. Rack. Slip. Otros documentos de control. • Modificación de los servicios contratados: A petición del cliente. Por exigencias del establecimiento. • Procedimientos y servicios de recepción y consejería: Correspondencia, mensajería, despertador, cambio de moneda, alquiler de cajas fuertes, reservas o venta de servicios externos o internos, venta de pequeños artículos, entre otros. • Sistemas de cobro: Cobro en efectivo. Cobro de contratos de alojamiento. Invitaciones. Gratuidades. Liquidación de comisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dpto. de reservas y sus funciones. • Elementos básicos que todo recepcionista debe saber. • Tipos de reservas. • Tipos de <i>Plannings</i>. • Procedimientos de reservas. • Elaboración de contratos con empresas y distribuidores. • Documentación propia del dpto. • Gestión informatizada de reservas. • Actividades propias del área de mostrador. • Control de la ocupación del establecimiento. • Proceso del <i>check-in</i>. • Procesos y servicios en el área de mostrador. • Documentación propia. • Funciones del área de mano corriente. • Registro de consumo y su control. • Elaboración de la mano corriente. • Emisión de la documentación propia del área. • Actividades del área de caja. • Documentación propia del departamento. • Proceso de facturación, cobros. Clientes, Agencias de viajes y empresas. • Proceso de liquidación de Caja. Arqueos.

Fuente: Elaboración propia a partir del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre

5.5. Metodología

A lo largo de esta Unidad de Trabajo se llevarán a cabo principalmente dos secuencias didácticas: una estrategia expositiva afirmativa donde se explicará los conceptos clave para poder desempeñar la práctica, su finalidad, así como la forma de llevarla a cabo, y una

estrategia por descubrimiento, con la que el alumnado será consciente de sus posibles errores y consiguientes correcciones.

Predominará la metodología activa y participativa, planteando preguntas exploratorias con la finalidad de confirmar el nivel previo de conocimientos del grupo aula.

Teniendo en cuenta la variedad de los aspectos teóricos que se llevarán a la práctica a través del *software* hotelero, se realizará una combinación entre el aprendizaje autónomo y autodirigido por parte del alumnado mediante el constructivismo, y el aprendizaje guiado, implicando una mayor orientación y apoyo por parte del/la docente en el proceso de aprendizaje.

Con el primero, el constructivismo, construirán el conocimiento de forma activa a través de su experiencia y reflexión. De esta forma, los/as estudiantes serán los protagonistas de su propio aprendizaje y el/la docente actuará como guía en ese proceso. Para poder ponerlo en práctica, el alumnado deberá estar motivado para explorar y descubrir, y la enseñanza estará basada en situaciones de la vida real de manera que puedan aplicar lo que han aprendido en contextos reales. Se proporcionarán experiencias significativas y desafiantes que permitan al alumnado construir su propio conocimiento. De igual forma, se enfatizará la importancia de la interacción social en el aprendizaje, sosteniendo que el conocimiento se construye a través de la colaboración con otros.

Habrará otro tipo de contenidos en los que se llevará a cabo el aprendizaje guiado, en el que la/el docente guiará al alumnado a través de un proceso estructurado de resolución de problemas, teniendo en cuenta que aprenderán mejor al proporcionarles una estructura clara y un apoyo para su aprendizaje. El papel docente será, por tanto, un papel activo proporcionando orientación, retroalimentación y apoyo a los/as estudiantes en todo momento. Este tipo de aprendizaje guiado podrá ser utilizado en una variedad de contextos, incluyendo la enseñanza de habilidades prácticas, así como el desarrollo de habilidades sociales y emocionales.

Se instará al alumnado a preguntar todas sus dudas en aras de una mayor comprensión de todos los pasos a dar en este proceso de aprendizaje. Al mismo tiempo, los conocimientos que adquiera tendrán validez y utilidad tanto para el ámbito laboral como para el sociocultural.

Se promoverá en todo momento el uso de las TICs, y a través del *software* hotelero de reservas disponible en el centro, el alumnado aprenderá a desenvolverse en él a través de

distintos juegos de rol en los que aportarán, no sólo sus habilidades informáticas sino también sus competencias en cuanto a la atención al cliente.

La docente fomentará un clima favorable en el aula, promoviendo los valores de cooperación y tolerancia.

Llevando a cabo esta metodología, se reducirá el alrededor del 20% de absentismo presente en el módulo, ya que el alumnado se verá motivado a seguir formándose al ver cómo se desenvuelve en situaciones muy parecidas al contexto laboral real y experimentando sus capacidades para ello.

Referente a los alumnos con NEAE, aunque como se ha expuesto anteriormente, no existe por Ley una adaptación curricular en Formación Profesional, propongo adaptar la metodología en áreas de una mejor asimilación del contenido y de seguir el ritmo del resto del alumnado, llevando a cabo un correcto y óptimo proceso de enseñanza-aprendizaje, sin obviar las dificultades que determinados/as alumnos/as puedan sufrir.

Para ello, en primer lugar, es necesario un mayor interés y conocimiento por parte del equipo docente en cuanto a estas necesidades educativas. A continuación, propongo aportar una metodología flexible con un enfoque centrado en el/la alumno/a en cuestión, ajustando los materiales y las actividades, utilizando recursos de apoyo y trabajo en equipo para asegurar que el proceso de aprendizaje se lleve a cabo de forma válida y operativa.

En el caso de tener algún alumno/a con NEAE, la metodología que propongo para la impartición de la U.T.7 es la siguiente:

1. Realizar una evaluación inicial, en la que se identifiquen las necesidades y fortalezas del estudiante, a través una entrevista tanto con el/la alumno/a como con sus familiares.
2. Desarrollar un Programa de Apoyo Individualizado (PAI), estableciendo los objetivos del aprendizaje y las estrategias específicas para abordar sus necesidades. Este plan será flexible y se podrá ir adaptando a medida que se avanza en la U.T.
3. Realizar adaptaciones curriculares, ajustando la metodología a sus necesidades. Se contemplará la modificación del ritmo de enseñanza, dedicándoles más tiempo hasta confirmar que se ha asimilado la totalidad de los conceptos, aportar recursos y materiales adicionales, dar tiempo extra en la realización de las pruebas, agrandar la fuente del texto, etc.

4. Fomentar el trabajo en equipo, llevando a cabo un aprendizaje colaborativo y fomentando el trabajo en grupo. De esta manera, los/as alumnos/as con este tipo de necesidades fortalecerán sus habilidades sociales y emocionales y mejorarán su sentido de pertenencia.
5. Poner en práctica un apoyo individualizado, realizando tanto tutorías como adaptaciones tecnológicas, tales como aumentar el *zoom* de la pantalla en caso de cualquier tipo de discapacidad visual.
6. Llevar a cabo una evaluación continua con la que se pueda ir adaptando y modificando, en su caso, esta metodología.

5.6. Resultados de Aprendizaje y Criterios de evaluación

Los Resultados de Aprendizaje contemplados en esta U.T. se vinculan con los siguientes Criterios de Evaluación:

- En el **R.A. 1**: “Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad”, el C.E. es el **g**.
- En el **R.A. 2**: “Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas”, los C.E. son el **g** y **h**.
- En el **R.A.3**: “Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas”, los C.E. son el **c** y **e**.
- En el **R.A. 4**: “Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase”, los C.E. son el **d, e, g, i** y **j**.
- En el **R.A. 5**: “Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados”, los C.E. son el **a** y **c**.
- En el **R.A. 6**: “Controla 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”, el C.E. es el **b**.

5.7. Temporalización

La U.T. propuesta tendrá una duración total de siete semanas, impartándose en la 3ª evaluación en sesiones tanto de una hora como de dos, abarcando 6 horas semanales.

La modificación en cuanto a su extensión se debe a la necesidad de tratar diversos aspectos en cuanto a reservas de clientes haciendo uso del *software* hotelero para que, de este modo, el alumnado alcance el grado adecuado de asimilación de todos y cada uno de sus componentes.

De las 42 horas asignadas para esta unidad, se estima destinar 4 horas a la introducción al *software* hotelero. En este tiempo se explicarán los distintos conceptos principales a tener en cuenta, y se aprovecharán para que el alumnado se vaya familiarizando con la aplicación informática. De las 38 horas restantes, se destinarán 15 al desarrollo de dichos contenidos y 23 a la consolidación de la práctica, a través de simulaciones y juegos de rol principalmente, incluyendo las 4,5 horas destinadas a las actividades de evaluación.

De las 36 semanas que consta en total el módulo Recepción y Reservas, esta unidad tendrá lugar en su último período, dando comienzo a partir de la semana 29 y finalizando la número 36.

5.8. Situación de aprendizaje

La U.T. propuesta, “Utilización del *software* hotelero”, conlleva la puesta en práctica de una situación de aprendizaje denominada “Gestiona tu hotel de forma inteligente: la solución está en el *software*” compuesta por 4 actividades, cuya finalidad es confirmar la óptima asimilación del contenido teórico impartido previamente, así como la puesta en marcha del mismo de forma práctica e informatizada.

En primer lugar, el alumnado se habituará al *software* hotelero disponible en el centro, conociendo sus comandos y comprendiendo la funcionalidad de cada uno de ellos.

Una vez explicados los pasos y el procedimiento a seguir, se dará paso a la introducción de reservas en el sistema para que, de una forma lo más práctica y real posible, experimenten el aumento de ocupación originado por el volumen de estancias reservadas.

Asimismo, se procederá a registrar cancelaciones y modificaciones de las reservas ya existentes.

Posteriormente, siguiendo con la situación de aprendizaje propuesta, aprenderán a emitir listados, tanto de llegadas como de salidas.

Una vez que se haya asimilado todo este contenido, se continuará con la parte del *check-in*, aprendiendo a cumplimentar y registrar toda la documentación necesaria para gestionar la entrada de clientes al establecimiento, tanto de forma manual como especialmente, informatizada. A partir de ahí, las dinámicas que se llevarán a cabo incluirán cambios de habitación, alquileres de caja fuerte, cargos en cuenta, etc. Una vez más, con una perspectiva lo más próxima posible a la realidad de cualquier alojamiento turístico.

Después de simular diversas situaciones durante la estancia de los clientes, procederemos al *check-out*. En este punto, el alumnado aprenderá a cerrar cuentas, imprimir facturas, distinguir entre procedimientos de agencias y particulares, etc.

De esta manera, se contemplarán todos los aspectos vinculados a esta U.T., debiendo el alumnado demostrar el dominio del contenido a través de esta secuencia de actividades, las cuales contemplan tanto los R.A. como los C.E. pertinentes.

Para ello, el alumnado realizará las actividades mostradas en la tabla 6:

Tabla 6. Secuencia actividades U.T. 7: Utilización del *software* hotelero

Actividad 1 de desarrollo: “Del lápiz al <i>software</i>: innovación en la gestión de hoteles”	
Ubicación	Aula del centro
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores con conexión a Internet • Programa de gestión hotelera • Proyector • Manuales de <i>software</i> hotelero
Agrupamiento	Individual
Duración	60 minutos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Asimilar el contenido teórico • Diferenciar distintos tipos de reservas • Introducir, modificar y cancelar reservas de habitaciones • Alcanzar una óptima utilización del sistema informático
Desarrollo	Se aportará al alumnado distintos supuestos de peticiones de reservas de clientes, y éste, de forma individual, introducirá los datos correctamente en el sistema informático. Posteriormente, modificarán dichas reservas y finalmente, las cancelarán. Los resultados se verán en clase, confirmando el óptimo manejo del <i>software</i> hotelero de reservas.
Seguimiento del/la docente	Se fomentará la participación del alumnado en la introducción, modificación y cancelación de las reservas en el <i>software</i> hotelero, confirmando, al mismo tiempo, la correcta introducción de los datos solicitados, así como las destrezas a la hora de manejar el sistema informático.
R.A. y C.E.¹¹	<ul style="list-style-type: none"> • R.A. 2 (g, h) • R.A. 3(c, e) • R.A. 4 (d, e, g, i, j) • R.A. 5 (c, e) • R.A. 6 (b)

¹¹ Los porcentajes aplicables al proceso de evaluación de los criterios de cada actividad están relacionados con la parte pendiente de cada Resultado de Aprendizaje.

Actividad 2 de evaluación: “Llegadas y salidas sin contratiempos: el software es tu acierto”	
Ubicación	Aula del centro
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores con conexión a Internet • Programa de gestión hotelera • Proyector • Manual del software hotelero
Agrupamiento	Individual
Duración	45 minutos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Asimilar el contenido práctico • Gestionar listados de reservas • Relacionar las reservas introducidas en el sistema con la información volcada en los listados.
Desarrollo	El alumnado partirá de distintos datos volcados de dos listados de reservas. Cada alumno/a deberá elaborar dos listados de llegadas. Los resultados se evaluarán de forma individual, contando para nota y comprobando la correcta comprensión del contenido teórico y puesta en práctica del contenido práctico.
Evaluación de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés mostrado en el desarrollo de la actividad • Nivel de conocimientos adquiridos
R.A. y C.E.	<ul style="list-style-type: none"> • R.A. 2 (g) • R.A. 3(c, e) • R.A. 4 (d, e, g, i, j) • R.A. 5 (c, e) • R.A. 6 (b)

Actividad 3 de evaluación: “Si hay un problema, a recepción que vienen todos...”	
Ubicación	Aula del centro
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador con conexión a Internet • Programa gestión hotelera
Agrupamiento	Pequeños grupos de dos
Duración	120 minutos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar distintos tipos de situaciones • Concienciar de la importancia de las relaciones interdepartamentales
Desarrollo	Los alumnos se pondrán en la situación de un determinado problema (en cuanto a habitaciones, comida o cualquier servicio, así como un error en la factura), siendo unos el recepcionista, y otros, el cliente, teniendo los primeros que resolver la contrariedad y argumentar a qué departamentos involucraría, dependiendo del problema a resolver.
Evaluación de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés mostrado en el desarrollo de la actividad • Participación del alumnado en la actividad • Aportaciones individuales al trabajo en pareja • Originalidad en las propuestas • Claridad en las acciones • Nivel de conocimientos adquiridos
R.A. y C.E.	<ul style="list-style-type: none"> • R.A. 4 (e, g) • R.A. 5 (a, c) • R.A. 6 (b)

ACTIVIDAD PRÁCTICA FINAL	
Actividad 4 de evaluación: “La recepción del hotel: más allá de la bienvenida”	
Ubicación	Aula del centro
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador con conexión a Internet • Programa gestión hotelera
Agrupamiento	Pequeños grupos de dos
Duración	120 minutos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la atención al cliente • Gestión de distintas situaciones antes, durante y al acabar la estancia en el hotel
Desarrollo	Los/as alumnos/as representarán un cargo dentro de la recepción de un hotel de 5*, siendo los miembros de los otros grupos, quienes caractericen el rol del cliente en diversas situaciones. Dichas situaciones irán desde la petición de reserva, su introducción, así como el transcurso de la estancia y la salida de los clientes, abarcando todos los procesos contemplados a lo largo de la unidad de trabajo.
Evaluación de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés mostrado en el desarrollo de la actividad • Participación del alumnado en la actividad • Aportaciones individuales al trabajo en pareja • Originalidad en las propuestas • Eficiencia a la hora de gestionar las distintas situaciones • Atención al cliente • Trabajo en equipo • Claridad en las acciones • Nivel de conocimientos adquiridos
R.A. y C.E.	<ul style="list-style-type: none"> • R.A. 2 (g, h) • R.A. 3 (c, e) • R.A. 4 (d, g, i, j) • R.A. 5 (a, c) • R.A. 6 (b)

Fuente: Elaboración propia

5.9. Evaluación y calificación

La evaluación y calificación en Formación Profesional son elementos esenciales para medir el progreso y el aprendizaje de los/as estudiantes en un programa de formación. En general, la evaluación se refiere a la recopilación de información sobre el desempeño del estudiante en relación con los objetivos de aprendizaje establecidos, mientras que la calificación es el proceso de asignar una puntuación o un nivel de rendimiento en función de la evaluación.

En esta U.T. propongo evaluar a través de evaluaciones prácticas. A través de ellas, el alumnado pondrá poner en práctica todos los conocimientos teóricos ya adquiridos. Todo esto se llevará a cabo en situaciones simuladas que se identifiquen con el contexto en el que se desenvolverán una vez se encuentren trabajando en el sector turístico. La docente evaluará la ejecución técnica del *software* hotelero, así como la toma de decisiones, la resolución de problemas y el trabajo en equipo. La retroalimentación que recibirá el/la alumno/a será inmediata, pudiendo así, conocer su nivel de rendimiento y las áreas de mejora.

Opto por incluir otros dos procesos relevantes, como son la coevaluación y la heteroevaluación. La primera se utilizará en supuestos prácticos en los que se produzcan agrupamientos, principalmente de dos alumnos/as, y en la que, posteriormente, el/la docente hará una revisión de los resultados obtenidos. Aun así, la evaluación que predominará será la heteroevaluación, en la que el/la profesor/a será el encargado/a de valorar el grado de asimilación y aptitud en lo que a tratamiento informatizado de las reservas se refiere.

Es importante que los métodos tanto de evaluación como de calificación se alineen con los objetivos de la formación y que sean justos y consistentes para la totalidad de los/as estudiantes. El profesorado debe, asimismo, proporcionar retroalimentación clara e constructiva a su alumnado sobre su desempeño, lo cual ayudará a mejorar su aprendizaje y motivación, al tiempo que les capacitará para una óptima inserción en el mundo laboral.

Las actividades que se realizarán para evaluar esta UT son las que se presentan en la situación de aprendizaje propuesta, contemplando dos actividades de evaluación y una práctica final que englobará el conjunto de las competencias adquiridas.

Dado el carácter predominantemente práctico de esta unidad, y con la finalidad de evaluar los distintos R.A. y sus C.E. comprendidos en esta U.T., la nota de cada alumno se desglosará como sigue:

- 40% de las actividades de evaluación (con una calificación del 20% cada una de las actividades de evaluación de la secuencia anteriormente mostrada)
- 60% Práctica final

Finalmente, para la calificación del alumnado, se utilizará una rúbrica, la cual se muestra en el Anexo 1.

En caso de no haberse alcanzado la totalidad de los R.A. y C.E. correspondientes, el alumnado deberá recuperar esta unidad realizando una actividad final, en la que parametrizará un hotel a su elección y acorde con los precios y servicios contemplados, se llevarán a cabo distintas labores digitales, incluyendo todos los aspectos fundamentales y necesarios del *software* hotelero impartidos a lo largo de las 42 horas que ha durado el trimestre.

6. CONCLUSIONES

El módulo Recepción y Reservas, contemplado en el Ciclo de Formación de Grado Superior de Gestión de Alojamientos, está bien organizado y planteado en líneas generales, estando distribuido en 10 módulos: Estructura del Mercado Turístico, Protocolo y Relaciones Públicas, Marketing Turístico, Dirección de Alojamientos Turísticos, Gestión del departamento de Pisos, Recepción y Reservas (sobre el cual trata este T.F.M.), Recursos Humanos en el Alojamiento, Comercialización de Eventos, Inglés, y este año como segunda lengua extranjera, Alemán. Esta estructura formativa en cuanto a contenido es bastante completa, con el fin de facilitar la inserción en el sector turístico. Sin embargo, la sensación experimentada durante el periodo de prácticas ha sido la de compartimentación en módulos estanco, sin relación entre ellos. Falta una mayor coordinación, especialmente en los temas impartidos y en la temporalización de los contenidos. Si se decide no incluir en el currículo, por ejemplo, la atención al cliente es importante que cuando se esté tratando el tema de *check-in* o incluso antes, en el subdepartamento de Reservas, el alumnado sepa cómo gestionar distintas situaciones con los clientes y cómo atenderlos para alcanzar un servicio satisfactorio.

Asimismo, en este T.F.M. se ha hecho hincapié en un análisis más exhaustivo del *software* hotelero de reservas, especialmente para el primer curso de este ciclo. Hay que entender que el alumnado se encuentra adentrándose en el mundo hotelero, de forma teórica, habitualmente sin experiencia previa en el sector e iniciándose, por tanto, en nuevas tecnologías, como, entre otras, las hojas de reservas informatizada, los listados definibles o el cierre del día.

La metodología propuesta, entrelazando la expositiva con la de descubrimiento, y dando especial protagonismo a una combinación del aprendizaje constructivista y el guiado, pretende aportar al alumnado mayor confianza y, por tanto, una motivación extra que permita reducir el absentismo escolar y que continúen con la formación. El hecho de adquirir un aprendizaje de una manera que no sea la tradicional, imperantemente expositiva, ayuda a una mayor concentración y atención por parte de los/as alumnas. Es por ello, que propongo añadir más actividades prácticas y menos teoría.

Otro aspecto que se incorpora a esta propuesta es la adaptación curricular en materia de las NEAE. Aunque la Ley no lo requiera, he considerado que, en la Formación Profesional, igual que en otro tipo de formación, es necesario adecuar la metodología en caso de contar con alumnado con estas necesidades especiales, dado que no está lo suficientemente desarrollada en la actual programación del centro.

En la propuesta evaluativa también he recomendado incluir más juegos de rol en las evaluaciones y llevar a cabo una calificación prioritaria a través de evaluaciones mediante distintos tipos de actividades y simulaciones, pudiendo hacer uso tanto de la coevaluación como de la heteroevaluación. De esta forma, será mucho más fácil que el alumnado entienda y sepa gestionar las diferentes situaciones con las que tratará una vez haya accedido al mundo laboral.

En definitiva, con este T.F.M. busco ofrecer una propuesta novedosa y aplicable en el ámbito educativo del turismo, con la finalidad de aumentar la calidad de la formación y preparar a los/as estudiantes para el mundo laboral. Mi propósito en líneas generales es aportar nuevas ideas y soluciones para mejorar la formación del alumnado en el ámbito del turismo.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y WEBGRAFÍA

- Bruner, J. S. (1961). *The act of discovery*. Harvard Educational Review, 4, 21-32.
- Baro Cáliz, A (2011). Metodologías Activas y Aprendizaje por Descubrimiento.
- CIFP Virgen de Candelaria. (s. f.). <https://www.iesvirgendelacandelaria.org/>
- Educación. Conserjería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. (s. f.). <https://gobiernodecanarias.org/educacion/web>
- Estadística. Distrito. Administrativo. Barrio. Nivel de Estudios. (2023, enero). Recuperado de: https://www.santacruzdetenerife.es/web/fileadmin/user_upload/web/Servicios_Municipales/Atencion_Ciudadana/estadisticas_censo/2023/EST._DISTRITO_ADMINISTRATIVO._BARRIO._NIVEL_ESTUDIOS.2023.pdf
- Estadística. Distrito. Barrio. Extranjeros. (2023, enero). Recuperado de: https://www.santacruzdetenerife.es/web/fileadmin/user_upload/web/Servicios_Municipales/Atencion_Ciudadana/estadisticas_censo/2023/EST._EXTRANJEROS.DISTRITO.BARRIO.CONTINENTE._2023.pdf
- Estadística. Distrito. Rango de Edad. (2023, enero). Recuperado de: https://www.santacruzdetenerife.es/web/fileadmin/user_upload/web/Servicios_Municipales/Atencion_Ciudadana/estadisticas_censo/2023/EST._POBLACION_DISTRITO_GRUPO_DE_EDAD._2023.pdf
- Formación Profesional. Normativa clasificada y actualizada por la Inspección. Conserjería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Gobierno de Canarias. (s. f.). Recuperado de: https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/alumnado-familias/admision_alumnado/index.html
- Formación del profesorado | Personal docente | Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes | Gobierno de Canarias. (s. f.). Recuperado de: https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/personal/formacion/formacion_profesorado/
- García, R., Traver, J., Candela, I (2001). Aprendizaje cooperativo. Fundamentos, características y técnicas. Madrid: CCS-ICE.
- Marcos, S.A., del Carmen Martín, L.M., Muñoz, F.I., Aran, A.P., & Vidiella, A.Z. (1992). Del proyecto educativo a la programación de aula (Vol. 109). Grao
- Portada de TodoFP. (s. f.). TodoFP | Ministerio de Educación y Formación Profesional. Recuperado de: <https://www.todofp.es/>

ANEXOS

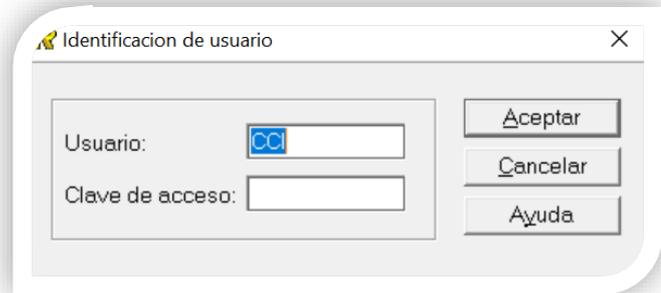
Anexo 1. Rúbrica de evaluación de la situación de aprendizaje

VALORACIÓN	INSUFICIENTE	SUFICIENTE	BIEN	NOTABLE	SOBRESALIENTE
1.-Uso del software hotelero 40%	Utiliza el software hotelero de forma deficiente, no demostrando habilidades en su gestión y necesitando ayuda en todo momento.	Utiliza el software hotelero en líneas muy generales correctamente, necesitando ayuda o revisión de su trabajo en varias ocasiones.	Utiliza el software hotelero en líneas generales correctamente, necesitando ayuda o revisión de su trabajo en ocasiones.	Utiliza el software hotelero correctamente, demostrando notables habilidades la mayor parte del tiempo.	Utiliza el software hotelero de forma precisa, demostrando dominio en su gestión.
2.- Organización y calidad del resultado final 40%	No es capaz de organizar su trabajo adecuadamente, y la calidad del resultado final es deficiente.	Se organiza bien, pero necesita de otros para aportar la calidad esperada al resultado final de la actividad.	Se organiza en líneas generales adecuadamente, resultado la calidad del resultado final de la actividad adecuada.	Demuestra, la mayor parte del tiempo, una correcta organización, aportando calidad al resultado final de la actividad.	Demuestra una óptima organización, la cual deriva en una excelente calidad del resultado final de la actividad.
3.-Coherencia 10%	No es coherente en ninguna de sus actos.	Alguna vez muestra coherencia en sus acciones.	Suele ser coherente en sus acciones.	La mayoría de las veces es coherente en la forma de proceder.	Muestra total coherencia en todos los procedimientos solicitados.
4.- Desarrollo general de la actividad 10%	No presta atención a las instrucciones y no se involucra en la actividad.	Presta atención, en líneas generales a las instrucciones, pero en ocasiones carece de iniciativa e involucración.	Suele prestar atención e involucrarse en los procedimientos requeridos, aunque de vez en cuando, necesita ayuda.	Presta atención y se involucra la mayoría de las veces.	Presta atención durante toda la actividad y se involucra en ella totalmente.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Manual software hotelero de reservas

- **Acceso:**
 - Usuario: CCI



- **Reservas y Planning**

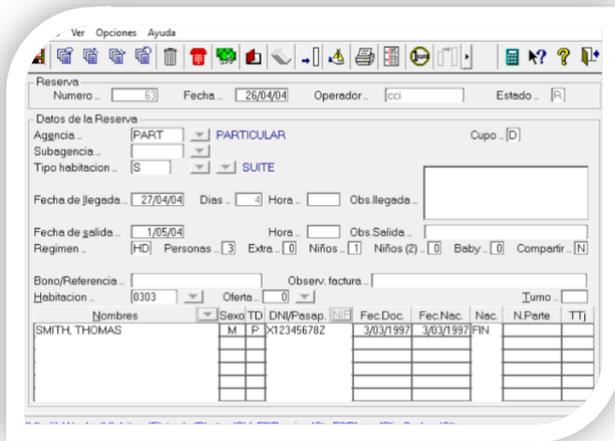
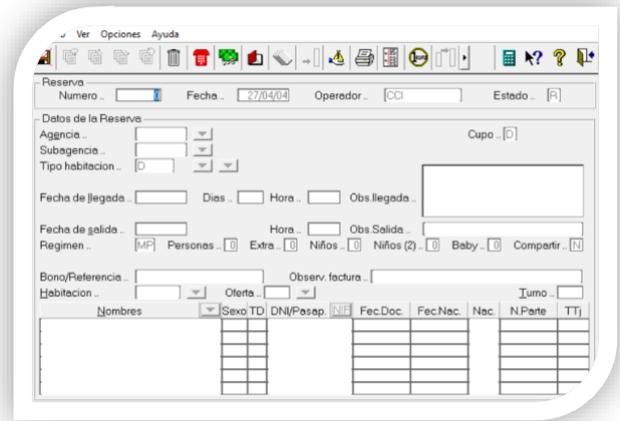


En esta opción se podrá gestionar los procesos de creación, consulta, modificación y anulación que las reservas recibidas por el establecimiento



L	Entrada	Salida	Agencia	T.Hb	P	Nombre	RA	Reserva	Habitac.	ST
1	27/04/04	30/04/04	PART	D	2	GONZÁLEZ MARTÍN, PEDRO	MP	58	0204	R
2	27/04/04	1/05/04	PART	S	3	SMITH, THOMAS	HD	63	0303	R
3	27/04/04	2/05/04	PART	S	3	CASTRO FARIÑA, MARÍA	MP	64	0703	R
4	27/04/04	29/04/04	PART	D	1	PÉREZ GUTIÉRREZ, CARMEN	MP	70		R
5	28/04/04	1/05/04	PART	S	2	CUNCRE, ANNITA	SS	46		R
6	28/04/04	2/05/04	PART	D	1	GRUPO INST.ASTROFISICO	MP	49		R
7	28/04/04	2/05/04	PART	D	1	GRUPO INST.ASTROFISICO	MP	50		R
8	28/04/04	2/05/04	PART	D	1	GRUPO INST.ASTROFISICO	MP	51		R
9	28/04/04	2/05/04	PART	D	1	GRUPO INST.ASTROFISICO	MP	52		R
10	28/04/04	30/04/04	PART	D	2	GRUPO MONTAÑEROS	MP	67	0302	R
11	28/04/04	30/04/04	PART	D	2	GRUPO MONTAÑEROS	MP	68	0308	R
12	28/04/04	30/04/04	PART	D	2	GRUPO MONTAÑEROS	MP	69	0306	R
13	29/04/04	6/05/04	AUR	D	2	TIRREL, ROLL	MP	47		R
14	29/04/04	13/05/04	AUR	DS	3	CLINTON, RONAL	MP	48		R
15	30/04/04	7/05/04	AUR	DS	3	LENNON, BO	MP	53		R
16	30/04/04	5/05/04	ALLTOU	D	3	JÜRGEN, TOBIAS	MP	65	0218	R
17	30/04/04	1/05/04	PART	D	3	SUÁREZ MARTÍN, PEDRO	MP	66	0214	R
18	1/05/04	2/05/04	TCCOOK	D	1	KLEIN, KATERINE	MP	57		R

Para insertar una nueva reserva,
poner N y se abrirá la hoja de
reservas informatizada



Cumplimentar con los datos
proporcionados por el cliente



Clicando en el libro que
aparece en el menú, se puede
consultar la disponibilidad

Disponibilidad/Cupos

Agencia.. [] General RESERVAS

T.Heb.		27/04/04	28/04	29/04	30/04	1/05	2/05	3/05	4/05	5/05	6/05	7/05	8/05	9/05
S	D	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	R	5	6	6	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0
	L	5	4	4	6	8	9	10	10	10	10	10	10	10
DS	D	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	R	14	13	14	6	6	4	4	4	4	4	1	1	1
	L	46	47	46	54	54	56	56	56	56	56	59	59	59
D	D	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	R	13	16	16	8	8	3	2	2	1	0	0	0	0
	L	47	44	44	52	52	57	58	58	59	60	60	60	60
TOT.	D	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
	R	32	35	36	18	16	8	6	6	5	4	1	1	1
	L	98	95	94	112	114	122	124	124	125	126	129	129	129

Para ver el precio total de la estancia, clicar en la moneda que aparece en el menú superior



Manejo de Precios

Archivo Ver Opciones Ayuda

L.	F.Desde	F.Hasta	Dpt	Precio	Dias	Semana	Num	Precio	*
1	27/04/04	30/04/04	HAB	160.00	4	LMXJVSD	1	640.00	
2	27/04/04	30/04/04	PEN	16.00	4	LMXJVSD	1	64.00	
3									
4									
5									
6									
7									
8									

Totales

Subtotal .. 704.00

Descuentos .. 0.00 % sobre .. 0.00

0.00 % sobre .. 0.00

0.00 % sobre .. 0.00

Impuestos .. 0.00 Total .. 704.00

PRECIO FIJO

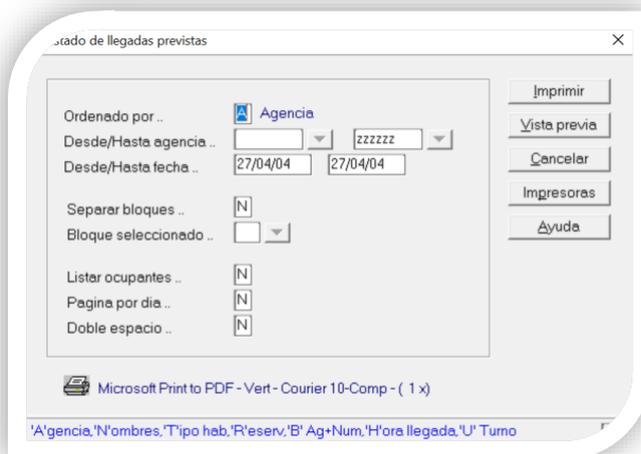
➔ **Modificar reserva**

Entrar en la reserva en cuestión, e ir avanzando con el cursor hasta llegar a los datos que se quieran modificar

➔ **Anular reserva**

Entrar en la reserva en cuestión, poner A y escribir el porqué de la anulación

- **Listados**



En el listado de llegadas, seleccionar la agencia que se quiere consultar y el rango de fechas a consultar



En el listado de salidas, seleccionar el tipo de habitación que se quiere consultar y el rango de fechas a consultar

Anexo 3. Marco legislativo

Para la confección de este TFM he tenido en cuenta los documentos institucionales tales como el proyecto educativo y la programación anual del centro.

La legislación y documentación oficial por la que se rige la titulación del CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos es la siguiente:

- Decreto 156 de 1996, de 20 de junio, establece la ordenación general de las enseñanzas de educación profesional específica en el ámbito de la comunidad autónoma de Canarias.
- 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 149.1.1.a y 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.
- Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de Formación Profesional.
- 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.
- 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 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.
- Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo.
- Real Decreto 954/2008, de 6 de junio, en su disposición derogatoria primera, deroga el Real Decreto 143/1994, de 4 de febrero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Alojamiento, establecido al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.
- 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.
- 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.
- Orden de 13 de diciembre de 2010, BOC 150 de 22 de diciembre de 2010, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.
- 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. Los CFGS de Hostelería y Turismo, siguen siendo currículos LOE.
- Ley 6/2014 de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria.

- Real Decreto 1085/2020, de 9 de diciembre, por el que se establecen convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de Formación Profesional del sistema educativo español y las medidas para su aplicación, y se modifica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- R.D.984/2021, 16 de noviembre, por la que se regula la evaluación y la promoción en la Educación Primaria, así como la evaluación y promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.