

MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE LA ESPECIALIDAD DE HOSTELERÍA Y TURISMO

CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos

CIFP Virgen de La Candelaria

Alumna: Natalia Ramos García

Tutora: María del Pino F. Ojeda Cabrera

Máster en Formación de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria
y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas.

Convocatoria: Junio 2023

Resumen

El presente Trabajo de Fin de Máster tiene como objetivo proponer una revisión de la Programación Didáctica anual del módulo de Recepción y Reservas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos en el Centro Integrado de Formación Profesional de Virgen de Candelaria.

Para ello, comenzamos realizando una contextualización del centro en el que se enmarca dicha programación, además de realizar una valoración crítica de la programación del centro.

A continuación, elaboramos una propuesta de Programación Didáctica del módulo de Recepción y Reservas, incluyendo cambios en la temporalización, metodología, atención a la diversidad, actividades extraescolares, complementarias y la evaluación.

Por último, se incorpora el diseño de la unidad de trabajo que se refiere a la “Seguridad en los alojamientos turísticos”. Finalmente, se exponen las conclusiones.

Palabras clave: Programación didáctica. Recepción y reservas. Unidad de trabajo.

Abstract

The present master's Thesis aims to propose a revision of the annual didactic programming for the Reception and Reservations module of the Higher Degree Training Cycle in Tourist Accommodation Management at Virgen de Candelaria integrated Vocational Training Center.

To achieve this, a contextualization of the center in which its framed is carried out, as well as a critical assessment of the center's programming.

Then, a proposal for the didactic programming proposal of the Reception and Reservations module is elaborated, including changes in timing, methodology, attention to diversity, extracurricular and complementary activities, and evaluation.

Finally, the design of the work unit “Safety in tourist accommodations” is included. To conclude, the conclusions of this work are presented.

Keywords: Didactic programming. Reception and reservations. Work unit.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ANÁLISIS REFLEXIVO Y VALORACIÓN CRÍTICA DE LA PROGRAMACIÓN	5
2.1 Contextualización	5
2.2 Valoración crítica de la programación.....	11
3. PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA ANUAL	18
3.1 Justificación y marco legal	18
3.2 Contextualización del grupo	21
3.3 Competencia general del título	22
3.4 Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al módulo	22
3.5 Objetivos generales del título	24
3.6 Contenidos del módulo	25
3.7 Resultados de aprendizaje	28
3.8 Secuenciación y temporalización	28
3.9 Metodología.....	31
3.10 Atención a la diversidad	34
3.11 Actividades extraescolares y complementarias	36
3.12 Recursos empleados	37
3.13 Criterios de evaluación y calificación	38
4. UNIDAD DE TRABAJO 6: SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	46
4.1 Introducción y justificación	46
4.2 Objetivos.....	47
4.3 Competencias profesionales, generales y sociales	47
4.4 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	48
4.5 Contenidos y desarrollo del currículo	49
4.6 Metodología.....	49
4.5. Actividades propuestas y temporalización	50

4.6 Evaluación y criterios de calificación.....	60
5. CONCLUSIONES	60
6. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	63
7. ANEXOS.....	66
ANEXO 1. Prueba evaluativa utilizada para la sexta sesión.....	66
ANEXO 2. Tarjetas utilizadas para la actividad número 1	74
ANEXO 3. Preguntas utilizadas para la actividad “Seguripalabra”	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1. Nivel de estudios en el distrito Ofra-Costa Sur del año 2023	7
Gráfico 2. Población extranjera en el distrito Ofra-Costa Sur en el año 2023	8
Gráfico 3. Número de docentes del CIFP Virgen de Candelaria según familia profesional en el curso 2022-2023.....	10
Tabla 1. Resultados de aprendizaje del módulo de Recepción y Reservas	28
Tabla 2. Temporalización de las unidades de trabajo del módulo de Recepción y Reservas	29
Tabla 3. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de Recepción y Reservas.....	38
Tabla 4. Rúbrica de evaluación para las actividades prácticas del módulo de Recepción y Reservas.....	45
Tabla 5. Contenidos y desarrollo del currículo.....	49
Tabla 6. Temporalización de las actividades de la Unidad de Trabajo 6: La Seguridad en los Alojamientos Turísticos	51
Tabla 7. Actividades prácticas de la Unidad de Trabajo 6: La Seguridad en los Alojamientos Turísticos.....	55

1. INTRODUCCIÓN

Una programación didáctica innovadora es esencial en el ámbito de la formación profesional, especialmente en los campos de educación, tales como el del turismo y la hostelería.

Por ello, la presente aportación se basa en un Trabajo de Fin de Máster de la titulación oficial de Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, establecido por el Real Decreto 1993/2007, de 29 de octubre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales.

Con la creciente demanda de profesionales altamente cualificados en el sector turístico, es crucial promover que la formación proporcionada en los programas de estudio resulte relevante, actualizada y atractiva para los estudiantes. Este Trabajo de Fin de Máster se basa, pues, en la elaboración de una programación didáctica para el módulo de Recepción y Reservas, una de las materias fundamentales en la formación de profesionales dentro del Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos. Esta programación se encuentra adaptada al CIFP Virgen de Candelaria, centro donde se han realizado las prácticas docentes.

El objeto de este estudio se basa en analizar y proponer estrategias para mejorar la programación didáctica de este módulo, con el fin de preparar al alumnado versátil, de tal modo que pueda enfrentarse a los desafíos y a las demandas del actual mercado de trabajo. A tal efecto, se examinarán diferentes enfoques pedagógicos, tecnologías educativas, metodologías de enseñanza y sistemas de evaluación, así como la integración de habilidades y competencias clave en el diseño de la programación didáctica.

Todo lo nombrado anteriormente es esencial para garantizar una formación actualizada, efectiva y atractiva para el alumnado, lo que es necesario para conseguir un alto interés por parte de los estudiantes hacia el módulo y un mayor éxito en el cada vez más competitivo mercado laboral de este sector. Se trata, pues, de un análisis que busca contribuir al avance de la enseñanza en el sector de la hostelería y el turismo, proponiendo estrategias innovadoras que mejoren la calidad formativa y preparen a los estudiantes para enfrentar los retos y oportunidades del sector turístico.

Para tales objetivos, el presente trabajo se ha dividido en cinco apartados. En primer lugar, se presenta un análisis reflexivo y valoración crítica de la programación

didáctica del módulo de Recepción y Reservas. A continuación, se presenta una propuesta de Programación Didáctica para dicho módulo, la cual cuenta con 6 unidades de trabajo, contextualizada en el CIFP Virgen de Candelaria. Seguidamente, se formula el diseño de la Unidad de Trabajo escogida para esta programación didáctica, siendo esta la de Seguridad en los alojamientos turísticos. Por último, se presentan las conclusiones a las que hemos llegado extraídas con esta Programación.

2. ANÁLISIS REFLEXIVO Y VALORACIÓN CRÍTICA DE LA PROGRAMACIÓN

2.1 Contextualización

El hecho de contextualizar el centro en el que una programación didáctica se encuentra enmarcada es esencial, debido a que esto nos permite comprender las características del entorno, adaptarla a las necesidades específicas del centro y del alumnado para, luego, mejorarlas. Es por ello por lo que conocer la realidad educativa, social y cultural del centro, así como su contexto geográfico y socioeconómico es esencial para identificar las fortalezas y debilidades del mismo, ayudándonos a diseñar estrategias de enseñanza que respondan a las necesidades y expectativas del alumnado.

El CIFP Virgen de Candelaria se encuentra ubicado en un entorno urbano, concretamente en el distrito Ofra-Costa Sur, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. Se trata de un centro educativo de carácter público, creado de acuerdo con lo establecido en el Decreto 81/2010, de 8 de julio. Por el mismo, se aprueba el Reglamento Orgánico de los Centros Docentes Públicos, no universitarios, de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre la participación, evaluación y el gobierno de los centros docentes¹.

El origen de este centro se remonta al año 1944. Surgió como un Taller Escuela de Formación Profesional que se centraba, exclusivamente, en impartir clases teóricas debido a que solo contaban con un aula para ello. Ante la falta de espacio, surgió la necesidad de alquilar dos aulas más en otra academia, y ya en el año 1963 se traslada a

¹ Véase el Real Decreto 81/2010, de 8 julio

su actual ubicación, originando un año más tarde la Escuela de Hostelería. Posteriormente, con la llegada de la L.O.G.S.E, el centro se reconvierte en Instituto de Enseñanza Secundaria. Es a partir del septiembre de 2022 cuando el centro pasa a convertirse en Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP).

Actualmente, el centro dispone de una amplia oferta de enseñanzas, siendo estos los títulos de Ciclos Formativos de Grado Medio, los Ciclos Formativos de Grado Superior y la Formación Profesional Básica. Así, se hace una división entre las diferentes familias profesionales que se ofertan, tanto en el turno de mañana, como en los de la tarde y noche. Esta amplia disponibilidad de horarios genera un impacto positivo, debido a que se adecúa a las necesidades horarias de los distintos grupos de alumnado.

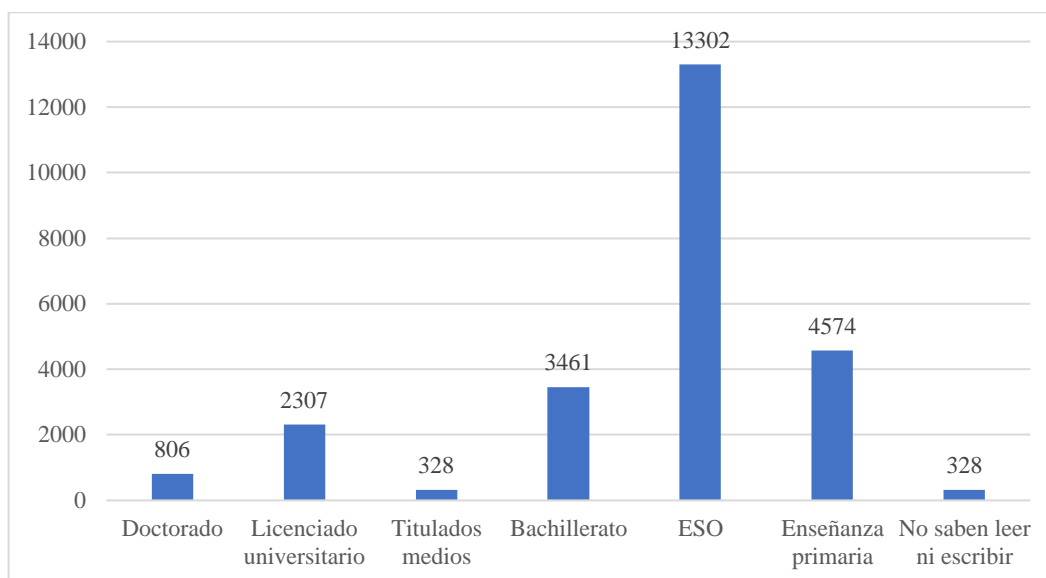
Por consiguiente, las familias profesionales que se imparten en el centro son hostelería y turismo, administración y gestión, instalación y mantenimiento, transporte y mantenimiento de vehículos, artes gráficas, fabricación mecánica, actividades físicas y deportivas y enseñanzas deportivas. Dentro de la familia profesional de Hostelería y Turismo, se encuentra el ciclo formativo al que pertenece la programación didáctica de este Trabajo de Fin de Máster, siendo este el primer curso del Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos, impartido en el turno de tarde.

En la misma línea, en términos demográficos, el distrito en el que se encuentra ubicado el CIFP Virgen de Candelaria cuenta con 38.614 habitantes², convirtiéndose así en el tercer distrito con mayor densidad de la ciudad. Este centro se enmarca en un ámbito de influencia extenso, debido a que abarca la zona metropolitana (Santa Cruz- La Laguna y El Rosario). Es este un aspecto determinante, ya que se trata de uno de los pocos centros situados en esta zona que ofrece un gran número de estudios relacionados con la Hostelería y el Turismo.

Así pues, se trata de una zona densamente poblada, contando con un componente poblacional mayoritario con edades comprendidas entre los 45-59 años. El ámbito cultural en el que se puede centrar la población de este lugar estaría constituido por personas que han superado la Enseñanza Secundaria Obligatoria (véase Gráfico 1).

² Véase el censo de población del año 2023. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: www.santacruzdetenerife.es

Gráfico 1. Nivel de estudios en el distrito Ofra-Costa Sur del año 2023



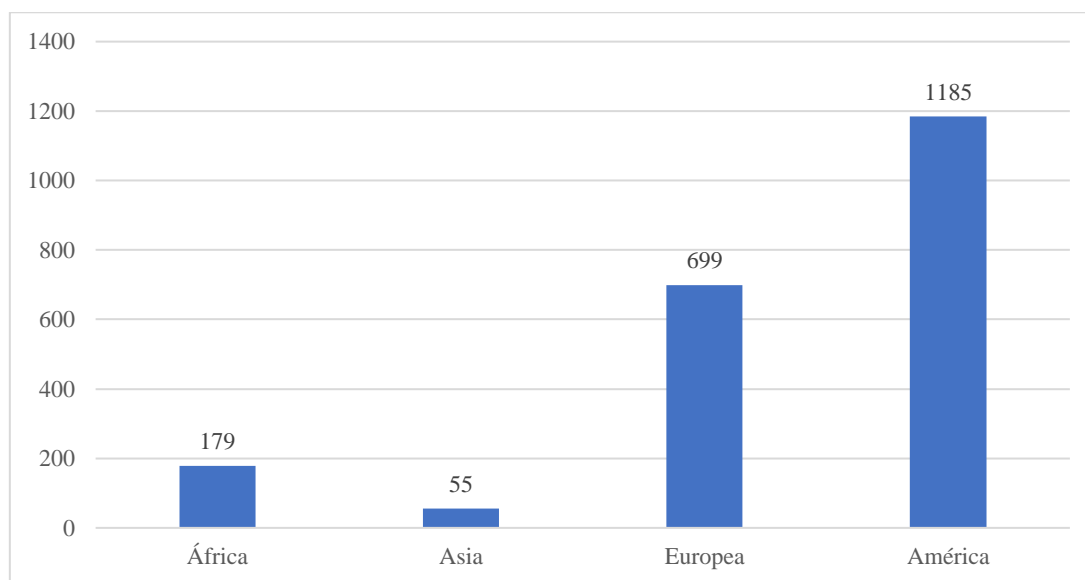
Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas de población de 2023 publicadas en la página Web del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Cf. *op cit 2*

No obstante, de las 38.614 personas que residen en este distrito, 328 ciudadanos/as no saben leer ni escribir. Por lo tanto, este elemento indica que hay una gran cantidad de personas en esta zona que no se encuentran dentro del sistema educativo, sugiriendo que una parte significativa de la población no ha recibido una formación regulada.

Las causas de este tipo de carencia están relacionadas con la ausencia de oportunidades adecuadas, tales como la limitación de recursos económicos que pueden dificultar el acceso a la educación formal o, incluso, una falta de asesoramiento sobre los mecanismos educativos y los promovidos por los medios políticos y/o institucionales.

Asimismo, la población de Ofra cuenta con diversos grupos étnicos, tal y como se puede observar en el gráfico 2. De hecho, en tal composición sociológica destaca un mayor número de individuos de procedencia europea; también, hay una presencia importante de origen americano, de los cuales la mayoría son latinoamericanos. El grupo minoritario es de origen africano.

Gráfico 2. Población extranjera en el distrito Ofra-Costa Sur en el año 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de las Estadísticas de población de 2023 publicadas en la página Web del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Cf. *op cit 2*.

Tal diversidad es importante tenerla en consideración, pues si bien una gran proporción de alumnos/as del centro es del área metropolitana de Santa Cruz de Tenerife, no obstante, los procedentes de las otras áreas indicadas acceden, principalmente, a la Formación Profesional Básica. Por lo tanto, esta diversidad nos induce, necesariamente, al fomento de la inclusión y el respeto mutuo entre todas las comunidades presentes. Todo ello se convierte, pues, en un objetivo fundamental, teniendo que garantizar el acceso a la igualdad de oportunidades y a los servicios públicos.

En cuanto a las familias del alumnado, según la muestra de datos elegido por el centro de un grupo de alumnos/as para realizar un análisis, se ha observado que aproximadamente entre el 10 y el 13% de las familias se encuentran en situación de desempleo. Estas cifras sugieren que existe cierta precariedad económica, debiendo tenerse en cuentas estos datos ya que esta situación puede afectar al acceso de oportunidades y al bienestar emocional del alumnado.

En lo concerniente a la dotación de recursos y medios estructurales, este centro cuenta con aproximadamente 200 aulas equipadas con mesas, sillas, pizarra, proyector y ordenadores. El centro es bastante antiguo, exactamente del año 1963, por lo que, en algunos aspectos, necesita una remodelación. Y, un factor a destacar, en este sentido, es que el centro no ha sido adaptado a las personas con discapacidad, lo que implica que no cumple con la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se regulan las condiciones

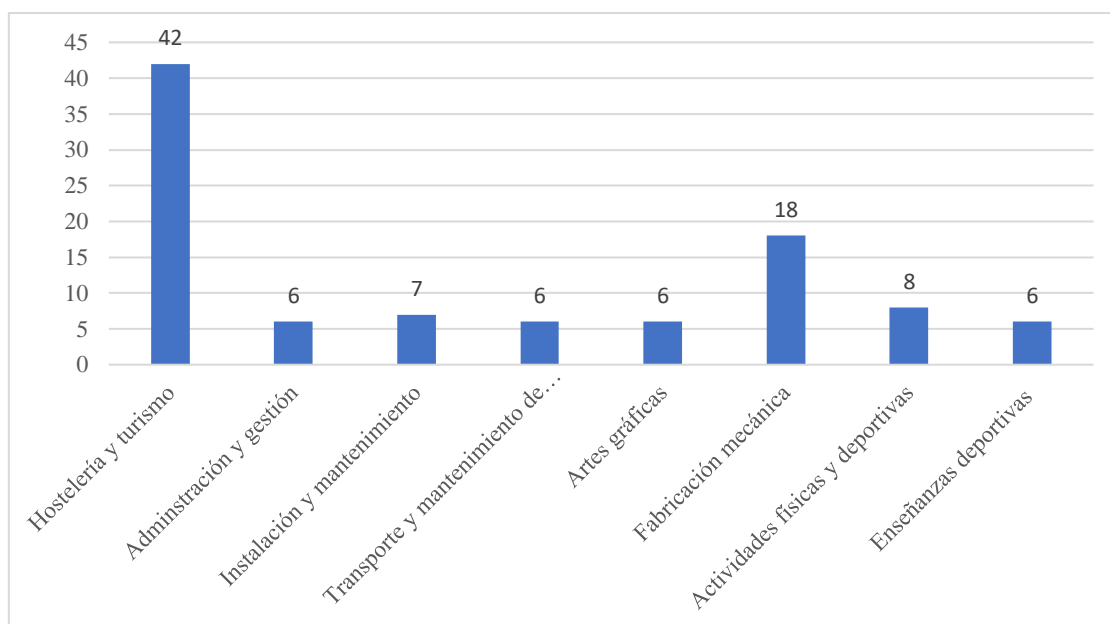
básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados. Los aseos del centro son los únicos espacios que han sido debidamente adaptados. Todo esto puede generar diferentes implicaciones por la falta de recursos y medios.

Por contra, el centro está dotado de instalaciones y espacios deportivos en buen estado para los Ciclos Formativos de la familia profesional de actividades físicas y deportivas, tales como un pabellón de actividades físicas-deportivas. También dispone de una biblioteca y de un salón de actos, este último con un aforo de 250 personas. Un salón de actos al que se le da diversas utilidades, ya que en él se realizan diferentes eventos escolares, reuniones de departamento y también se utiliza para la celebración de los claustros del Profesorado. También existe un aulario industrial, en el que se efectúan diferentes talleres para el alumnado. Igualmente, en el centro se dispone de diferentes salas de usos múltiples, tales como el aula de emprendimiento y el aula de tecnología aplicada (ATECA). Esta última se encuentra bien acondicionada, y su finalidad es facilitar la enseñanza y el aprendizaje del alumnado a través de la integración de recursos tecnológicos. Todo ello permite a los docentes y a los/as alumnos/as el acceso a herramientas multimedia, realizar presentaciones, utilizar la realidad virtual, hacer actividades con cromas, utilizar la impresora 3D y hacer uso de un televisor multifuncional. El objetivo de esta aula es aumentar la competencia digital en el proceso de aprendizaje y que sea utilizable para cualquier familia profesional.

En cuanto al equipo de profesorado del CIFP Virgen de La Candelaria, este se conforma por profesionales que lideran y coordinan los equipos de docentes en los procesos de enseñanza-aprendizaje. En la actualidad, el centro cuenta con un equipo directivo en el que se integra una jefa de estudios del turno de mañana, otra del turno de tarde y otra adjunta al centro.

El profesorado del CIFP Virgen de La Candelaria supera los 140 profesionales, repartidos en las diferentes familias profesionales (ver Gráfico 3).

Gráfico 3. Número de docentes del CIFP Virgen de Candelaria según familia profesional en el curso 2022-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos del Proyecto Educativo del Centro.

Tal y como se observa en el gráfico 3, el centro cuenta con ocho familias profesionales, teniendo cada una de ellas un/una jefe/a de departamento, cuya función es la de asegurar la calidad y eficiencia de la enseñanza-aprendizaje en cada uno de los departamentos. Por otro lado, la familia profesional de Hostelería y Turismo cuenta con 42 docentes, destacando por ser la familia con el equipo de profesorado más numeroso del centro. Es importante mencionar que, aunque Formación y Orientación Laboral (FOL) no es una familia profesional, esta cuenta con 11 docentes.

Por otro lado, el CIFP Virgen de La Candelaria cuenta con un total de 1.150 alumnos/as, entre los cuales hay un mayor porcentaje de alumnas que de alumnos. En relación con la zona de procedencia del alumnado que estudia en el centro, el 60% procede de Ofra, y, el resto de Taco, especialmente en los estudios de Formación Profesional. Otros lugares de procedencia de los estudiantes de este instituto son otros barrios periféricos de Santa Cruz de Tenerife. También, parte del alumnado procede La Laguna, además del norte y sur de la isla. Es importante mencionar que, en los últimos años, el número de alumnado inmigrantes matriculados en el centro ha aumentado significativamente.

En términos de procedencia educativa, el 80% del alumnado proviene de Bachillerato, reflejando que muchos de los estudiantes que ingresan en el Ciclo Formativo de Grado Superior ha completado previamente su educación secundaria obligatoria y han

optado por continuar su formación en esta especialidad. Por otro lado, el otro 20% del alumnado ha accedido al ciclo a través de Ciclo Formativo de Grado Medio, por otros Ciclos Formativos de Grado Superior, a través de la Prueba de Acceso a Ciclo de Grado Superior.

En lo relativo a proyectos educativos, el CIFP Virgen de Candelaria participa en *la Red Canaria de Centros Educativos para la Innovación y Calidad del Aprendizaje*, cuyo objetivo es promover mejoras en los procesos de aprendizajes. Esto se consigue a través de propuestas innovadoras y creativas en el ámbito organizativo, pedagógico, profesional y de participación. Además, proporciona prácticas educativas más inclusivas y evidencia el compromiso de los centros ante el desarrollo sostenible.

Asimismo, está involucrado en el proyecto *Red de Calidad, Innovación y Emprendimiento*, cuyo fin es constituirse como una red para cooperar y colaborar en la gestión del conocimiento, compartir instrumentos que mejoren la gestión de los centros y de la actividad docente. También, colabora en la información y en la orientación profesional del alumnado, así como en el seguimiento y apoyo a través de su vida laboral.

2.2 Valoración crítica de la programación

La valoración crítica de la programación didáctica que se presenta a continuación ha sido realizada teniendo en cuenta la Programación General Anual del Centro (PGA) y el Proyecto Educativo del mismo (PEC). Para obtener esta información, se ha consultado la página Web del centro, además de la programación aportada por el tutor de prácticas.

La programación didáctica pretende establecer un plan de enseñanza y aprendizaje, que permita al profesorado organizar y desarrollar la actividad docente de manera efectiva y coherente. Esta sirve como una hoja de ruta para el profesorado, proporcionándoles una estructura y una secuencia lógica de actividades y contenidos a lo largo del período lectivo. Sin embargo, es importante destacar que la programación debe ser flexible y adaptarse al contexto en el que se va a implementar.

De esta forma, la programación didáctica del Módulo de Recepción y Reservas impartido en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos se ajusta al Decreto 81/2010, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias. En este decreto se encuentra el artículo 44.3, en el cual se exponen los aspectos que deben estar recogidos en una programación didáctica.

En los mismos, la programación didáctica del módulo de Recepción y Reservas en el CIFP Virgen de Candelaria, correspondiente al primer curso del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos, hace referencia a los siguientes apartados:

- Nombre del módulo, Unidad de Competencia asociada al módulo, duración y horas semanales.
- Objetivos generales del módulo.
- Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
- Contenidos del currículo (BOE, BOC).
- Organización de los contenidos: Bloques, UT y tiempo.
- Relación UT/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 en el centro (Incluir Proyectos 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.
- Pérdida de derecho a evaluación continua.
- Plan de recuperación para alumnado con módulo/s pendiente/s.
- Programación de las Unidades de Trabajo.
- Evaluación de la práctica educativa.

De esta forma, se ajustan a la norma reguladora, ya que se transcribe lo establecido en 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.

En relación con la secuenciación, la programación didáctica vigente en el CIFP Virgen de Candelaria del módulo de Recepción y Reservas del CFGS, Gestión de Alojamientos Turísticos, consta de 6 Unidades de Trabajo. Los contenidos de estas 6 unidades se reflejan en el Anexo 1 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Por lo tanto, las unidades poseen los resultados de aprendizaje pertenecientes al currículum y los criterios de evaluación de cada una de ellas.

Se considera que la división establecida por el centro es correcta, ya que en el mismo se hace una división de los contenidos más importantes de este módulo dedicado a la recepción y reservas de los alojamientos turísticos. No obstante, en algunas de las Unidades de Trabajo podría ser interesante hacer una revisión detallada de algunos de los contenidos, ya que el sector turístico cambia de manera constante y hay conceptos que no se tratan en profundidad, lo que sería conveniente. Además, es importante mencionar que el aprendizaje del software de gestión hotelera, el cual en la programación aparece que se aborda en cada una de las Unidades de Trabajo, se imparte al finalizar la sexta unidad. Por lo tanto, resultaría muy provechoso para el alumnado que aprendieran a utilizar esa herramienta informática, al tiempo que adquiere habilidades y destrezas manuales en las diferentes tareas relacionadas con la gestión hotelera.

Además, tal y como aparece en el Anexo 2: Secuenciación y distribución horaria semanal del Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, la duración del módulo en la programación didáctica del centro es de 192 horas lectivas, las cuales son distribuidas en 6 horas a la semana durante los tres trimestres del curso. Considerando la extensa cantidad de contenido que tiene este módulo, esta temporalización podría no llegar a ser la más adecuada. Es evidente la necesidad de asignar un mayor tiempo para poder abordar de forma efectiva y completa todo el contenido y realizar una evaluación de los resultados de aprendizaje.

En lo que se refiere a los objetivos descritos en la programación didáctica, es importante señalar que éstos se ajustan a lo establecido por 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. De esta forma, no se hace ajuste a ninguno de los objetivos pertenecientes al Decreto, sino que simplemente se limita a su transcripción en la programación.

Por otro lado, otro aspecto referente a la programación didáctica es la atención a la diversidad. En la programación didáctica aparece este apartado en el que se menciona lo siguiente: *siguiendo la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación en la que dedica todo su Título II a definir el principio de la Equidad en la Educación, y en el “capítulo I” 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, puedan alcanzar el máximo desarrollo de sus capacidades personales*³.

Sin embargo, según se recoge en la orden 13 de diciembre de 2010, BOC 150 de 22 de diciembre de 2010, en la Formación Profesional Específica las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con los resultados de aprendizajes, necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos. Por esta razón, hay que observar que las enseñanzas de Formación Profesional tienen un componente diferenciador frente a otras enseñanzas, que es el carácter profesionalizador de las mismas. Esto hace que la atención a la diversidad sea diferente cuando hablamos de Formación Profesional. Y por ello, lo que vamos a tratar son las peculiaridades de la atención a necesidades especiales en este nivel educativo.

Hay que hacer constar que en la programación del centro no se tiene en cuenta la diversidad del alumnado. Aunque se considere el factor profesionalizante de los estudios de Formación Profesional, es cierto que es necesario una adaptación real a los diferentes perfiles de alumnado que puedan frecuentar el centro, tales como aquellos que tienen necesidades especiales de atención educativa (en adelante NEAE): discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas o dificultades de aprendizaje. Por lo tanto, se requeriría una planificación más cuidadosa y personalizada en este aspecto.

Por otro lado, respecto a la metodología didáctica, la programación estaría basada en el modelo constructivista de manera que esta sea activa y participativa y vaya dirigida a la motivación de el/la alumno/a, teniendo en cuenta los siguientes principios generales:

- Partir de los conocimientos previos del alumno/a y de sus capacidades, de manera que se tengan en cuenta no sólo cuáles son sus conocimientos sobre el tema sino también las expectativas e intereses que se demuestran en relación con el mismo y las motivaciones que dicho alumnado manifiesta o genera.
- Favorecer la adquisición de aprendizajes significativos, de manera que partiendo de los conocimientos previos de el/la alumno/a se procura que los nuevos contenidos tengan una vinculación con los ya adquiridos.

³ Véase el capítulo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo.

- Procurar la adquisición de aprendizajes funcionales, en el sentido de que el aprendizaje sea significativo también en la propia funcionalidad de lo aprendido, y los contenidos estén claramente vinculados con el medio sociocultural y el contexto y sean trasladables a las situaciones de trabajo relacionadas con el Ciclo Formativo.
- Desarrollar el aprendizaje autónomo o la capacidad de el/la alumno/a para aprender por sí mismo o de aprender a aprender.
- Utilización de una metodología activa y participativa.
- Procurar que sea el propio alumno/a quien advierta y corrija sus errores, siendo el profesorado quien proponga medidas que favorezcan su autoestima.
- Favorecer un clima adecuado en el aula y fomentar los valores de cooperación y tolerancia.

Es cierto que en la impartición del módulo de Recepción y Reservas se ha tenido en cuenta algunos de los principios generales anteriormente mencionados. Un ejemplo de ello podría ser que en el aula se promueva el aprendizaje autónomo del alumnado con el objetivo de aprender por sí mismos. Esto significa que los estudiantes son animados a tomar el control de su proceso de aprendizaje, asumiendo un papel activo en la construcción de su propio conocimiento y desarrollando habilidades que les permiten aprender de manera autónoma. De esta forma, se espera que el alumnado adquiera un mayor sentido de la responsabilidad y de la motivación en el proceso de aprendizaje, puesto que se pretende que sean lo más independientes posible a la hora de realizar cualquier tarea educativa que se les demande. Sin embargo, debido a la utilización de esta estrategia, en ocasiones, algunos estudiantes no saben realizar las tareas que deben hacer, generándoles la dificultad de asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje y necesitando orientación o apoyo por parte del profesorado.

De esta manera, la metodología frecuentemente utilizada en el aula es la expositiva, mediante la que se imparte los conocimientos, principalmente, de forma unidireccional. Es decir, el alumnado no participa frecuentemente de manera activa en el aula, excepto cuando se realizan ejercicios prácticos de la teoría impartida anteriormente. Por esta razón, en la dinámica educativa se presentan diferentes aspectos, a través de los cuales no se ha tenido en cuenta algunos de los principios generales de la metodología encontrados en la programación didáctica del centro. En gran medida, como se mencionó anteriormente, se observa el uso de una metodología tradicional, en la que se copian

ejercicios en la pizarra/proyector y el alumnado se limita, habitualmente, a copiarlos y a hacerlos. Este enfoque limita mucho la participación y creatividad del alumnado, ya que no fomenta el pensamiento crítico ni se les permite explorar soluciones o ideas propias.

Es cierto que el currículum educativo a menudo impone restricciones de tiempo, lo que puede llevar a la utilización de una metodología expositiva. La necesidad de impartir un contenido muy amplio puede llegar a generar un enfoque más centrado en la transmisión de contenidos de una forma más acelerada en el aula. Por estas razones, los resultados de los/las estudiantes pueden no ser los más adecuados, ya que no se tiene en cuenta los diferentes ritmos de aprendizaje del alumnado.

Además, de forma general, no se propicia el aprendizaje cooperativo en el aula. El hecho de no fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre estudiantes, hace que se pierda la oportunidad de desarrollar habilidades sociales y emocionales importantes, como la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. Estos aspectos se pueden observar en la dinámica del aula, donde se presentan situaciones en la que el alumnado no sabe comunicarse asertivamente y solventar los conflictos que suceden, teniendo el profesor que actuar en los mismos.

De esta forma, consideramos que sería muy efectivo utilizar otros tipos de metodologías educativas, además de la expositiva. Algunas de ellas podrían basarse en una estrategia más activa e interactiva, pues se podría conseguir que el alumnado pueda involucrarse más, debido a que nos encontramos en un contexto en el que el mismo podría estar muy disperso y eso genera una alta dificultad de concentración. Por lo tanto, esta metodología puede favorecer, en mayor medida, la adquisición del conocimiento y a saber aplicarlo en situaciones cotidianas.

Asimismo, el uso de una metodología por descubrimiento guiado podría ser una estrategia educativa muy útil en el contexto del aula, ya que se basa en permitir que dicho alumnado descubra nuevos conocimientos y habilidades por sí mismos, pero, a su vez, guiados por el docente. Es decir, en lugar de proporcionarles la información de manera expositiva, podría ser muy beneficioso que el profesor actuase como un facilitador que ayuda a los estudiantes a desarrollar sus habilidades de investigación y de pensamiento crítico.

En lo relacionado con las actividades complementarias y extraescolares del módulo, estas son una parte fundamental para complementar y enriquecer el proceso de aprendizaje del alumnado. Estas actividades proporcionan oportunidades adicionales para explorar temas relacionados con el módulo de manera práctica, fomentar la participación

de los estudiantes y promover un aprendizaje más significativo. Cabe destacar que en el módulo de Recepción y Reservas no se ha llevado a cabo ninguna actividad de este tipo, por lo que se hace necesario implementar actividades que enriquezcan la experiencia educativa del alumnado.

Por otro lado, para poder evaluar al alumnado a través de la programación didáctica del centro se han tenido en cuenta dos factores: la realización de una prueba objetiva por cada Unidad de Trabajo, cuyo porcentaje sobre el total es del 80% y la resolución de casos prácticos relacionados con el área de reservas, valoración de la estancia y la utilización de la documentación apropiada para cada uno de los casos, teniendo un valor de un 20% de la nota total de la unidad. La evaluación basada en casos prácticos y la realización de pruebas pueden ser herramientas valiosas para medir el conocimiento y las habilidades adquiridas por el alumnado, en este caso en el área de reservas. Los casos prácticos permiten al alumnado aplicar los conceptos teóricos en situaciones prácticas, lo que ayuda a consolidar el aprendizaje. Además, la realización de pruebas objetivas permite al profesorado medir el conocimiento teórico adquirido por los estudiantes y su capacidad para aplicarlo en los ejercicios prácticos que se les presente. También, se señala en la programación didáctica que se evaluará al alumnado a través de estos dos métodos, aunque, no se especifican los tipos de casos prácticos que se pueden realizar. Las Unidades de Trabajo constan con la misma definición para los casos prácticos planteados en cada una de ellas.

Sin embargo, aunque es cierto que las pruebas objetivas son una herramienta útil para evaluar el conocimiento adquirido por parte del alumnado, tal y como se mencionó anteriormente, no deberían tener un peso tan excesivo en la nota final, por lo que sería idóneo combinarlo con otros métodos de evaluación. Ello se debe a que los exámenes no siempre permiten evaluar habilidades importantes, como la capacidad de trabajar en equipo, o de resolución de problemas en situaciones reales, siendo esto excesivamente importante en la educación formal y en los estudios de Formación Profesional, donde se prepara al alumnado para trabajar en una profesión determinada. En el sector turístico, este es un contexto muy cambiante en el que se pueden presentar, de forma habitual, situaciones muy distintas, por lo que es necesario que el alumnado sea capaz de afrontar las mismas.

Por otro lado, en cuanto a las técnicas de evaluación, mayoritariamente se utiliza una heteroevaluación, en la que el docente evalúa el conocimiento adquirido del alumnado. Sin embargo, es importante destacar que, en algunas ocasiones, se procura que

el propio alumnado sea el que advierta y corrija sus errores, especialmente en contextos de corrección de pruebas evaluativas, utilizando autoevaluaciones, pero sin profundizar en los errores cometidos y en cómo se podrían haber evitado, perdiendo así la oportunidad de que dicho estudiante desarrolle habilidades críticas y analíticas. Además, esta situación podría ser contraproducente si el alumno/a no tiene una comprensión clara de los errores que ha cometido y no recibe la orientación adecuada para mejorar en el futuro. Por lo tanto, sería muy útil que se proporcionase un *feedback* profesor-alumno más detallado y constructivo, en el que no solo se corrija los errores, sino que también se le explicase cómo podrían evitarlo.

También, cabe añadir que en la programación del centro existe una evaluación continua en la que está presente el proceso de recuperación al final del curso, a través del cual el alumnado tiene la oportunidad de presentarse a los resultados de aprendizaje que no ha superado con anterioridad. Consideramos que este proceso es una herramienta valiosa, ya que permite centrarnos no solo en el resultado final del alumnado, sino también en su proceso general en el curso.

Así, en la propuesta de programación didáctica anual que se expondrá en el siguiente apartado, se encontrarán las aportaciones de mejora, en relación con cada uno de los subepígrafes nombrados anteriormente.

3. PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA ANUAL

3.1 Justificación y marco legal

Se ha decidido optar por la programación del módulo de Recepción y Reservas, enmarcado en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos porque el mismo proporciona al alumnado conocimientos y habilidades necesarias para trabajar en la recepción, tanto de un hotel, como en un alojamiento turístico. Todo ello, incluye tareas como el registro de clientes, la gestión de reservas y el manejo del *software* hotelero.

Asimismo, este módulo es importante porque la recepción es una de las áreas más significativas dentro de cualquier alojamiento turístico, debido a que se trata del punto de contacto principal con los clientes. De esta forma, es esencial que los futuros

profesionales que se dediquen a trabajar en la recepción posean las habilidades sociales necesarias para ofrecer un buen servicio.

Al programar este módulo, se busca proporcionar al alumnado los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para desarrollar estas habilidades sociales, además de comprender la importancia de su papel en la satisfacción del cliente y en el éxito del establecimiento turístico.

En esta línea, la elaboración de esta programación didáctica se ha realizado tomando en consideración el marco legal en vigor que detallamos a continuación:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, en la que el Gobierno, tras consultar a las Comunidades Autónomas, tendrá la responsabilidad de determinar las titulaciones de Formación Profesional y los elementos fundamentales del plan de estudios que las conforman. Esta ley no sustituye, sino que modifica el texto de la LOE, debido a que los Ciclos Formativos de Grado Superior de Hostelería y Turismo siguen siendo currículum LOE.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 81/2010, de 8 de junio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el que se establece en el artículo 44 la Programación Didáctica y su contenido mínimo.
- 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.
- 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.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en la que se establece en su artículo 39.6 las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, además de los aspectos del currículo de las mismas.
- Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

- 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.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.
- 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 984/2021 de 16 de noviembre*, por la que se regula la evaluación y la promoción en Educación Primaria, así como la evaluación, promoción y titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional.
- Real Decreto 156/1996 de 20 de junio, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas de educación profesional específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria.
- 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 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 de 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 el título de Técnico Superior en Alojamientos, establecido al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- 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.

Finalmente, los documentos institucionales que se han tenido en cuenta a la hora de realizar esta programación son: El Proyecto Educativo del Centro (P.E.C) y la Programación General Anual (P.G.A.).

3.2 Contextualización del grupo

El grupo en el que se enmarca esta programación didáctica es el 1º curso del Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos.

El grupo-clase consta de 18 alumnos/as, en el que el porcentaje de alumnas es el 60% frente al 40% de alumnos. En cuanto al rango de edades, oscila entre los 18 y los 31 años, con una media de 21 años de edad. Asimismo, en relación con la procedencia educativa, el alumnado del grupo viene, mayoritariamente, de Bachillerato, aunque algunos perfiles proceden de otros Ciclos Formativos de Grado Superior, de algún Ciclo de Grado Medio, así como, una pequeña proporción, de la prueba de acceso a Ciclo Superior.

De esta forma, una parte del alumnado que proviene de otros CFGS están solamente matriculados de algunos de los módulos debido a su convalidación, siguiendo *el 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*. No obstante, los módulos de Recepción y Reservas y el de Organización del departamento de pisos son los dos únicos que no se pueden convalidar. Por lo tanto, la totalidad del grupo está presente en estas dos materias.

Es importante destacar que la clase es muy diversa en términos de perfiles y características del alumnado. En este sentido, el aula cuenta con la presencia de estudiantes con necesidades educativas especiales, presentando uno de ellos Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) y otra alumna afectada de discapacidad visual.

Además, el nivel habitual de absentismo del aula es de un 20%, debido a diferentes causas, siendo las principales la desmotivación personal, cuestiones laborales y la falta de una orientación profesional adecuada.

En cuanto al aula que dispone el módulo de Recepción y Reservas, esta se encuentra equipada con todo lo necesario para garantizar un ambiente de aprendizaje adecuado para los estudiantes. La misma cuenta con mesas y sillas tanto para el alumnado como para el profesorado, además de ordenadores individuales para cada estudiante, lo que les permite acceder a los recursos digitales necesarios y realizar las actividades en línea que se les solicite. Asimismo, dicha aula está equipada con elementos que se utilizan para explicar los aspectos prácticos del temario, tales como un mostrador de recepción, el teléfono y extintores, para la realización de dinámicas relacionadas con los temas tratados. De esa forma, se podrían realizar actividades como simulaciones de *check-in* y *check-out*, prácticas de atención al cliente a través de teléfono o simulacros de incendio. En definitiva, estos elementos permiten que los estudiantes se familiaricen con las herramientas que utilizarán en su futuro desempeño laboral.

3.3 Competencia general del título

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, se puede definir la competencia general del título como el hecho de *organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes apartamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción del cliente*". Todo lo cual aplicamos en la programación didáctica.

3.4 Competencias profesionales, personales y sociales vinculadas al módulo

El módulo de Recepción y Reservas se fomenta el desarrollo de las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en el artículo 5 del 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:

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- c) Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- d) Controlar y supervisar el departamento de pisos, estableciendo los recursos humanos y materiales, pudiendo prestar el servicio, en su caso.
- 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.
- f) Organizar y promocionar eventos en el propio establecimiento, en coordinación con los diferentes departamentos implicados, gestionando los recursos humanos y materiales necesarios.
- g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.
- h) Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- j) 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.
- k) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- m) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- ñ) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- o) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.

p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

3.5 Objetivos generales del título

Según lo establecido en el artículo 9 del ya reseñado Real Decreto 1686/2007, el módulo de Recepción y Reservas está diseñado para cumplir con los objetivos generales que establece el Título de Técnico/a superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, es decir:

- 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) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.
- i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.

- 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.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- ñ) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socioeconómica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- o) 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.
- p) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- q) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- r) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3.6 Contenidos del módulo

Según el Real Decreto 1686/2007, los contenidos básicos del módulo de Recepción y Reservas son los siguientes:

- Supervisión del departamento de recepción.
- Organización del departamento de recepción.
- 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.

- Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.
- Control del personal.
- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción.
- Optimización de la ocupación del establecimiento.
- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos.
- Contratos de alojamiento. Negociación.
- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.
- Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.
- Cancelación, modificación y penalizaciones.
- Control de la ocupación. *Overbooking*. Sobreocupación.
- Listados de reservas.
- Sistemas informáticos de gestión 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.
- *Overbooking*.
- Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
- Sobreocupación.
- *Non-shows*.
- Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.
- Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.
- Registro de clientes.
- Tipos de información al cliente.
- Normativa legal aplicable.
- Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente:
- *Planning. Rack. Slip*.
- Modificación de los servicios contratados.
- Procedimientos y servicios de recepción y consejería.
- 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.

- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
- Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos.
- Sistemas de cobro.
- Políticas de crédito.
- Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.
- Diligencia en las operaciones de cobro.
- Procesos de post-estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
- Control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico.
- El servicio de seguridad.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
- Procedimientos en caso de emergencia.
- Seguros. Riesgos que cubren.

A pesar de que se aborda una gran cantidad de contenidos, cabe destacar que hay algunos aspectos que podrían faltar en el currículo. Por ejemplo, dado el creciente interés en la sostenibilidad y en la responsabilidad social en el ámbito turístico, sería interesante incluir estos aspectos en el módulo de Recepción y Reservas. Para ello, se desarrollarían temas relacionados con la gestión sostenible de recursos, la sensibilización sobre un turismo más responsable y la colaboración con la comunidad local. De esta forma, se prepararía al alumnado para desempeñar su rol de forma consciente y contribuyendo a un turismo más respetuoso con el medioambiente.

Además, tal y como se mencionó anteriormente, la presencia de habilidades sociales en el módulo es esencial, por lo que podría ser beneficioso incluir una mayor formación en atención al cliente. Ello permite brindar al alumnado herramientas más concretas para ofrecer un servicio de calidad, tales como técnicas de comunicación efectiva, gestión del tiempo y empatía y comprensión.

También se podrían abordar aspectos legales y normativos ya que la recepción y la gestión de reservas están sujetas a unas regulaciones específicas. Por ello, sería beneficioso incluir contenidos relacionados con la legislación turística o las políticas de cancelación.

3.7 Resultados de aprendizaje

Los resultados de aprendizaje del Módulo de Recepción y Reservas se establecen a través del 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. Estos resultados son los siguientes (véase Tabla 1).

Tabla 1. Resultados de aprendizaje del módulo de Recepción y Reservas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
Resultado de aprendizaje 1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad
Resultado de aprendizaje 2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.
Resultado de aprendizaje 3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.
Resultado de aprendizaje 4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.
Resultado de aprendizaje 5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.
Resultado de aprendizaje 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.

Fuente: Elaboración propia a partir del currículo

3.8 Secuenciación y temporalización

En relación con la revisión de las unidades de trabajo pertenecientes a la programación didáctica del centro, se ha decidido mantener la misma cantidad de unidades, es decir, las 6 ya propuestas en la programación. Sin embargo, se realizará una reasignación en los nombres de cada una de ellas, y otros cambios en relación con la cantidad de horas dedicadas a cada una de las unidades. Además, se revisará el contenido de cada unidad para garantizar la adecuada consecución de los objetivos establecidos y se incorporarán, nuevas actividades y recursos que faciliten el aprendizaje y la adquisición de competencias por parte del alumnado.

Tabla 2. Temporalización de las unidades de trabajo del módulo de Recepción y Reservas

Unidades de trabajo	Resultado de aprendizaje	%	Trimestre	Semanas	Horas/sesiones dedicadas
Unidad de Trabajo 1. Gestión y atención en el área de recepción de los alojamientos turísticos.	RA1	16,66	Primer trimestre	De la 1 a la 3	19 horas
Unidad de Trabajo 2. Gestión y control de reservas en los alojamientos turísticos.	RA2	16,66	Primer trimestre	De la 4 a la 15	62 horas
Unidad de Trabajo 3. El proceso de check-in de los clientes.	RA3	16,66	Segundo trimestre	De la 16 a la 21	30 horas
Unidad de Trabajo 4. El proceso de gestión de estancias de los clientes.	RA4	16,66	Segundo trimestre	De la 22 a la 29	42 horas
Unidad de Trabajo 5. El proceso de check out de los clientes.	RA5	16,66	Tercer trimestre	De la 30 a la 35	33 horas
Unidad de Trabajo 6. La seguridad en los alojamientos turísticos.	RA6	16,66	Tercer trimestre	De la 35 a la 36	6 horas

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se puede observar en la tabla 2, los seis resultados de aprendizaje se distribuyen entre las seis unidades de trabajo, teniendo cada una de las mismas un valor del 16,66%. Esta división ya se hacía en la programación del centro, la cual considero que es correcta debido a que se asegura que cada una de las Unidades de Trabajo se aborde

de forma adecuada y proporcional. Además, esto ayuda a que el alumnado no se desmotive si encuentran dificultades en uno de los Resultados de Aprendizaje.

El número de horas totales del módulo es de 192 horas. Este tiempo resulta muchas veces limitado debido a que cada uno de los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje deben ser evaluados dos veces, lo que genera la reducción de actividades de enseñanza y aprendizaje más dinámicas debido a su dificultad para evaluarlas.

En cuanto a la reasignación en las horas de cada uno de los módulos, esta se ha hecho debido a diferentes razones, las cuales van a ser mencionadas a continuación:

En primer lugar, la unidad de trabajo 1 basada en el área de recepción tiene una duración de 19 horas, habiendo hecho esta distribución porque se centra en la gestión y organización de los servicios de recepción de un establecimiento turístico, abarcando aspectos como la atención al cliente y la gestión de las incidencias y reclamaciones.

La unidad de trabajo número 2 de gestión de reservas, es la que más carga horaria tiene a lo largo del curso, con un total de 62 horas, pues se trata de una unidad basada en una tarea crucial para cualquier establecimiento turístico. La gestión de reservas conlleva tareas como la recepción de peticiones de reserva, la verificación de la disponibilidad de habitaciones, la asignación de estas, la elaboración de presupuestos, la facturación y el cobro. Además, la gestión de las reservas requiere el conocimiento del software hotelero, en este caso el sistema Noray.

En la misma línea, a las unidades de trabajo 3 y 5 se les ha atribuido una cantidad de horas significativas ya que se requiere una asignación significativa de tiempo, pues los procesos de check-in y de check-out son el primer y el último contacto que tiene el huésped con el establecimiento, por lo que es fundamental para la satisfacción del cliente.

La unidad 4 relacionada con las estancias también tiene un tiempo razonable asignado, ya que es donde se lleva a cabo la mayor parte de la estadía del huésped. Finalmente, aunque la unidad de trabajo número 6 de seguridad en los establecimientos tenga menos horas asignadas, sigue siendo muy importante debido a que hace comprender al alumnado la relevancia de garantizar la seguridad de los huéspedes y del personal del establecimiento.

Todas las Unidades de Trabajo incorporan el uso y manejo del software hotelero como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje del módulo, con excepción de la unidad número 6, debido a su enfoque en el tema de seguridad. De esta forma, cada una de las unidades utiliza el software hotelero de forma práctica, integrando su uso en actividades

y ejercicios que permiten al alumnado familiarizarse con el mismo y aprender a realizar las tareas comunes de recepción y reserva de manera informatizada.

3.9 Metodología

La metodología didáctica para esta propuesta de programación en el 1º curso del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos se basa, principalmente, en la teoría psicológica del *constructivismo*, a través de la que se hará uso de una metodología activa e interactiva, con el fin de fomentar la participación del alumnado en su propio proceso de aprendizaje. Ello se debe a que la educación debe ser una experiencia enriquecedora, en la que se comparta conocimientos de manera bidireccional y no solo una mera transmisión de conocimientos. Esta metodología se centra en el estudiante, en su participación y en la construcción de su aprendizaje a partir de sus reflexiones y pensamiento crítico.

Por otro lado, es esencial que la metodología utilizada esté dirigida a un aprendizaje significativo, refiriéndose a la adquisición de conocimientos y habilidades que tienen un significado y relevancia para el estudiante, relacionándolos con sus experiencias previas y su contexto. Es decir, este tipo de aprendizaje es muy útil ya que se logra que el estudiante sea capaz de establecer conexiones entre los conocimientos que está aprendiendo en la actualidad y los que ha aprendido en contextos pasados. En este caso, se relacionará con los conocimientos previos que tienen acerca de la seguridad en los alojamientos turísticos.

Además, todo ello puede combinarse en otras situaciones con una metodología basada en el descubrimiento guiado, en la que el docente se convierte en un facilitador de la información, es decir, un guía en el proceso de enseñanza-aprendizaje y no solamente en un transmisor de conocimiento. Para ello, el profesorado podrá hacer preguntas orientadoras, que pretenden guiar al alumnado sin proporcionarles una respuesta directa, induciendo que descubran el conocimiento por sí mismos. Este tipo de preguntas podrían ser las siguientes: ¿qué crees que podría suceder si no tomas las medidas de seguridad necesarias en un alojamiento turístico o si fueras la persona encargada de diseñar el plan de evacuación de un hotel, ¿qué medidas de prevención tendrías en cuenta y por qué? Estas preguntas los animan a reflexionar y a aplicar sus conocimientos previos para llegar a obtener una respuesta.

Finalmente, el aprendizaje cooperativo también estaría presente en algunas situaciones de esta programación didáctica, implicando la colaboración y el trabajo en

equipo entre los estudiantes para alcanzar objetivos de aprendizaje comunes. De esta forma, el momento en el que los estudiantes aprenden durante el proceso educativo, su capacidad de retención y pensamiento crítico aumenta considerablemente. Por esta razón, este tipo de aprendizaje se contrapone con el aprendizaje cooperativo, basándose en una serie de estrategias instruccionales que incorpora la interacción cooperativa de estudiante a estudiante como una parte del proceso de aprendizaje⁴ (Kagan, 1985). Para ello, el profesorado debe tomar el papel de observador, en el que va a tener en cuenta las diferentes situaciones del aula, observando las técnicas que funcionan y las que no dentro del grupo, y haciendo los cambios necesarios para que sea lo más óptimo posible. Para llevar a cabo esta metodología, es importante que el profesorado realice una combinación entre la exposición que realiza del temario con el trabajo cooperativo de los grupos.

Asimismo, Johnson, Johnson y Holubec⁵ (1999) señalan que este tipo de aprendizaje fomenta mejores relaciones entre el alumnado, tales como un mayor respaldo personal, relaciones más comprometidas, y una mejora notable en la salud mental del alumnado. No obstante, el elevado número de alumnado por aula en algunos contextos puede dificultar la utilización de este tipo de aprendizaje.

Por ello, la división o no en grupos dependerá tanto del número de alumnado como de la actividad que se vaya a realizar. De esta forma, sería necesario evaluar cual es la mejor opción para cada una de las situaciones. Se podría dividir al alumnado en grupos heterogéneos, en los que se reúnen estudiantes con habilidades y conocimientos diferentes, en grupos homogéneos, mediante los que se agrupa al alumnado según características similares, en el gran grupo-clase, participando todo el grupo en la actividad de forma general u optar por el aprendizaje individual, siendo esencial para tener en cuenta las necesidades individuales del alumnado.

En el caso del módulo de Recepción y Reservas, sería de gran utilidad realizar actividades en las que se opte por un aprendizaje individual, ya que permite a los estudiantes aprender en función de sus propias posibilidades, intereses y capacidades (Johnson, Johnson y Holubec, 1999).

⁴ Kagan, S. (1985). *Cooperative Learning*. California. Resources for teachers, Inc.

⁵ Johnson, D., Johnson, R. y Holubec, E. (1999). *El aprendizaje cooperativo en el aula*. Barcelona. Paidós.

Además, se optará por agrupar al alumnado en grupos heterogéneos. ya que esta heterogeneidad puede generar conflictos entre el alumnado, siendo un aspecto relacionado con la adquisición de espíritu crítico y con la tolerancia, ayudando así a aumentar la madurez de los componentes del grupo (García, R., Traver, J., Candela, I. (2021).⁶ Además, la utilización de este tipo de aprendizaje se debe a que, en algunas dinámicas es necesario que el alumnado intercambie ideas acerca de cómo actuaría ante determinadas circunstancias en un alojamiento turístico. Sin embargo, otro tipo de actividades precisan de un aprendizaje individual, tales como la gestión de reservas en los alojamientos.

Para llevar a cabo las metodologías mencionadas anteriormente, se hará uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, permitiendo acceder a una mayor cantidad de información, recursos en líneas además de la creación de actividades interactivas que involucren al alumnado en su propio aprendizaje. A través de ellas, se hará uso de la técnica de *gamificación*, basada en la aplicación de dinámicas propias de los juegos, con el objetivo de aumentar la motivación y el compromiso del alumnado en el aprendizaje dentro de un contexto no lúdico.

Además, es muy útil en una titulación relacionada con en el sector turístico, la utilización de la técnica de juegos de roles, con el fin de plantearles situaciones a los estudiantes en los que deban asumir posiciones y descubrir el conocimiento mediante su interacción entre ellos. Todo ello, con el objetivo de comprender mejor un tema, fomentar la creatividad y adquirir las habilidades necesarias para su futuro laboral.

Con la finalidad de que las metodologías nombradas anteriormente maximicen su efectividad se hará uso de refuerzos positivos, ayudando así a mejorar el rendimiento y la motivación del alumnado. Los refuerzos positivos pueden adoptar diversas formas, como recompensas, privilegios especiales o reconocimientos públicos. En el contexto de la *gamificación*, los refuerzos positivos pueden ser los premios que se otorgan a los estudiantes al completar el juego estipulado en una situación de aprendizaje.

Asimismo, otra técnica de enseñanza que se utilizará para optimizar el rendimiento de las metodologías utilizadas sería la utilización de las preguntas *backward*, a través de

⁶ García, R., Traver, J., Candela, I. (2001). Aprendizaje Cooperativo. Fundamentos, características y técnicas. Madrid- CCS- ICE.

las que se empieza la clase mediante lo que se ha aprendido en la clase anterior, con el fin de comprobar que los conocimientos han sido adquiridos y se ha conseguido un aprendizaje significativo de los mismos.

3.10 Atención a la diversidad

En materia de atención a la diversidad, es importante tener en cuenta la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, la cual dedica en su Título I la necesidad específica de apoyo educativo, explicando cómo corresponde a las Administraciones Educativas el hecho de disponer de los medios necesarios para que el alumnado pueda alcanzar el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional, teniendo en cuenta las necesidades educativas especiales.

Sin embargo, conforme a la Orden del 13 de diciembre de 2020, BOC 150 de 22 de diciembre, en la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a la que se hace referencia en cada uno de los títulos. Es decir, se debe tener en cuenta, tal y como se ha mencionado anteriormente en este TFM, el hecho de que la Formación Profesional está orientada a promover el desarrollo de unas competencias profesionales con el fin de poder lograr la competencia general del título, en este caso, del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos.

No obstante, la atención a la diversidad en el aula debe tomarse en consideración en el aula teniendo en cuenta, tal y como se ha mencionado anteriormente, que en el grupo-clase hay diferentes perfiles de alumnado en términos de diversidad. Para ello, es necesaria una mayor formación por parte del equipo de profesorado sobre este tipo de perfiles de alumnado, con el fin de poder ofrecerles una mejor atención educativa.

Por esta razón, se deben tomar diferentes medidas, para que todo el alumnado pueda adquirir el conocimiento necesario para poder desarrollarse profesionalmente. Algunas de las acciones que se tomarían para poder garantizar la adquisición de conocimientos en relación con el alumnado con necesidades especiales de atención educativa serían las siguientes:

- Proporcionar materiales de aprendizaje en un formato más accesible, proporcionando textos con un tamaño de fuente de texto mayor que la habitual.

- Tener en cuenta que el espacio de trabajo sea adecuado, en el que haya una buena iluminación y esté libre de distracciones visuales. Ello facilitará la concentración del alumnado, además de maximizar su capacidad para utilizar los recursos aportados.
- Mayor tiempo para la realización de las pruebas evaluativas. Es conveniente otorgarle un mayor tiempo a la hora de hacer pruebas evaluativas, ya que le permitirá tener más tiempo para comprender y responder a las preguntas que se les haga.

Además, con el fin de apoyar el aprendizaje y bienestar del alumnado con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad, se podría tomar las siguientes acciones:

- Ofrecer actividades que involucren movimiento para ayudar a canalizar la energía del estudiante. Para ello, se puede ir intercalando diferentes pausas en las sesiones de clase, tales como ejercicios de respiración.
- Hacer que el/la alumno/a se siente cerca del profesor y lejos de motivos de distracción. El alumnado TDAH debe ubicarse lo más próximo posible del docente, minimizando de esta forma las distracciones.
- Utilización de refuerzos y apoyos visuales en las sesiones de clase, y permitir que el/ la alumno/a enseñe al docente una parte de la tarea que debe hacer en el momento en el que la termine.
- Simplificar las instrucciones de la tarea que se les ha dado por escrito. El hecho de dividir las tareas a realizar hace que el alumnado pueda completarlo de manera más efectiva.
- Adoptar unas reglas de comportamiento en clase consensuadas por todo el equipo docente, las cuales estén escritas y visibles en el aula. De esta forma, se crean las expectativas acerca de cómo debe actuar y generando de esta forma un aprendizaje positivo.
- Reforzar los éxitos y conductas adecuadas, y no hacer hincapié en sus errores o equivocaciones, debido a que esto último genera sentimientos de frustración y desmotivación en el alumnado.
- Proporcionar un mayor tiempo a la hora de realizar las pruebas evaluativas.

En resumen, es esencial que se implementen estrategias inclusivas que garanticen que el alumnado, independientemente de sus características y necesidades individuales, tengan igualdad de oportunidades para acceder a una educación de calidad.

3.11 Actividades extraescolares y complementarias

Las actividades extraescolares y complementarias son una parte fundamental en la formación de cualquier estudiante, y, por lo tanto, también en el CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos. Estas actividades permiten a los estudiantes complementar su formación académica a través de diferentes experiencias prácticas que les ayudan a adquirir habilidades y competencias en el sector turístico. Además, estas actividades les ayuda a conocer de una forma más cercana el sector al que se van a dedicar, entendiendo así el funcionamiento del mismo.

Por estas razones, sería interesante realizar las actividades extraescolares y complementarias que se van a mencionar a continuación:

- Visitas guiadas a hoteles o a otros establecimientos turísticos, haciendo especial hincapié en el conocimiento del área de personal, conociendo sus funciones dentro del hotel, adentrándose en el departamento de recepción, además de conocer de primera mano las medidas de seguridad utilizadas en los establecimientos turísticos.
- Participación en ferias o jornadas de turismo, tales como la Feria Internacional de Turismo (FITUR). De esta forma, el alumnado puede tener la oportunidad de conocer de primera mano las últimas tendencias, sobre todo las relacionadas con la sostenibilidad, de lo que depende el futuro del sector turístico.
- Participación en talleres o cursos de formación complementaria en temáticas relacionadas con atención al cliente: Sería interesante la organización de talleres con profesionales del sector turístico que les permitiese conocer al alumnado las técnicas necesarias a la hora de atender a los clientes y brindar un servicio de calidad en el área de recepción y reservas. Estos talleres podrían abordar asuntos como la gestión de quejas y reclamaciones, la utilización del software hotelero utilizado, resolución de problemas y la comunicación efectiva.

3.12 Recursos empleados

En un aula del módulo de Recepción y Reservas dentro del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos se utilizan diversos recursos tanto humanos como materiales, con el fin de garantizar una formación completa y de calidad para el alumnado.

En relación con los recursos humanos, estará presente el docente, siendo el encargado de impartir las clases y guiar a los estudiantes en su aprendizaje. Además, debe diseñar y planificar el proceso de enseñanza-aprendizaje, estableciendo los objetivos de la clase, consiguiendo que estos sean claros y coherentes en relación con los contenidos que se van a impartir. Por otro lado, estará el alumnado, siendo el receptor del aprendizaje inducido por el docente, pero, a su vez, siendo un participante activo que comparta sus ideas y opiniones y colabore en el trabajo en grupo.

En cuanto a los recursos materiales, se dispone del aula como espacio físico, en el que cuenta con los ordenadores, el software específico de gestión hotelera y el proyector del aula. Además, se cuenta con recursos que están presentes en el área de recepción de un establecimiento turístico, los cuales pueden ser utilizados en dinámicas de aula con el objetivo de lograr un aprendizaje significativo y práctico para el alumnado.

El manual que se utilizará para impartir las sesiones correspondientes será Recepción y Reservas de María Estela Rodríguez del Río (2018)⁷. Las razones por las que se ha decidido elegir este libro hacen referencia a la información que contiene relacionados con la presencia de recursos complementarios, tales como actividades prácticas, ejercicios evaluativos, etc. Se trata de una publicación muy importante en este ámbito, ya que tal y como se ha indicado anteriormente el sector turístico cambia constantemente, por lo que es necesario ofrecerle al alumnado información siempre actualizada.

⁷ Rodríguez, M (2018): Recepción y Reservas.

3.13 Criterios de evaluación y calificación

A continuación, se presentan los criterios de evaluación del módulo de Recepción y Reservas del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos en relación con cada uno de los resultados de aprendizaje nombrados anteriormente, dentro del ya mencionado *Real Decreto 1686/2007* (véase tabla 3).

Tabla 3. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de Recepción y Reservas

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>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, segmentación de la oferta y funcionalidad.</p> <p>c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.</p> <p>d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.</p> <p>e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.</p> <p>f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.</p> <p>g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.</p> <p>h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.</p>

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.</p>	<p>a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.</p> <p>b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico</p> <p>c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.</p> <p>d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.</p> <p>e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.</p> <p>f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación.</p> <p>g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.</p> <p>h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.</p> <p>i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.</p> <p>j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.</p>

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.</p>	<p>a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.</p> <p>b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.</p> <p>c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.</p> <p>d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.</p> <p>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.</p> <p>f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.</p> <p>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.</p> <p>h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.</p> <p>i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.</p> <p>j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.</p>

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
<p>4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.</p>	<p>a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.</p> <p>b) Se han elaborado y actualizado del <i>planning</i> de ocupación del establecimiento turístico.</p> <p>c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.</p> <p>d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.</p> <p>e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.</p> <p>f) Se ha especificado la información a transmitir a los clientes y bajo 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>

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.	a) Se han elaborado listados de salida por unidad de alojamiento, cliente y numérico. 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. c) Se han valorado económicamente la estancia, si procede, consumos y extras de cada cliente de salida. d) Se han cumplimentado los documentos legales y formales relativos a la facturación de los clientes. e) Se han explicado y operado los diferentes sistemas de pago que aceptan los establecimientos de alojamiento turístico. f) Se ha aplicado la normativa legal y sistemas de seguridad de garantía de pago. 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 influyen 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.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación
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.	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 descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos. g) Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

Fuente: Elaboración propia a partir del currículo

Con el fin de evaluar los contenidos que se abordan en el módulo de Recepción y Reservas se tendrá en cuenta dichos criterios de evaluación del ya mencionado 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.

Para ello, se llevará a cabo una evaluación continua, al igual que ya se hacía en la programación didáctica del centro, con el objetivo de fomentar el crecimiento escolar del alumnado. Esta evaluación nos permite conocer el grado de asimilación del contenido por parte del alumnado, además de los aspectos de mejora.

Durante cada uno de los trimestres, se realizará una prueba objetiva por cada uno de los Resultados de Aprendizaje, la cual tendrá un valor de un 60% de la nota final. Con esta prueba pretendemos realizar un seguimiento del alumnado y proporcionarle un *feedback* que los impulse hacia una mejora constante. Las preguntas tipo test de la prueba tendrán un valor distinto al de las preguntas de desarrollo. Además, tres preguntas tipo-test incorrectas supondrán la eliminación de una respuesta correcta.

Por otro lado, las actividades prácticas realizadas en cada una de las unidades tendrán un valor del 40%, debido a la importancia que tiene el desarrollo de habilidades y competencias prácticas en el sector turístico. Este tipo de actividades promueve que el alumnado adquiera las habilidades necesarias para desenvolverse en el mercado de trabajo, garantizando de esta forma su preparación para poder enfrentarse a los desafíos laborales que se les presenten.

Además, para evaluar al alumnado, se hará uso de diferentes métodos de evaluación, siendo los que se mencionan a continuación:

- Heteroevaluación: Este se basa en el proceso en el que el profesor evalúa el desempeño del alumnado. Tiene como objetivo proporcionar una evaluación objetiva de el/la alumno/a e identificar las fortalezas y debilidades de su desempeño.
- Coevaluación: Se trata de un proceso en el que los diferentes alumnos/as se evalúan entre sí. Este tiene como finalidad fomentar la responsabilidad y participación del grupo, planteando de esta forma una evaluación entre iguales. De esta forma, se valora el grado de implicación, actitud e interés de los distintos alumnos/as.
- Autoevaluación: Es un proceso en el que el alumnado evalúa su propio desempeño. A través de este, dicho alumnado identifica sus propias fortalezas y

debilidades, además de que es un instrumento que fomenta el respeto, la valoración y los diferentes ritmos de aprendizaje.

En el caso del módulo de Recepción y Reservas, se podrán evaluar a través de estos tres métodos diferentes conocimientos o habilidades tales como la gestión de reservas de forma manual, o contenidos teóricos de los procesos de check-in y check-out.

Asimismo, el método de heteroevaluación será el más utilizado frente al de la coevaluación y la autoevaluación. Ello se debe a que lo consideramos más objetivo porque nos ofrece una perspectiva más profesional sobre el módulo. Sin embargo, también se utilizará la coevaluación y la autoevaluación en algunos momentos del curso escolar.

Cabe destacar que cada uno de los Resultados de Aprendizaje deben ser superados, por lo que, en el caso en el que el alumnado no los apruebe, será necesario llevar a cabo una recuperación de los mismos. Esto les ofrece oportunidades adicionales para poder fortalecer el contenido del módulo.

Con relación a la prueba de recuperación, esta contendrá preguntas teóricas tanto de selección múltiple como de desarrollo, además de cuestiones prácticas en relación con cada una de las Unidades de Trabajo.

En cuanto a la evaluación de las actividades prácticas (40%), se tendrá en cuenta la siguiente rúbrica, tal y como se aprecia en la tabla 4:

Tabla 4. Rúbrica de evaluación para las actividades prácticas del módulo de Recepción y Reservas

Criterios	Insuficiente	Suficiente	Bien	Notable	Sobresaliente
Trabajo en equipo (30%)	No interactúa ni colabora para resolver las situaciones que se le plantean.	Interactúa algunas veces y colabora para resolver las situaciones planteadas.	Interactúa y colabora constantemente para resolver las situaciones planteadas.	Interactúa y colabora de forma eficiente y efectiva para resolver las situaciones.	Interactúa y colabora de forma excelente en todo momento para resolver las situaciones
Resolución de problemas (30%)	No logra resolver los desafíos planteados y no encuentra soluciones para los problemas presentados	Algunas veces logra resolver algunos de los desafíos planteados y encuentra soluciones para algunos de los problemas presentados	Logra resolver la mayoría de los desafíos planteados y encuentra soluciones para la mayoría de los problemas presentados	Logra resolver todos los desafíos planteados y encuentra soluciones efectivas para todos los problemas presentados.	Logra resolver todos los desafíos planteados y encuentra soluciones efectivas e innovadoras para todos los problemas presentados.
Comunicación (20%)	No se comunica con el resto del grupo ni participa activamente en las actividades propuestas	Se comunica con el resto del grupo y participa en las actividades propuestas, pero de manera poco efectiva.	Se comunica de manera efectiva con el resto del grupo y participa activamente en las actividades propuestas.	Se comunica de manera clara y efectiva con el resto del grupo, asegurando la participación y el involucramiento de todos los miembros	Destaca por su capacidad para comunicarse liderando la organización y asegurando la participación de todos los miembros del grupo en las actividades propuestas.
Creatividad (20%)	No logra encontrar soluciones creativas ante los problemas planteados	Logra encontrar algunas soluciones creativas ante los problemas planteados, pero no de manera consistente	Logra encontrar soluciones creativas ante la mayoría de los problemas planteados.	Logra encontrar soluciones creativas e innovadoras ante los problemas planteados.	Destaca por su capacidad para encontrar soluciones creativas y fuera ante los problemas planteados.

Fuente: Elaboración propia

4. UNIDAD DE TRABAJO 6: SEGURIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

La unidad de trabajo que se ha seleccionado es la número 6 de la programación anual del módulo de Recepción y Reservas del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos. Esta unidad se denomina “La seguridad en los alojamientos turísticos”. A continuación, se presentan la justificación de esta unidad de trabajo, los objetivos y resultados de aprendizajes de la misma, la metodología utilizada, las actividades que se han propuesto, así como la evaluación y criterios de evaluación.

4.1 Introducción y justificación

La unidad de Trabajo número 6 denominada “La seguridad en los alojamientos turísticos” se basa en brindar al alumnado conocimientos sobre los diferentes aspectos relacionados con la seguridad en los establecimientos hoteleros.

Es de suma importancia que los profesionales del sector turístico estén capacitados en la gestión y control de los sistemas de seguridad propios de los establecimientos turísticos. Esto se debe a que los huéspedes depositan su confianza y seguridad en el personal del hotel, y es responsabilidad de los profesionales el hecho de asegurar que se cumplan todas las medidas y los elementos de seguridad aplicables en caso de emergencias. Además, la correcta gestión y control de los sistemas de seguridad puede prevenir situaciones de riesgos y emergencias, minimizando de esta forma el impacto negativo en el establecimiento y, por ende, en la experiencia del cliente.

De esta forma, es muy importante que las clases que se impartan en materia de seguridad tengan un componente teórico, debido a la cantidad de información que existe en este tema, pero, a su vez, debe tener un carácter práctico a la hora de dar las clases. Esto permite que los estudiantes se familiaricen con los procedimientos y medidas de seguridad que se deben de tomar en situaciones de emergencia. De esta forma, los estudiantes podrán aplicar los conocimientos adquiridos en las clases teóricas de manera práctica, ayudando a mejorar la retención y la utilidad de la información impartida.

4.2 Objetivos

Los objetivos de esta Unidad de Trabajo, tal y como se indican en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, así como la fijación de sus enseñanzas mínimas son los siguientes:

- a) Se describen los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de los establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se identifican las principales contingencias en materia de seguridad.
- c) Se identifican los equipos de seguridad y sus funciones.
- d) Se relacionan el uso de dichos equipos y las posibles contingencias.
- e) Se identifican los elementos del sistema de seguridad según la estructura organizativa.
- f) Se describen los protocolos a seguir relacionados con la seguridad de los establecimientos destinados a los alojamientos turísticos.
- g) Se tipifican las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

4.3 Competencias profesionales, generales y sociales

Según 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, la competencia general de este módulo se basa en organizar y controlar los establecimientos de alojamiento turístico. Para ello, se aplican políticas empresarias establecidas, se controlan los objetivos de los diferentes departamentos, se establecen las acciones comerciales y se valoran los resultados económicos del establecimiento, garantizando la satisfacción del cliente.

Además, la Unidad de Trabajo 6 se vincula con la siguiente competencia profesional, general y social:

- Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.

- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

4.4 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

El resultado de aprendizaje de esta Unidad de Trabajo sería el número 6, tal y como se indica en el ya mencionado 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. En él se especifica lo siguiente: *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.*

Por otro lado, para evaluar los contenidos que se han ido abordando en esta Unidad de Trabajo se tendrá en cuenta los criterios de evaluación del Resultado de Aprendizaje número 6.

Por consiguiente, los criterios de evaluación de esta Unidad de Trabajo son los estipulados en dicho Real Decreto:

1. Se han descrito los objetivos y funciones de los sistemas de seguridad propios de establecimientos de alojamiento turísticos.
2. Se han identificado las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad.
3. Se han identificado los equipos de seguridad y sus utilidades.
4. Se han relacionado el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
5. Se han identificado los elementos del sistema de seguridad aplicables según la estructura organizativa.
6. Se han descrito los protocolos a seguir con relación con la seguridad de los establecimientos de alojamiento turísticos.
7. Se han caracterizado las funciones específicas de seguridad que pueden estar distribuidas en la organización de cada establecimiento.

4.5 Contenidos y desarrollo del currículo

Los contenidos del currículo y su desarrollo acorde al Real Decreto 1686/2007 de la Unidad de Trabajo número 6 son los siguientes (véase tabla 5):

Tabla 5. Contenidos y desarrollo del currículo

Contenidos	Desarrollo
Control de sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico: Concepto de la seguridad en el alojamiento.	<ul style="list-style-type: none">- 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.

Fuente: Elaboración propia a partir del currículo

4.6 Metodología

Las pautas metodológicas utilizadas para esta unidad de trabajo se basan en el rol del docente como un facilitador de la información, y no solo como un mero transmisor de la información. Sin embargo, se pretende utilizar dos secuencias didácticas, la primera parte de la Unidad de Trabajo precisa de una metodología expositiva, en la que se transmita, de manera oral, la estructura del contenido, con el objetivo de poder facilitar los conocimientos al alumnado. Con ello, se pretende promover aprendizajes significativos, con el fin de que puedan utilizar estos conocimientos cuando se vinculen al mercado de trabajo.

Durante la Unidad de Trabajo, también se pretende hacer uso de una metodología activa e interactiva, a través de la cual la participación activa del alumnado favorecerá su proceso de aprendizaje. Con ello, se busca fomentar la creatividad, el pensamiento crítico del estudiante y la comunicación bidireccional entre el docente y el alumnado, a través de la realización de diferentes actividades.

Asimismo, se pretende fomentar tanto el trabajo cooperativo como el individual en el aula, debido a que cada uno de ellos tiene sus propias ventajas y beneficios en el proceso de aprendizaje. El trabajo individual fomenta la autonomía del alumnado y el poder trabajar a su propio ritmo. No obstante, el trabajo cooperativo fomenta la colaboración y la comunicación entre los estudiantes.

Para todo ello, se hará uso de un aprendizaje deductivo, a través del cual el alumnado llegará a una conclusión a partir de la premisa o afirmación que el docente le ha aportado previamente, siendo este tipo de aprendizaje muy favorable si se combina con una metodología activa e interactiva.

En el contexto actual, resulta indispensable hacer uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el aula. Por ello, el alumnado contará con ellas para la consecución de esta Unidad de Trabajo. Además, haciendo uso de las TIC, se utilizará la técnica de *gamificación*, a través de la utilización de mecánicas y dinámicas propias de juegos, para poder aumentar el compromiso del alumnado con la unidad.

Finalmente, se hará uso de los refuerzos positivos nombrados anteriormente, ayudando así a mejorar el rendimiento y la motivación del alumnado. Estos refuerzos mayormente estarán relacionados con las actividades en las que se ha utilizado la técnica de *gamificación*.

4.5. Actividades propuestas y temporalización

A lo largo de la Unidad de Trabajo 6, “Seguridad en los alojamientos turísticos”, se llevará a cabo una situación de aprendizaje denominada “La Misión de la Seguridad: Protegiendo los Alojamientos Turísticos”. Esta situación contiene diferentes actividades a través de las cuales se desarrollará el contenido de la misma. Para ello, la unidad cuenta con un total de 6 sesiones, con una duración de unos 50 minutos cada una (cf. tabla 6).

Tabla 6. Temporalización de las actividades de la Unidad de Trabajo 6: La Seguridad en los Alojamientos Turísticos

Sesión	Fase de aprendizaje	Número de la actividad	Título de la actividad
Primera	Introducción	1	S.O.S Hotel
Segunda	Desarrollo	2	Sálvese quien pueda
Tercera	Desarrollo	3	Seguripalabra: ¡Pon a prueba tus conocimientos de seguridad!
Cuarta	Desarrollo	4	Hotel en llamas, todos a bordo
Quinta	Conclusión	5	Ciberataque en el hotel

Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que para el diseño de las actividades que se van a presentar, se ha tenido en cuenta la diversidad de alumnado, con el fin de asegurar que todo el alumnado que conforma el grupo pueda participar activamente y alcanzar los objetivos de aprendizaje. Todo ello permite adaptarse a los diferentes ritmos de aprendizaje, estilos y necesidades específicas.

A continuación, se presentan las actividades que se han propuesto en relación con cada una de las sesiones (véase tabla 7):

Primera sesión:

En esta primera sesión, se comenzará impartiendo el contenido teórico del temario en materia de seguridad. Se le impartirá al alumnado el concepto de seguridad en los establecimientos turísticos, lo que implica la inseguridad y los diferentes medios que existen para poder prevenir y alertar sobre las amenazas que puedan ocurrir. Además, se le explicará la existencia de los diferentes riesgos que pueden suceder en los hoteles y las diferentes instalaciones y equipos de seguridad existentes en los alojamientos turísticos.

A continuación, se realiza la primera actividad: “S.O.S. Hotel”, cuyo propósito será la presentación de diferentes tarjetas con fotografías de los equipos de seguridad y otras tarjetas que poseerán las funciones de cada uno de los mismos. De esta manera, el alumnado tendrá que unir el equipo de seguridad que muestra la utilidad del mismo. Para su consecución, se dividirá al alumnado en grupos y tendrán que elegir de qué forma deben actuar ante cada uno de ellos.

Segunda sesión:

En la segunda sesión de esta Unidad de Trabajo, se comenzará presentando de forma teórica los tipos de extintores que se pueden utilizar en situaciones de emergencia. Además, se les expondrá los materiales para los que se utiliza cada uno de los extintores.

A continuación, se abordarán las medidas generales de prevención que se aplican en los alojamientos turísticos, con el objetivo de conocer cómo garantizar la seguridad y bienestar tanto de los clientes como de los trabajadores del establecimiento.

Una vez expuesto esta parte del temario, se seguirá con la actividad número 2, llamada “Sálvese quien pueda”. Esta actividad, la cual tiene una menor duración que la actividad número 1, se basará en la presentación de diferentes tipos de incendios, y el alumnado tendrá que elegir qué tipo de extintor usaría para ello. Para su realización, el alumnado se encontrará dividido en grupos.

Algunos de los posibles supuestos que se le presentaría al alumnado serían los siguientes:

- ¿Qué extintor debería usar si hay un incendio en la cocina causado por una sartén con aceite caliente?
- ¿Qué extintor debería usar si hay un incendio en un cable eléctrico o en un electrodoméstico?
- ¿Qué extintor debería usar si hay un incendio en un bote de basura con papeles?
- ¿Qué extintor debería usar si hay un incendio en un vehículo o con gasolina derramada?

Una vez terminadas las preguntas en grupo, los grupos presentarán delante de la clase las diferentes situaciones que se les han otorgado. De esta forma, los grupos podrán comprobar las que les han sido asignadas a cada uno y aprender de los otros. Asimismo, para la corrección de la actividad, el alumnado hará uso de las maquetas de extintores que se encuentran en el aula, con el fin de realizar una actividad más dinámica.

Tercera sesión:

En esta sesión de la Unidad de Trabajo, se comenzará impartiendo las medidas que debemos tomar con las instalaciones eléctricas en los alojamientos turísticos, además de las medidas de prevención específicas empleadas tanto en las cocinas como en las calderas.

A continuación, se seguirá impartiendo la materia de manera activa y participativa, explicando los diferentes procedimientos en los distintos casos de emergencia, tales como evacuación, prevención contra robos y hurtos o prevención contra el fuego.

Una vez transmitidos estos conocimientos, dará lugar la actividad número 3, llamada “Seguripalabra: ¡Pon a prueba tus conocimientos de seguridad!”. Esta se basará en el popular programa “Pasapalabra”, pero con un enfoque en la temática de seguridad. En esta actividad se presentarán diferentes definiciones relacionadas con los conceptos que se han impartido en las clases anteriores. Para ello, el alumnado dividido ya en grupos tendrá 10 segundos para responder. Si desconoce la respuesta, pasará el turno al siguiente grupo.

Al terminar la actividad, el profesor proporcionará las respuestas de las preguntas que no hayan sabido responder, con el fin de que puedan reforzar dichos conocimientos.

Cuarta sesión:

En esta cuarta sesión, se comenzará haciendo un repaso de todo el temario impartido en las clases anteriores, con el fin de asegurarse de que el alumnado ha comprendido los conceptos fundamentales de la seguridad en los establecimientos turísticos.

A continuación, se le presentará al alumnado la actividad número 4 denominada “Hotel en llamas, todos a bordo”. Para ello, se comenzará poniéndoles una presentación preparada por el profesor, en el que se les presentará la situación acerca de que ha sucedido un simulacro de incendios. Para poder finalizar con efectividad el mismo, deberá superar una prueba, siendo esta la actividad a realizar.

Esta actividad se basará en la presentación de diferentes situaciones de emergencia que puedan ocurrir en un hotel, tales como incendios, amenazas de bombas, protección a personalidades, o que un cliente se niegue a pagar su consumición. A continuación, en grupos, el alumnado deberá acordar cómo actuar ante dos situaciones diferentes.

Finalmente, cada uno de los grupos deberá presentar las situaciones que les ha sido asignadas, y los otros estudiantes deberán valorar las mismas, haciendo comentarios sobre las mejoras que podrían hacer y cómo lo habrían hecho ellos.

Quinta sesión:

Para esta quinta sesión, se comenzará explicando la importancia de los primeros auxilios en los alojamientos turísticos. Además, se abordará la temática de la seguridad de la información, con el fin de sensibilizar al alumnado sobre la importancia de proteger

la información confidencial de los clientes, así como los datos y sistemas informáticos de los alojamientos.

Para ello, se abordarán los conceptos relacionados con esta temática y se explicará a los/as alumnos/as los niveles de seguridad en relación con la información de los clientes, respetando la confidencialidad de sus datos. Finalmente, se abordará la temática de las pólizas de seguros, debido a la importancia que tiene el hecho de que el alumnado comprenda cómo funcionan y qué cubren estas pólizas en caso de siniestros o accidentes en los alojamientos turísticos.

Para concluir esta sesión, se llevará a cabo la cuarta actividad, teniendo como nombre “Ciberataque en el hotel”. Esta actividad se basará en la temática de un escape *room*, en el que cada grupo recibirá un caso de un *hacker*, el cual ha logrado acceder al sistema informático de un hotel y ha causado daños y robos de información.

El grupo deberá encontrar las pistas y solucionar los diferentes desafíos que se les presenten con el fin de desactivarlo y prevenir posibles daños. La actividad concluye una vez que el grupo ha resuelto el escape *room*.

Sexta sesión:

Esta última sesión se dedicará a la realización de la prueba objetiva evaluativa⁸. Esta prueba, diseñada para evaluar la comprensión del alumnado sobre el temario impartido en las sesiones anteriores, consistirá en una serie de preguntas tipo test de selección múltiple y otras de desarrollo, especialmente acerca de cómo actuar ante determinadas situaciones que se les presente, tal y como se han planteado en las prácticas de las actividades de la unidad.

De esta forma, a través de la prueba el alumnado demostrará el conocimiento y comprensión de los diferentes conceptos y temas que se han abordado en esta Unidad de Trabajo.

⁸ Véase el Anexo. Para los Anexos hemos utilizado algunos modelos de pruebas tomados de los métodos evaluativos utilizados por algunos profesores del centro, que nos han servido de ejemplo.

Tabla 7. Actividades prácticas de la Unidad de Trabajo 6: La Seguridad en los Alojamientos Turísticos

Actividad 1 de iniciación: “S.O.S Hotel”		
Ubicación	Aula del centro	Resultado de aprendizaje 6
Agrupamiento	- Grupal	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector del aula. - Temario impartido al alumnado. - Tarjetas entregadas al alumnado. 	
Duración	25 minutos	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los diferentes tipos de riesgos que pueden ocurrir en los hoteles. - Conocer las diferentes instalaciones y equipos de seguridad que existen en los alojamientos turísticos para prevenir y afrontar las situaciones de riesgo. - Aprender a utilizar adecuadamente los equipos de seguridad disponibles - Comprender la importancia de la prevención y la preparación ante situaciones de emergencia en los hoteles. 	
Desarrollo	<p>Se plantea al alumnado diferentes riesgos y equipos de seguridad. Se repartirá las diferentes tarjetas con las fotografías de los equipos de seguridad y las tarjetas con los posibles riesgos. Deberán unir ambos grupos de tarjetas.</p> <p>Al concluir, se llevará a cabo una corrección con toda la clase, con el fin de que el alumnado identifique y comprenda las respuestas correctas, fomentando así un aprendizaje colaborativo y participativo.</p>	
Contenidos	<p>Conceptuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgos en los alojamientos turísticos - Equipos de seguridad de los alojamientos turísticos <p>Procedimentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los riesgos presentes en los alojamientos. - Reconocer y relacionar los equipos de seguridad <p>Actitudinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el trabajo cooperativo entre los miembros del grupo - Promover la participación activa. 	
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Aprendizaje cooperativo 	

Actividad 2 de consolidación: “Sálvese quien pueda”		
Ubicación	Aula del centro	Resultado de aprendizaje 6
Agrupamiento	Grupal	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector del aula. • Temario impartido al alumnado. • Folios con la actividad propuesta • Maquetas de extintores 	
Duración	15 minutos	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar una cultura de seguridad en los estudiantes, para que sean conscientes de la misma y la responsabilidad que tienen como futuros profesionales del sector. 	
Desarrollo	<p>Se presentará al alumnado diferentes tipos de incendios, y deberán elegir qué tipo de extintor usarían para ello.</p> <p>Para su consecución, el alumnado se encontrará dividido en grupos. Una vez resueltas las preguntas, los grupos presentarán delante de la clase las diferentes situaciones que se les han otorgado. De esta forma, todos podrán ver las que les han sido asignadas y aprender de los otros.</p>	
Contenidos	<p>Conceptuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de incendios. - Clasificación de los extintores. <p>Procedimentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los riesgos asociados a diferentes tipos de incendios. - Reconocer las características y el funcionamiento de los extintores. - Determinar el extintor más apropiado. <p>Actitudinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar la conciencia sobre la importancia de la prevención y la seguridad en situaciones de incendio. 	
Metodología	Aprendizaje cooperativo Descubrimiento guiado	

Actividad 3 de consolidación: “Seguripalabra: Pon a prueba tus conocimientos de seguridad”		
Ubicación	Aula del centro	Resultado de aprendizaje 6
Agrupamiento	Grupal	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector del aula. • Folio con las preguntas para la dinámica 	
Duración	20 minutos	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Practicar y reforzar el temario y la comprensión oral de los estudiantes de una manera lúdica y participativa. - Fomentar la participación activa de los estudiantes y mejorar su capacidad de trabajo en equipo y su habilidad para resolver problemas. - Promover una cultura de seguridad en los estudiantes, para que sean conscientes de la misma y la responsabilidad que tienen como futuros profesionales del sector. 	
Desarrollo	Se expondrá una actividad dinámica basada en un Pasapalabra en el que cada uno de los grupos tendrá que ir respondiendo las preguntas que le haga el docente.	
Contenidos	Conceptuales: <ul style="list-style-type: none"> - Contenidos relacionados con la seguridad Procedimentales: <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para comprender y responder las preguntas Actitudinales: <ul style="list-style-type: none"> - Promover el interés y la curiosidad 	
Metodología	Aprendizaje cooperativo	

Actividad 4 de consolidación: “Hotel en llamas, todos a bordo”.		
Ubicación	Aula del centro	Resultado de aprendizaje 6
Agrupamiento	Grupal	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector del aula. 	
Duración	30 minutos	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre los estudiantes, al requerir que acuerden cómo deben actuar ante situaciones de emergencia. - Desarrollar la capacidad de análisis y resolución de problemas. - Impulsar la comunicación efectiva. - Promover una cultura de seguridad en los estudiantes, para que sean conscientes de la misma y la responsabilidad que tienen como futuros profesionales del sector. 	
Desarrollo	<p>Se presentarán diferentes situaciones de emergencia que pueden ocurrir en un hotel.</p> <p>A continuación, en grupos, el alumnado deberá acordar cómo actuar ante 2 situaciones diferentes. Finalmente, los grupos representarán frente a su compañeros/as cómo actuarían ante esas circunstancias.</p>	
Contenidos	<p>Conceptuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situaciones de emergencia - Protocolos y procedimientos de seguridad en caso de emergencia <p>Procedimentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para tomar decisiones y planificar acciones en casos de emergencia. - Habilidades de análisis y evaluación de situaciones de emergencia <p>Actitudinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la responsabilidad y el compromiso con los demás - Respeto hacia las ideas de los otros. 	
Metodología	<p>Descubrimiento guiado</p> <p>Aprendizaje cooperativo</p>	

Actividad 5 de consolidación: “Ciberataque en el hotel”		
Ubicación	Aula del centro	Resultado de aprendizaje 6
Agrupamiento	Grupal	
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector del aula. • Ordenadores. 	
Duración	30 minutos	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo. - Reforzar el conocimiento sobre seguridad informática. - Desarrollar habilidades para la toma de decisiones y la resolución de problemas. 	
Desarrollo	<p>Para llevar a cabo la actividad, se usará la temática de <i>un escape room</i>, en el que cada grupo recibirá un caso de un ciberdelincuente, el cual ha logrado acceder al sistema informático de un hotel y ha causado una serie de daños y robos de información.</p> <p>El grupo deberá encontrar las pistas y solucionar los diferentes desafíos que se les presenten con el fin de desactivarlo y prevenir posibles daños. La actividad concluye una vez que el grupo ha resuelto el <i>escape room</i>.</p>	
Contenidos	<p>Conceptuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciberdelincuencia y riesgos asociados a la seguridad informática. - Protección de datos. <p>Procedimentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para buscar y analizar las pistas y evidencias. - Uso de herramientas para desactivar al ciberdelincuente. <p>Actitudinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación activa - Estimular la creatividad. - Reconocimiento del trabajo en equipo 	
Metodología	Aprendizaje cooperativo Descubrimiento guiado	

Fuente: Elaboración propia

4.6 Evaluación y criterios de calificación

La evaluación del alumnado en Formación Profesional pretende medir su nivel de competencia y desempeño en relación con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el ejercicio de una profesión específica, en este caso, como venimos indicando en la gestión de alojamientos turísticos.

La forma de evaluar al alumnado dependerá en gran medida de la Unidad de Trabajo que se vaya a impartir. Los criterios de calificación utilizados para evaluar al alumnado en esta unidad de Trabajo son los siguientes:

- Evaluaciones escritas: La prueba objetiva, de carácter evaluativo, tendrá un peso del 60% de la nota final. Para la corrección de esta actividad se hará uso de una coevaluación, siendo los/as alumnos/as quienes se evalúen entre sí.
- Actividades prácticas: Se establece que el 40% restante de la nota final se basará en la realización de las diferentes actividades prácticas que se han ido llevando a cabo durante la impartición de la Unidad de Trabajo.

No obstante, para poder evaluar estas actividades prácticas partiremos de los siguientes criterios:

Trabajo en equipo, para lo que se evaluará cómo el alumnado ha trabajado conjuntamente para resolver las diferentes situaciones.

Resolución de problemas, que evaluará la capacidad de los diferentes grupos para resolver los desafíos y encontrar soluciones para los problemas planteados.

Comunicación, por la que evaluaremos como el/la alumno/a se ha comunicado y se ha organizado para llevar a cabo las actividades propuestas, asegurando que todos los miembros estén involucrados.

Creatividad, que evalúa la capacidad de el/la alumno/a para encontrar soluciones creativas ante los problemas planteados.

5. CONCLUSIONES

En una propuesta de programación didáctica, es importante destacar la relevancia que tiene la contextualización de un centro a la hora de realizar y llevar a cabo la misma. Para ello, pretendemos proponer algunas consideraciones acerca de diferentes elementos que han sido tratados en el presente Trabajo de Fin de Máster. De este modo, podemos realizar una valoración acerca de la situación en la que me he visto inmersa en el centro

y de qué modo ello ha sido volcado en la programación de dicho centro, proponiendo algunas consideraciones que se han conseguido durante el período de prácticas, las cuales podrían ser de utilidad para futuras programaciones de este u otros módulos.

En primer lugar, tal y como se ha indicado, durante este TFM la contextualización del centro en el que se desarrolla una programación didáctica resulta fundamental para comprender y adaptarse a las particularidades del entorno educativo, social y cultural. La diversidad étnica en el centro es bastante notable de tal modo que, siempre, constituye un factor a considerar. Una diversidad que nos impulsa a promover la inclusión, siendo esencial que se tomen medidas que aseguren la situación actual del centro, tales como la eliminación de barreras socioculturales relacionadas con los prejuicios étnicos, a través del apoyo al alumnado, y la adaptación del currículo para garantizar el acceso a la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, la diversidad de alumnado en términos de necesidades especiales debe ser tratada de una forma más inclusiva en las programaciones futuras. No cabe la posibilidad de que no se tenga en cuenta dichas diversidades por el mero hecho de que nos encontramos en un nivel educativo de Formación Profesional. Para futuras programaciones sería importante remarcar los aspectos a tratar en el alumnado con necesidades especiales de atención educativa (NEAE), pues necesita de unas consideraciones particulares para poder garantizar su inclusión y el acceso a una educación, adaptada, de calidad.

Además, es cierto que en la gran mayoría de ocasiones se ha hecho uso de una metodología tradicional, aspecto muy común en el sector educativo. De esta manera, se ha podido observar cómo esta metodología genera muchas veces distracciones en el alumnado, la cual hace que se genere mayor desinterés por la materia impartida, en este caso en el módulo de Recepción y Reservas. Por esta razón, es importante que las metodologías utilizadas se adapten a la clase en la que nos situemos. Por ello, en el contexto de este grupo-clase, sería conveniente que se utilizara en futuras programaciones una metodología mayoritariamente activa, que fomente la participación y la involucración del alumnado. Todo ello promueve que los estudiantes se sientan más comprometidos con el aprendizaje y desarrollen un mayor interés por el módulo. Aunque, es cierto que algunas metodologías activas pueden llegar a generar distracciones, pero pueden llegar a no serlo si se implementan adecuadamente. Para ello, se necesita una estructuración y organización clara de los objetivos que tenemos en el aula, la utilización variada de

recursos y estrategias que generen interés por parte del alumnado y que mejoren el proceso de aprendizaje.

En la misma línea, sería relevante llevar a cabo diferentes actividades dinámicas en el aula. Estas actividades también ayudan a conocer al alumnado, sus intereses, habilidades y estilos de aprendizaje. Al realizarlas, se crea un ambiente participativo y estimulante que fomenta la interacción entre estudiantes y el docente. Además, nos encontramos en un módulo en el que se abordan aspectos muy prácticos, ya sean conocimientos de seguridad o acerca de la utilización de un software de gestión hotelera. De esta forma, se ha podido observar cómo en el momento en el que se ha impartido las clases de una forma más dinámica el alumnado ha recordado más los conocimientos impartidos, frente a la forma común de la lección magistral. Es decir, todo ello permite una mayor retención del conocimiento, así como una mayor estimulación del interés y de la motivación.

Como aspecto fundamental, es esencial que se tenga en cuenta la utilidad de lo que se imparte. Por lo tanto, se hace esencial que el profesorado imparta los contenidos de manera práctica para que el alumnado pueda experimentar directamente la aplicabilidad y relevancia de los conocimientos impartidos. Al hacerlo, no solo se fortalece la conexión entre la teoría y la práctica, sino que también ayuda a dar utilidad lo aprendido para su futuro desempeño laboral. Además, es esencial que el alumnado sea autónomo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que en el futuro se enfrentarán a situaciones en las que deberán tomar la iniciativa y desarrollar habilidades de autoaprendizaje, preparándolos para enfrentar los desafíos que puedan surgir en su vida personal y profesional.

En conclusión, la forma de actuar ante un grupo de alumnado debe combinarse con la adaptación de unas estrategias educativas flexibles y en constante evolución. La experiencia docente es un proceso continuo en el que los docentes debemos estar abiertos a la experimentación, a la escucha, a la reflexión y, en definitiva, a una mejora constante.

6. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

- Johnson, D, Johnson, R. y Holubec, E. (1999): El aprendizaje cooperativo en el aula. Barcelona. Paidós.
- Rodríguez, M (2018): Recepción y Reservas
- Kagan, S. (1985): Cooperative Learning. California. Resources for teachers, Inc.
- García, R., Traver, J., Candela, I. (2001). Aprendizaje Cooperativo. Fundamentos, características y técnicas. Madrid- CCS- ICE.
- CIPF Virgen de Candelaria, (2022), Proyecto Educativo de Centro, Santa Cruz de Tenerife
- CIPF Virgen de Candelaria. (s. f.). <https://www.iesvirgindelacandelaria.org/>
- Formación Profesional. Normativa clasificada y actualizada por la Inspección. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Gobierno de Canarias. 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. https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/personal/formacion/formacion_profesorado/
- TodoFP | Ministerio de Educación y Formación Profesional. Recuperado de: <https://www.todofp.es/>
- Educación. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. <https://gobiernodecanarias.org/educacion/web>
- Estadística. Distrito. Administrativo. Barrio. Nivel de estudios (2023). Recuperado de: https://www.santacruzdetenerife.es/web/fileadmin/user_upload/web/Servicios_Municipales/Atencion_Ciudadana/estadisticas_censo/2023/EST._DISTRITO_A ADMINISTRATIV._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._EXTRANJER EX.DISTRITO.BARRIO.CONTINENTE._2023.pdf
- Estadística. Distrito. Rango de Edad. (2023, enero). Recuperado de: https://www.santacruzdetenerife.es/web/fileadmin/user_upload/web/Servicios_

NORMATIVA

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, en la que el Gobierno, tras consultar a las Comunidades Autónomas, tendrá la responsabilidad de determinar las titulaciones de Formación Profesional y los elementos fundamentales del plan de estudios que las conforman.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 81/2010, de 8 de junio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el que se establece en el artículo 44 la Programación Didáctica y su contenido mínimo.
- 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.
- 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.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- 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.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.
- 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 984/2021 de 16 de noviembre, por la que se regula la evaluación y la promoción en Educación Primaria, así como la evaluación, promoción y titulación en la Educación Secundaria Obligatoria, el Bachillerato y la Formación Profesional.
- Real Decreto 156/1996 de 20 de junio, por el que se establece la ordenación general de las enseñanzas de educación profesional específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria

7. ANEXOS

ANEXO 1. Prueba evaluativa utilizada para la sexta sesión

1) ¿Cuál es una de las características que deben tener las escaleras como vía de evacuación?

- A) Ser móviles para poder desplazarlas según la necesidad.
- B) Tener escalones curvos para que sean más estéticas.
- C) Contar con tramos rectos para facilitar la evacuación.
- D) Estar diseñadas con una iluminación tenue para no causar deslumbramiento.

2) ¿Cómo se define el concepto de riesgo?

- A) Probabilidad de que algo beneficioso se materialice.
- B) Seguridad de que algo perjudicial se materialice.
- C) Probabilidad de que algo perjudicial se materialice.
- D) Seguridad de que algo beneficioso se materialice.

3) La familia Gutiérrez ha ido a pasar 3 días de vacaciones al sur de la isla. Al llegar a recepción, deciden no alquilar la caja fuerte ya que se van a quedar pocos días debido a su limitado tiempo. A la mañana siguiente, se encuentran que les han desaparecido 200€ de la habitación. La responsabilidad sería de:

- A) El servicio de limpieza del hotel.
- B) El servicio de room service.
- C) La familia Gutiérrez.
- D) La directora del hotel.

4) El hecho de resbalar en la bañera o piscina, tropezar con baldosas despegadas y caída de materiales, pertenece a los riesgos de:

- A) Incorrecta manipulación de los bienes del huésped.
- B) Acceso fraudulento a bases de datos con información confidencial sobre los huéspedes.
- C) Hurtos o robos con/y sin violencia.
- D) Daños personales debido a la arquitectura o actividades habituales desarrolladas en el establecimiento.

5) ¿Qué es la seguridad en los establecimientos turísticos?

- A) Sensación de protección, de vulnerabilidad, de presencia de riesgo y/o peligro.
- B) Sensación de desprotección, de no vulnerabilidad, de ausencia de riesgo y/o peligro.
- C) Sensación de protección, de no vulnerabilidad, de presencia de riesgo y/o peligro.

D) Sensación de protección, de no vulnerabilidad, de ausencia de riesgo y/o peligro.

6) ¿Hay factores externos que afectan a la hora de garantizar la seguridad de los huéspedes en los alojamientos turísticos?

A) No, no existen factores externos que vulneren la seguridad de los huéspedes en los alojamientos.

B) Sí, hay factores externos que vulneran la seguridad de los huéspedes, de los cuales no podemos ejercer ningún control sobre nuestras instalaciones, bienes y mercancías.

C) Sí, hay factores externos que pueden vulnerar la seguridad de los huéspedes, pero sí podemos ejercer control sobre nuestras instalaciones, bienes y mercancías.

D) Sí que existen factores externos que vulneran la seguridad, pero solo podemos ejercer control sobre nuestras instalaciones en algunos casos.

7) En un hotel ubicado en una zona costera, se acercaba una tormenta tropical y se esperaba que se convierta en un huracán en las próximas horas. Debido a la posible gravedad de la situación, ¿qué tipo de riesgo debería ser considerado por el personal del hotel?

A) Riesgo laboral.

B) Incendios.

C) Emergencias médicas.

D) Desastres naturales.

8) ¿Los establecimientos turísticos deben contratar profesionales de seguridad para garantizar la seguridad de sus huéspedes?

A) No, los establecimientos deben tomar otro tipo de medidas más efectivas para poder garantizar la seguridad.

B) Sí, el hecho de contratar este tipo profesionales garantiza al 100% la seguridad.

C) Sí, los establecimientos turísticos deben contratar profesionales de seguridad y contar con cerraduras electrónicas de forma obligatoria.

D) Sí, los establecimientos deben contratar profesionales de seguridad, pero también debe estar presente el compromiso de garantizar el bienestar de todo el personal del establecimiento.

9) La señora López y su hijo se encuentran en la cafetería del hotel. Al ir a pagar la cuenta, se percató de que le falta la cartera. ¿Qué tipo de suceso ha ocurrido?

A) Se trata de un hurto ya que el ladrón se ha apropiado de la cartera que pertenecía a la señora López haciendo uso de la violencia.

B) Se trata de un hurto ya que el ladrón se ha apropiado de la cartera de la señora López sin hacer uso de la violencia.

C) Se trata de un robo ya que el ladrón se ha apropiado de la cartera sin hacer uso de la violencia.

D) Ambos conceptos significan lo mismo.

10) Son las 11 de la mañana y suena una alarma en el hotel Saturno, los clientes se alarman y por un momento creen que ha habido un incendio, pero realmente había sido un simulacro. ¿Qué es lo que ha fallado?

A) No ha fallado nada, solo que los clientes estaban despistados.

B) No ha fallado nada, los clientes tienen que estar pendientes a cualquier hora del día y de la noche ante cualquier simulacro que pueda haber.

C) La dirección del hotel tenía que haber puesto carteles informativos en los días anteriores al simulacro.

D) En los hoteles no se hacen ningún tipo de simulacros.

11) ¿Qué se puede utilizar para sofocar pequeños incendios en su etapa inicial?

A) Agua a presión.

B) Mantas ignífugas.

C) Rociadores automáticos de agua.

D) Extintores de clase C y K.

12) ¿Qué extintor se puede utilizar para sofocar un incendio en la cocina causado por una sartén con aceite caliente?

A) Extintor clase A.

B) Ninguna es correcta.

C) Extintor clase D.

D) Extintor clase K.

13) ¿Qué tipo de sistemas de extinción deben instalarse en las cocinas de grandes dimensiones?

A) Sistemas de supresión de incendios con agentes químicos.

B) Sistemas de extinción con agua.

C) Sistemas de extinción automática.

D) Sistemas de detección de humos.

14) ¿En qué se diferencian los medios de protección pasiva y los medios de protección activa?

- A) Los medios de protección pasiva buscan prevenir y disuadir las amenazas y los riesgos, mientras que los medios de protección activa buscan alertar sobre una amenaza y evitar que se propague una vez ya ha sido declarada.
- B) Los medios de protección pasiva buscan alertar sobre una amenaza y evitar que se propague, mientras que los medios de protección activa buscan retrasar al máximo los efectos.
- C) Los medios de protección pasiva y los medios de protección activa son iguales en su función.
- D) Los medios de protección pasiva buscan reducir los costos, mientras que los medios de protección activa buscan aumentar la seguridad del establecimiento.

15) ¿En qué se diferencia un hurto de un robo?

- A) El hurto es un delito que comete una persona cuando se apropia de algo perteneciente a otra, habiendo ejercido violencia para ello, mientras que con el robo no se hace uso de la violencia.
- B) Ambos conceptos significan lo mismo.
- C) El robo es un delito en el que el valor del objeto robado excede los 400,01€ mientras que en el hurto no se tiene en cuenta el valor del objeto.
- D) El robo es un delito en el que una persona se apropia de un bien que pertenece a otra persona habiendo ejercido violencia para ello, mientras que con el hurto no se hace uso de la violencia.

16) ¿Qué extintor se puede utilizar si hay un incendio en un bote de basura con papeles?

- A) Extintor clase K.
- B) Extintor clase B.
- C) Ninguna es correcta.
- D) Extintor clase D.

17) ¿Cuál de estos elementos es un medio de protección pasiva?

- A) Alarmas de incendios.
- B) Bocas de incendios.
- C) Ninguna opción es correcta.
- D) Extintores.

18) El conjunto de medidas adoptadas para reducir el riesgo y garantizar en lo posible, la seguridad de las personas y las cosas se llama:

- A) Prevención.
- B) Detección.
- C) Protección.
- D) Evacuación.

19) ¿Qué extintor se puede utilizar si hay un incendio en el taller de reparación del hotel causado por una soldadura en magnesio que ha provocado una chispa?

- A) Extintor clase A.
- B) Extintor clase B.
- C) Extintor clase C.
- D) Extintor clase D.

20) ¿Qué elementos se indican en los planos de ubicación y señalización presentes en el hotel?

- A) Rutas de evacuación y salidas de emergencia.
- B) Paneles indicadores luminosos.
- C) Las llaves magnéticas que activan o desactivan el circuito eléctrico.
- D) A y B son correctas.

21) La seguridad en los hoteles es materia estrictamente de:

- A) Los clientes del hotel.
- B) La dirección del hotel.
- C) Tanto trabajadores como dirección.
- D) No existe responsabilidad alguna por parte de ninguno de ellos.

22) ¿Cuáles son los tipos de vías de evacuación que se pueden distinguir?

- A) Verticales y laterales.
- B) Laterales y diagonales.
- C) Ascendentes y descendentes
- D) Verticales y horizontales.

23) Los señores Smith se encuentran pasando sus vacaciones en un hotel en La Palma. Debido a que su estancia es de 14 noches deciden alquilar la caja fuerte. Inesperadamente, el último día de sus vacaciones, al volver del desayuno, se encuentran la caja fuerte abierta y faltaba el collar de la señora Smith. ¿Quién se haría cargo de ello?

- A) El señor y la señora Smith.

B) Al encontrarse dentro de la caja fuerte, no es responsabilidad de nadie.

C) El establecimiento hotelero.

D) El servicio de limpieza del hotel.

24) ¿Cuál es una de las medidas más relevantes en lugares con instalaciones eléctricas?

A) Permitir el tendido de cables eléctricos en zonas húmedas.

B) Revisar las instalaciones cada 5 años.

C) Cubrir con material inflamable algunos productos como telas, papel y bombillas.

D) Revisar las instalaciones como mínimo una vez al año.

25) Aprovechando la visita del presidente del Gobierno y del ministro de cultura, los compañeros de recepción reciben una llamada alertando de un aviso de bomba. ¿Cuál será el procedimiento?

A) Dada las circunstancias, se evacuará en primer lugar al presidente del Gobierno y al ministro, y posteriormente al resto de clientes.

B) Se evacuará a los clientes de la primera planta y una vez se confirme a la veracidad del aviso, se procederá a evacuar al resto de clientes.

C) Será conveniente evacuar el edificio siguiendo el protocolo establecido y siempre bajos las ordenes de los agentes de seguridad.

D) No se tomarán medidas a menos de que se perciba algún artefacto que despierte algún tipo de sospecha.

26) El señor de La Paz tiene miedo a los ascensores y tiene que hacer uso de la escalera para bajar a la recepción del hotel. Si hubiese una evacuación, ¿qué tipo de vía de evacuación sería?

A) Verticales.

B) Lateral.

C) Descendentes.

D) Ninguna es correcta.

27) ¿Por qué es importante que las calderas estén ubicadas en un lugar adecuado y aisladas del resto del hotel mediante elementos resistentes al fuego?

A) Para prevenir la propagación de incendios.

B) Para reducir el consumo energético del hotel.

C) Para aumentar la eficiencia de las calderas.

D) Para garantizar el confort térmico de los huéspedes.

28) La señora Ramírez ha robado un collar al señor Hernández. Al valorar el collar, la policía determina que su valor es de 450 euros. ¿Cómo se considera dicha sustracción?

- A) Delito, ya que el valor del objeto excede de 400,01€.
- B) Falta, ya que el valor del objeto es mayor de 400,01€.
- C) Depende de la intención del ladrón al robar el collar.
- D) No se considera un delito ni una falta.

29) ¿Cuál de las siguientes acciones es recomendable en situaciones de asalto o robo?

- A) Resistirse activamente y tratar de luchar contra el asaltante.
- B) Tratar de recordar detalles relevantes sobre el asaltante, como su apariencia física y armas utilizadas.
- C) Tocar y manipular objetos en la escena del robo para buscar pistas.
- D) No buscar atención médica en caso de lesiones físicas resultantes del asalto.

30) ¿Qué medida se recomienda para ayudar a una persona atragantada en un establecimiento de restauración?

- A) Intentar hacer que la persona trague más agua u otro líquido.
- B) Dejar que la persona atragantada tosa hasta que se recupere por sí sola.
- C) Realizar la maniobra de Heimlich.
- D) Ofrecer a la persona una bebida alcohólica para relajar su garganta y facilitar la respiración.

31) ¿Qué tipo de nivel de seguridad corresponde a la información referida a que un cliente posee una enfermedad respiratoria?

- A) Nivel básico.
- B) Nivel medio.
- C) Nivel alto.
- D) Nivel bajo.

32) ¿Cuál de estas opciones es una práctica para proteger los datos de nuestro establecimiento de virus informáticos, troyanos o spyware, y la intervención de hackers?

- A) No realizar copias de seguridad ya que pueden ser vulnerables a virus.
- B) No implantar filtros o firewall ya que pueden afectar al rendimiento del sistema.
- C) Implementar un sistema de filtros o firewall frente a spams y sistemas de protección contra estafas, realizar copias de seguridad diarias y establecer diferentes niveles de acceso.

D) No establecer diferentes niveles de acceso ya que puede ser complicado de gestionar.

33) ¿Cuál es uno de los requisitos para un correcto alumbrado en un hotel según el texto?

A) Crear un ambiente lujoso en el hotel.

B) Utilizar únicamente fuentes de energía independientes para la iluminación de emergencia.

C) Contar con un sistema de iluminación de señalización en puertas, pasillos, escaleras y salidas de todos los espacios ocupados.

D) Ahorrar energía al máximo posible en la iluminación del hotel.

34) ¿Por qué los hoteles optan por implementar sistemas de cerraduras electrónicas en lugar de las cerraduras tradicionales?

A) Porque las llaves electrónicas son más económicas que las mecánicas.

B) Porque las llaves electrónicas son fáciles de duplicar.

C) Porque las llaves electrónicas brindan información detallada sobre quién y cuándo ha accedido a cada habitación del hotel.

D) Porque las cerraduras mecánicas no presentan problemas en hoteles.

35) ¿Por qué es importante contar con rociadores automáticos de agua en áreas del hotel diferentes a la zona de calderas?

A) Para extinguir incendios causados por metales combustibles de la Clase D.

B) Para extinguir algunos tipos de incendios y controlar la propagación del fuego.

C) Para generar humedad en el hotel.

D) Para prevenir daños causados por desastres naturales.

36) En un hotel, un cliente realiza diferentes consumos que generan una deuda, pero manifiesta que no tiene dinero, que saldrá a un cajero a obtenerlo y regresará para pagar. Sin embargo, el cliente no regresa y no se le puede localizar. ¿Se considera esto un delito de estafa?

A) Sí, ya que el cliente hizo una manifestación explícita de que pagaría la deuda generada.

B) No, ya que no se puede probar que el cliente tuvo intención de cometer una estafa.

C) Depende de si el hotel realizó una retención previa en la tarjeta de crédito del cliente.

D) Depende de si el hotel pudo acreditar que el cliente hizo consumos adicionales después de manifestar que saldría a obtener dinero.

37) En un hotel de lujo en la ciudad, se encontraba hospedado un famoso actor de Hollywood. Durante la noche, sufrió un paro cardíaco en su habitación y fue encontrado por el personal del hotel. ¿Qué papel podría haber jugado la preparación en primeros auxilios del personal del hotel en esta situación?

- A) Brindar atención básica al paciente hasta la llegada de los servicios médicos.
- B) Realizar una intervención quirúrgica para solucionar el problema del actor.
- C) Llamar a la policía para que se encargue de la situación.
- D) Esperar a que lleguen los servicios médicos sin hacer nada en la habitación del actor.

ANEXO 2. Tarjetas utilizadas para la actividad número 1 “S.O.S Hotel”



INSTALACIONES Y EQUIPOS DE SEGURIDAD

ANEXO 3. Preguntas utilizadas para la actividad “Seguripalabra”

Seguripalabra



1. Con la letra "A": Acción que se debe tomar en caso de recibir una amenaza de bomba.
2. Empieza por la letra "B": Tipo de nivel por el que se solicitan los datos personales como nombre, apellidos, dirección o teléfono.
3. Contiene la letra "C": Suceso por el que se realiza una evacuación
4. Contiene la letra "D": Hecho que puede generar el encender velas sin supervisión
5. Contiene la letra "E": Profesionales que pueden ser contratados por los establecimientos turísticos para garantizar la seguridad de sus huéspedes.
6. Contiene la letra "F": Atributo que vende un hotel además de habitaciones.
7. Contiene la letra "G": Situación que puede comprometer nuestra seguridad o la de los clientes de hotel.
8. Contiene la letra "H": Maniobra que se utiliza para ayudar a una persona atragantada.
9. Contiene la letra "J": Forma en la que deben estar las vías de evacuación.
10. Contiene la letra "L": Zona del hotel que tiene que estar limpia y mantenerla libre de acumulación de polvo
11. Contiene la "M" : Elemento del hotel que fomenta la seguridad de los huéspedes y del personal
12. Contiene la "N": Tipo de seguridad que incorpora acciones tales como la utilización de contraseñas seguras en sus equipos
13. Contiene la letra "O": Cantidad de tipos de extintores
14. Con la letra "P": Tipo de medios que ha de reunir un establecimiento para prevenir o disuadir los daños antes de que sucedan
- 15 Con la letra "Q": Objeto que puede cubrir una póliza de seguros
17. Comienza por "R": Tipo de riesgo que puede suceder debido a la frecuentación de personas en los hoteles
18. Empieza por la letra "S": Elemento que compete a todo el destino turístico y es primordial para el mantenimiento y crecimiento turístico de un lugar.
19. Empieza por la letra "T": Sector que precisa seguridad para minimizar los riesgos a los que se exponen las personas durante los viajes.
20. Contiene la letra "U": Delito que se comete a una persona cuando se apropia de alguna cosa sin su consentimiento, pero sin violencia.
21. Empieza por la "V": Característica del aspecto que se debe observar de una persona que ha cometido un hurto o robo.
22. Situación por la que se hace uso de los medios de protección