



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Máster

## Aprender a Aprender

(Modalidad A)

## ANEXOS

Autora

Elena Goñi Osácar

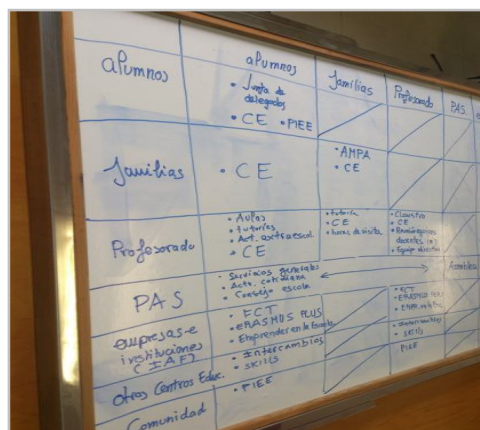
**MÁSTER EN PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA, BACHILLERATO,  
FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE IDIOMAS, ARTÍSTICAS Y DEPORTIVAS.**

**Especialidad de Administración, Comercio, Hostelería, Informática y Formación y**

**Orientación laboral. Curso académico 2014/15.**

# MEMORIA *PRACTICUM I*

(IES Miralbueno)



**Integración y participación en el Centro y fundamentos de trabajo en el aula**

**Elena Goñi Osácar**

(7 de enero de 2015)

# ÍNDICE

<b>1. DIARIO <i>PRACTICUM I</i>.</b>	<b>2</b>
<b>2. MAPA DE LOS DOCUMENTOS EXISTENTES EN EL CENTRO.</b>	<b>5</b>
<b>3. ESTUDIO EN PROFUNDIDAD PROYECTO CURRICULAR TÉCNICO SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.</b>	<b>6</b>
<b>4. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS CAUCES DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN EXISTENTES EN EL CENTRO.</b>	<b>11</b>
<b>5. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS RELACIONADAS CON LA EDUCACIÓN.</b>	<b>15</b>
<b>6. REFLEXIÓN PERSONAL EN CLAVE DE LA PROPIA FORMACIÓN PARA LA DOCENCIA.</b>	<b>19</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>21</b>

## **1. Diario *Practicum I*.**

**Lunes, 24 de noviembre de 2014.**

◇ **IES Miralbueno**

En la Sala de Juntas del Centro, bienvenida por parte del Director, Joaquín Alós, a todos los masters y primer contacto con la coordinadora, Julia Altelarrea, y los respectivos tutores. Nos han entregado un calendario con las reuniones colectivas organizadas para darnos a conocer los documentos y procedimientos de trabajo del Centro. Además, nos han facilitado su Manual de Acogida del Profesorado. A continuación, hemos visitado todas las instalaciones (despachos, salas de profesores, pabellones, gimnasio, cafetería de alumnos, cocinas,...) acompañados por la Jefa de Estudios, Peña Caballero. Por último, entrevista con mi tutora, Flor Casaus, para organizar el trabajo de esta primera fase de prácticas.

◇ **Trabajo personal**

Revisión del Currículo de los Ciclos Formativos en Aragón. Análisis del Manual de Acogida del Profesorado.

Mi primera impresión del Centro: he percibido una muy buena acogida y disposición por parte de todos los miembros del IES. He observado un Centro muy grande pero con un buen funcionamiento.

**Martes, 25 de noviembre de 2014.**

◇ **IES Miralbueno**

En la Sala de Juntas, el director nos ha explicado a todos los profesores en prácticas los siguientes órganos y documentos del Centro: Consejo Escolar, Claustro de profesores, Equipo Directivo, Comisión de Coordinación Pedagógica, Reunión de Departamento, Proyecto Educativo del Centro, Documento de Organización del Centro, Programación General Anual, Reglamento de Régimen Interno y oferta educativa del Centro, etc.

A continuación, he asistido con mi tutora, Flor Casaus, a una clase de dos horas de duración del Módulo de Ofertas Gastronómicas. Posteriormente, he permanecido revisando algunos documentos en la sala de profesores que nos han cedido a los masters para que trabajemos durante nuestro período de prácticas.

◇ **Trabajo personal**

Por mi titulación (Grado en Turismo), mi interés se centra especialmente en la Formación Profesional. Así, hoy he procedido al análisis de la siguiente normativa nacional: LOE 2006, LOMCE 2013, Real Decreto 1538/2006 y Real Decreto 1147/2011 (que establecen la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo).

Mi primera impresión en el aula: en la clase a la que he asistido, la exposición de contenidos por parte de la profesora Flor Casaus se ha realizado de forma clara, estructurada y amena. Asimismo, he apreciado que los alumnos podían lograr un aprendizaje significativo porque los contenidos teóricos iban siendo relacionados con aplicaciones prácticas en el sector de la hostelería. Además, la técnica de *storytelling* empleada por la profesora permitía una mejor asimilación de las ideas expuestas.

### **Miércoles, 26 de noviembre de 2014.**

#### ◇ **IES Miralbueno**

Hoy, y siguiendo con el calendario previsto, la Jefa de Estudios nos ha explicado a todos los alumnos del Máster los siguientes puntos: Procedimiento Corrector del Centro y Protocolo de Actuación de la jefatura de estudios para mantener las normas de convivencia, Programa Erasmus, Programa de Intercambios para el aprendizaje de idiomas extranjeros (inglés y francés) y otros proyectos de innovación (POLE y PIBLEA). Posteriormente, he mantenido una reunión con mi tutora que me ha servido para conocer con más detalle la normativa nacional y aragonesa que regula los Ciclos Formativos y la Formación Profesional.

#### ◇ **Trabajo personal**

He estudiado la siguiente normativa autonómica aragonesa: Orden de 26 de octubre de 2009, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de FP en los centros docentes; Orden de 29 de mayo de 2008, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de FP y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón; Resolución de 12 de diciembre de 2012, por la que se dictan instrucciones para la programación, seguimiento y evaluación del módulo profesional de proyecto incluido en los currículos de los títulos de FP establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006 de Educación y; la Resolución de 15 de marzo de 2010, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de la Orden de 26 de octubre de 2009, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de FP en los centros docentes de Aragón.

### **Jueves, 27 de noviembre de 2014.**

Entrevista con Julia Altelarrea para conocer el funcionamiento del Departamento de Actividades Extraescolares y Complementarias, y con Ángela Moreno para conocer la oferta del PíEE. Visita con mi tutora, Flor Casaus, a las cocinas y comedores donde se imparten clases a los alumnos de los ciclos correspondientes. Asistencia a una clase del Módulo de Oferta Gastronómica con el grupo de alumnos de segundo curso del ciclo formativo de Grado Medio de Servicios en Restauración. Revisión de documentos en la sala de profesores.

**Viernes, 28 de noviembre de 2014.**

Reunión con el Jefe de Estudios de ESO y Bachillerato, Agustín Ruiz, para conocer el Programa de Absentismo Escolar, la gestión de faltas, la tutoría de alumnos/padres y el Programa Ramón y Cajal. A continuación, en la sala de profesores, trabajo cooperativo con los compañeros del Máster para elaborar la tabla que recoge los cauces de participación existentes en el IES Miralbuena. Al final de la mañana, reunión con mi tutora.

**Lunes, 1 de diciembre de 2014.**

Asistencia a una reunión del Departamento de Hostelería y Turismo donde he podido tomar nota de cuestiones propias de este departamento (compras de mercadería, renovación de aparatos y utillaje, asuntos de la FCT, etc.). Seguidamente, he estado presente en una clase del Módulo de Recepción y Reservas. Por otro lado, reunión colectiva con la orientadora Lourdes Villar quien nos ha hablado del Plan de Atención a la Diversidad, actividades de orientación, Programa de Diversificación, Programa de Mediación, etc. Por último, desde el Departamento de Calidad nos han explicado cómo se gestiona la calidad del Centro.

**Martes, 2 de diciembre de 2014.**

He conocido el Plan de Convivencia del IES Miralbuena a través de las explicaciones del profesor Jesús Mendoza, pudiendo ver de una forma más práctica los contenidos estudiados en la asignatura de Procesos de Enseñanza-Aprendizaje. Reunión con mi tutora para trabajar el tema de los proyectos curriculares.

**Miércoles, 3 de diciembre de 2014.**

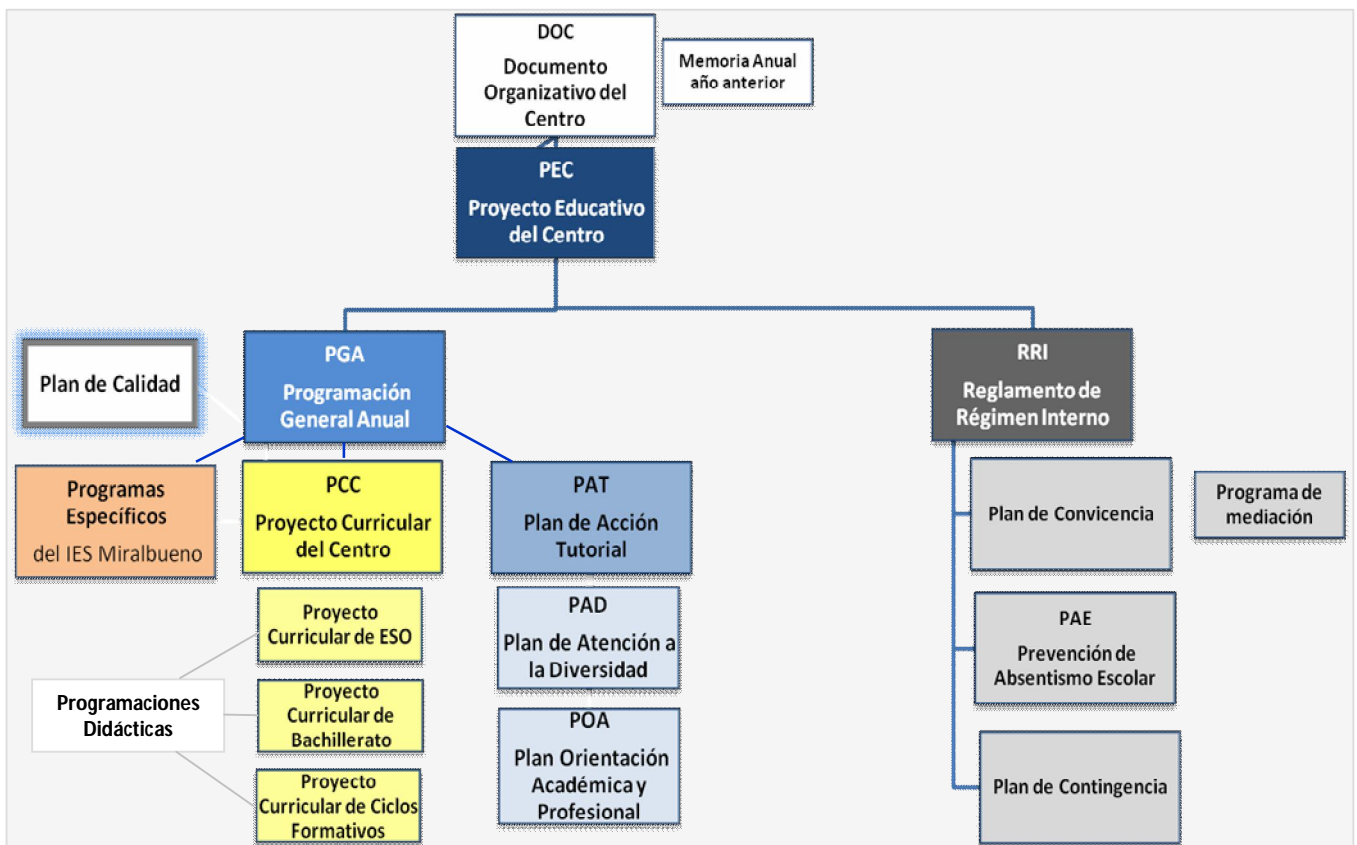
Hoy he tenido la oportunidad de aprender cómo se gestiona la Formación de los alumnos en los Centros de Trabajo (FCT) gracias a las explicaciones de Germán Bernal, Jefe de Estudios de FP. He entrevistado a Julia Altelarrea para resolver unas dudas puntuales. Por último, mi tutora me ha explicado de forma práctica cómo se realiza la programación de un módulo.

**Jueves, 4 de diciembre de 2014.**

José Manuel Lamarca, Secretario del IES, nos ha expuesto las funciones que corresponden a este puesto. Hemos hablado del programa informático GIR-Gestión Integrada de Recursos del que solamente habíamos oído hablar. Nos ha explicado el GIR Contabilidad, GIR Adscripción, GIR Admisión, etc. Para terminar esta primera etapa de prácticas en el Centro he mantenido una reunión de cierre con mi tutora.

## 2. Mapa de los documentos existentes en el Centro.

### Documentos de Programación y Organización Curso Académico 2014/15



#### Programas Específicos del IES Miralbueno para el curso 2014/15:

PIEE (Proyecto de Integración de Espacios Escolares), POLE (Proyectos de Potenciación de Lenguas Extranjeras), PIBLEA (Programa Integral de Bilingüismo en Lenguas Extranjeras en Aragón), Programa de Intercambios para el Aprendizaje de Idiomas Extranjeros (inglés y francés), Erasmus +, Cine y Salud, Aprender a ser Persona, Emprender en la Escuela, Win-Win, Proyecto Ramón y Cajal, Escuela 2.0, Campeonato Aragón SKILLS de Formación Profesional, etc.



El Equipo Directivo elabora el Proyecto Educativo del Centro (PEC), el Documento Organizativo del Centro (DOC), la Programación General Anual (PGA), el Plan de Convivencia y la Memoria Anual. La elaboración del Plan de Calidad corresponde al Departamento de Calidad. Los Proyectos Curriculares los elabora la Comisión de Coordinación Pedagógica (CCP). Las Programaciones Didácticas, el equipo docente. El Plan de Acción Tutorial (PAT) lo propone el Departamento de Orientación y el Reglamento de Régimen Interno (RRI) corresponde a toda la Comunidad Educativa.





### **3. Estudio en profundidad Proyecto Curricular Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos (recogido en la PGA).**













Se ha estudiado el Proyecto Curricular contemplando la normativa vigente indicada a continuación, encontrándose que los aspectos analizados de la misma quedan reflejados convenientemente en los diferentes apartados del documento del Proyecto. En las tablas de las páginas siguientes se muestra esta comparativa y se señalan pequeños errores de forma detectados, junto a una serie de sugerencias. Por otra parte, se considera que sería conveniente añadir al documento un índice que facilitara su lectura y un apartado inicial que describiera el Ciclo Formativo.





- ▣ ORDEN de 29 de mayo de 2008, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ▣ DECRETO 135/2014, de 29 de julio, por el que se regulan las condiciones para el éxito escolar y la excelencia de todos los alumnos de la Comunidad Autónoma de Aragón desde un enfoque inclusivo.
- ▣ RESOLUCIÓN de 12 de diciembre de 2012, del Director General de Ordenación Académica, por la que se dictan instrucciones para la programación, seguimiento y evaluación del módulo profesional de proyecto incluido en los currículos de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ▣ ORDEN de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- ▣ ORDEN de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.



Aspectos de la normativa vigente analizados	Su reflejo en el Proyecto Curricular	Correcciones y/o Sugerencias
<p>ORDEN de 29 de mayo de 2008, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón.</p>		
<b>CAP VI. Autonomía Pedagógica de los Centros.</b>		
<b>Art.20.3. El Proyecto curricular deberá contener:</b>		
a) La adecuación de los objetivos generales del ciclo formativo al contexto socioeconómico y cultural del centro docente, y a las características de los alumnos, teniendo en cuenta lo establecido en su proyecto educativo.	<b>Apartado 1.</b> Subapartados 1.1., 1.2., 1.3. y 1.4.	
b) Las decisiones de carácter general sobre metodología didáctica.	<b>Apartado 2.</b> Subapartado 2.1. Horario de los cursos del ciclo formativo y profesores. Subapartado 2.2. Horas de cada módulo por semana y módulos LOGSE con los que convalida.	 Corregir los periodos lectivos indicados de 50/55'' a periodos de 50'' para permitir huecos entre clases.
c) Los criterios generales sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje.	<b>Apartado 3.</b> Subapartados: 3.1. Número de convocatorias de evaluación. 3.2. Renuncia a la convocatoria de evaluación. 3.3. Características y referentes de la evaluación. 3.4. Desarrollo del proceso de evaluación. 3.5. Promoción y titulación. 3.6. Información del proceso de evaluación. 3.7. Evaluación del módulo de FCT y Proyecto. 3.8. Exención del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral. 3.9. Empresas con las que el centro educativo tiene suscrito convenio.	 Corregir la secuencia numérica desde el subapartado 3.3. al 3.9. , error debido a la repetición de la numeración 3.2.

d) Los criterios y procedimientos para establecer las medidas contempladas en el artículo 12 de esta Orden. ( Adaptaciones Curriculares)	<b>Apartado 4.</b>	
e) El plan de tutoría y orientación profesional, en coordinación con los departamentos de Orientación y de Formación y Orientación Laboral	<b>Apartado 5.</b>	
f) Las orientaciones acerca del uso de los espacios específicos y de los medios y equipamientos	<b>Apartado 6.</b>	
g) Las programaciones didácticas de los módulos profesionales.	<b>Apartado 7. Aparecen los requisitos de la programación.</b>	 Se sugiere hacer referencia a las instrucciones del Plan de Calidad para hacer las programaciones. <b>(P_EA_012.Elaboración de Programaciones. Código F_EA_012_01. Tipo R. Programación de Módulo).</b>
Art. 22.3. Tutor FCT en el centro de trabajo.	En el subapartado 3.7. se recoge la colaboración entre el centro de formación y el centro de trabajo.	 Por error aparece 3.6. donde corresponde 3.7.
<b>Art. 23. Oferta de las enseñanzas.</b>		
1. Conciliación de la vida laboral.	En el subapartado 3.3. se indica que se debe acreditar la circunstancia.	 Por error aparece 3.2. donde corresponde 3.3.
2. Enseñanza presencial diurna o nocturna.	En el subapartado 2.1. se oferta modalidad diurna.	
<b>Art. 24. Oferta parcial.</b>	En el subapartado 1.4. se alude al sorteo de plazas vacantes una vez finalizado el proceso de matriculación.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>DECRETO 135/2014, de 29 de julio, por el que se regulan las condiciones para el éxito escolar y la excelencia de todos los alumnos de la Comunidad Autónoma de Aragón desde un enfoque inclusivo.</li> </ul>		
Art. 6. Enseñanzas postobligatorias - Ciclos Formativos.	Se recoge en el <b>Apartado 4.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>RESOLUCIÓN de 12 de diciembre de 2012, del Director General de Ordenación Académica, por la que se dictan instrucciones para la programación, seguimiento y evaluación del módulo profesional de proyecto incluido en los currículos de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.</li> </ul>		
Quinta. Evaluación del módulo profesional de proyecto.	Se alude en el subapartado 3.7. de manera muy breve.	 Por error aparece 3.6. donde corresponde 3.7. Se sugiere especificar lo relativo a presentación y defensa, calificación, tribunal, no superación.

<p>ORDEN de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.</p>		
Art..4 Renuncia a la convocatoria de evaluación.	Recogido en el subapartado 3.2.	
Art..5 Anulación de matrícula a petición del alumno.	(No se recoge)	 Se sugiere recoger la posibilidad de anulación con una antelación mínima de dos meses antes de la 1ª convocatoria de evaluación final.
Art..6 Anulación de matrícula por inasistencia.	(No se recoge)	 Se sugiere indicar la anulación por falta de asistencia durante 10 días lectivos consecutivos.
Art..7 Características de la evaluación.	Se recogen en el subapartado 3.3.	 Por error aparece 3.2. donde corresponde 3.3.
Art.. 8 Referentes de la evaluación.	Se recogen en el subapartado 3.3.	 Por error aparece 3.2. donde corresponde 3.3.
Art..9 Sesiones de evaluación.	Se recogen en el subapartado 3.4.	 Por error aparece 3.3. donde corresponde 3.4.
Art..10 Sesión de evaluación inicial.	Se recogen en el subapartado 3.4.	 Por error aparece 3.3. donde corresponde 3.4.
Art..11 Desarrollo del proceso de evaluación ordinario.	Se recogen en el subapartado 3.4.	 Por error aparece 3.3. donde corresponde 3.4.
Art. 12 Sesiones de evaluación excepcional.	Se recogen en el subapartado 3.4.	 Por error aparece 3.3. donde corresponde 3.4.
Art.. 13 Evaluación del alumnado con discapacidad.	(No se recoge)	
Art.. 20 Promoción en los Ciclos Formativos.	Se recogen en el subapartado 3.5.	 Por error aparece 3.4. donde corresponde 3.5.
Art. 21 Recuperación de aprendizajes.	Se recogen en el subapartado 3.5.	 Por error aparece 3.4. donde corresponde 3.5.
Art. 28 Información del proceso de evaluación.	Se recogen en el subapartado 3.6.	 Por error aparece 3.5. donde corresponde 3.6.
Art. 29 Reclamaciones.	Se recogen en el subapartado 3.6.	 Por error aparece 3.5. donde corresponde 3.6.

<p>ORDEN de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.</p>		
Art.. 4 Competencia general del título.	<b>Apartado 1.</b> Recoge competencias generales.	
Art..5 Competencias profesionales, personales y sociales.	<b>Subapartado 1.1.</b> Recoge las 17 competencias que aparecen en la Orden.	
Art. 6 Relación de Cualificaciones y UC del CNFP incluidas en el título.	( No se recogen)	 Se sugiere incluir tanto las que se cubren de manera completa como incompleta.
Art.. 7 Entorno profesional en el que el profesional va a ejercer su actividad.	<b>Apartado 5.</b> En este apartado referido al Plan de Tutoría y Orientación Profesional aparecen los puestos más relevantes.	
Art. 9 Objetivos generales.	<b>Subapartado 1.2.</b>	
Art. 10 Módulos profesionales.	<b>Subapartado 3.3.</b>	 Por error aparece 3.2. donde corresponde 3.3.
Art. 11 Espacios formativos y equipos mínimos.	<b>Apartado 6.</b>	
Art. 14 Módulo de FCT. Requisitos para cursarlo.	( No se recogen)	 Se sugiere incluir los requisitos que deben cumplir los alumnos para poder realizar la FCT.
Art..15 Acceso a otros estudios.	<b>Apartado 5.</b>	
Art..17 Convalidaciones y exenciones.	<b>Subapartado 2.2.</b> (Además se refleja que los módulos LOE 0178,0181 y 0183 no se convalidan en la LOGSE).	 Por error no aparece en la tabla el Módulo LOGSE de Formación en Centros de Trabajo. Se sugiere utilizar la denominación completa del Módulo Formación y Orientación Laboral e incluir la convalidación que recoge el punto 3 del citado Art. 17.

#### **4. Análisis y valoración de los cauces de participación y relación existentes en el Centro.**

La relación y participación de los diferentes elementos personales que forman parte de la comunidad educativa del Centro se lleva a cabo a través de los siguientes órganos:

##### **1. Órganos colegiados de Gobierno y de Coordinación docente del Centro.**

###### **○ Consejo Escolar**

Está formado por:

7 profesores / 3 alumnos / 1 personal no docente / 3 representantes de los padres / 1 representante del Ayuntamiento / Director / Jefe de Estudios / Secretario (con voz pero sin voto).

Con las siguientes competencias:

- Aprobar la Programación General Anual.
- Aprobar las cuentas del año natural y del curso académico 2014/15.
- Aprobar el Proyecto Educativo del Centro y el Reglamento de Régimen Interno.
- Aprobar los Proyectos en los que participe el Centro.
- Aprobar la Memoria a final de curso, etc.

###### **○ Claustro de Profesores**

Está constituido por un número de profesores elevado (más de un centenar) lo que le resta operatividad. Tiene funciones pedagógicas (diseño de guardias, proyectos, etc.). Se reúne una vez al trimestre y cuantas veces se estime oportuno.

##### **Otros Órganos de Coordinación Docente:**

###### **○ Comisión de Coordinación Pedagógica – CCP.**

Formada por todos los Jefes de Departamento, Jefe de Estudios y Director. Realiza la coordinación pedagógica del Centro. No es su función adoptar decisiones pero debido al tamaño del Centro viene realizando una primera toma de decisiones para que el Claustro resulte más operativo.

○ **Reuniones de Departamento.**

Los miembros de cada departamento se reúnen una vez a la semana. Su cometido consiste en llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de las programaciones y, en general, tratar cualquier asunto relacionado con el día a día. El departamento de Hostelería y Turismo está formado por 24 profesores.

Los departamentos existentes en el IES Miralbueno son los siguientes:

- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES
- ARTES PLÁSTICAS
- BIOLOGÍA GEOLOGÍA
- CALIDAD
- ECONOMÍA
- EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL
- EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTIVA
- ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA
- FABRICACIÓN MECÁNICA
- FILOSOFÍA
- FÍSICA Y QUÍMICA
- FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (FOL)
- FRANCÉS
- GEOGRAFÍA E HISTORIA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS
- LATÍN
- LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA
- MATEMÁTICAS
- MÚSICA
- ORIENTACIÓN
- TECNOLOGÍA
- TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

○ **Reuniones de tutores por niveles.**

Los tutores de cada nivel, el jefe de estudios de la etapa y el orientador se reúnen una vez a la semana para controlar la aplicación del Plan de Acción Tutorial para esa etapa. También tratan aspectos relacionados con la convivencia.

## **2. Órgano de Dirección del Centro.**

○ **Equipo Directivo.**

Es el responsable último del funcionamiento del instituto tanto en los aspectos académicos como administrativos. El actual equipo lleva once años al frente del Centro. Está formado por:

El Director / el Secretario / el Jefe de Estudios / un Jefe de Estudios adjunto para la ESO / un Jefe de Estudios adjunto para la FP. Sus funciones principales son:

- Presentar la Programación General Anual.
- Elaborar las cuentas del año natural y del curso académico 2014/15.
- Preparar el Proyecto Educativo del Centro y el Reglamento de Régimen Interno.
- Presentar los Proyectos en los que participa el Centro.
- Presentar la Memoria a final de curso, etc.

### **3. Otros órganos.**

#### **○ Comisión de Convivencia.**

Integrada por el Director, Jefe de Estudios, 2 profesores, 2 alumnos y 2 padres. Básicamente, sus funciones son canalizar las iniciativas de todos los sectores de la comunidad educativa para mejorar la convivencia, el respeto mutuo, la cultura de la paz y la resolución pacífica de conflictos.

#### **○ Junta de delegados.**

Está formada por todos los alumnos que son delegados de clase. Sus funciones consisten en hacer de portavoces del conjunto de los alumnos así como transmitir información emitida por Jefatura de Estudios.

#### **○ Asociación de Madres y Padres de Alumnos del IES Miralbueno (AMPA).**

Dirigida por su presidente, vicepresidente, tesorero, secretario y tres vocales. Como representantes de los padres y tutores legales actúan como portavoces de los mismos. Una de las tres plazas del Consejo Escolar reservadas para los padres es de libre designación por el AMPA.

#### **○ Personal de Administración y Servicios (PAS).**

Constituido por los administrativos, conserjes y personal de limpieza y mantenimiento.

#### **○ Responsable del Programa de Integración de Espacios Escolares (PIEE).**

En el actual curso académico 2014/15 se cuenta con una educadora responsable del Programa en el Centro. Organiza actividades para los alumnos, algunas de ellas en coordinación con el Departamento de Actividades Complementarias y Extraescolares.

La tabla de la página siguiente muestra los principales cauces con los que cuentan los miembros de la comunidad educativa (alumnos, familias, profesores, PAS) para relacionarse y participar en el funcionamiento del Centro.

### Tabla cauces de participación y relación de la comunidad educativa

#### IES Miralbueno

(Alumnos, padres o tutores legales, profesores y personal de administración y servicios y de atención complementaria).

	Alumnos	Familias	Profesores	PAS
<b>Alumnos</b>	Junta Delegados Consejo Escolar PIEE	Consejo Escolar	Aulas Tutorías Actividades extraescolares Consejo Escolar	Servicios generales
<b>Familias</b>	Consejo Escolar	AMPA Consejo Escolar	Tutorías Horas de visita Consejo escolar	- Actividad cotidiana
<b>Profesores</b>	Aula Tutoría Act. Extraescolares Consejo Escolar	Tutorías Horas de visita Consejo Escolar	Claustro Consejo Escolar Reuniones de equipos docentes*	- Consejo Escolar
<b>PAS</b>	Servicios Generales - Actividad cotidiana - Consejo Escolar			Asamblea
<b>Empresas e instituciones (IAF) *</b>	FCT ERASMUS Emprender en la Escuela		Tutores FCT* ERASMUS Emprender en la Escuela	
<b>Otros Centros Educativos</b>	Intercambios SKILLS		Intercambios SKILLS	
<b>Comunidad</b>	PIEE		PIEE	

\*Comisión de Coordinación Pedagógica, Reunión de Departamento, Reunión de Tutores, etc.

\*(FCT-Formación en el Centro de Trabajo).

\*(IAF-Instituto Aragonés de Fomento).



## **5. Análisis y valoración de buenas prácticas relacionadas con la educación.**

Las buenas prácticas educativas son aquellas que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, haciéndolo más eficiente, otorgándole una mayor calidad y obteniendo unos mejores resultados. Una enseñanza de calidad debe fomentar el desarrollo académico, personal y social de los estudiantes para lograr con éxito el desarrollo integral del alumno que es lo que constituye la finalidad última de la tarea educativa (Oliva et al., 2008). La calidad de la enseñanza depende de la política educativa pero también de la organización y funcionamiento del Centro donde se imparte y, principalmente, de la actividad desempeñada por los profesores en el aula.

En este apartado, se hace mención a una serie de aspectos o buenas prácticas que se consideran especialmente relevantes por su contribución a la mejora de la calidad de la enseñanza impartida en el IES Miralbueno. Por supuesto, se podrían recoger más cuestiones que no van a ser expuestas porque lo que se pretende es destacar las que son más relevantes y específicas de este Centro. No se incluyen actividades o programas que están generalizados en la mayoría de los IES de nuestra Comunidad, como pueden ser el Programa de Atención a la Diversidad, Escuela 2.0, Ramón y Cajal, Cine y Salud, etc.

### **Buenas prácticas de carácter organizativo**

- Manual de Acogida del Profesorado que facilita la incorporación de los nuevos docentes a la vida del Centro. Recoge los planos del instituto e información relativa a su oferta educativa, sistema de gestión de la calidad, horarios de los grupos y profesores y aspectos prácticos (llaves, fotocopias, compras, llamadas, etc.).
- Existencia de un mecanismo de autofinanciación en la Familia Profesional de Hostelería y Turismo (dos comedores abiertos al público) que contribuye a incrementar los ingresos del IES y permite la realización de unas prácticas de calidad a los alumnos de cocina y restauración.
- Programa de Gestión de la Calidad (UNE-EN ISO 9001) en la Formación Profesional de Grado Medio y Grado Superior. Implantado para mejorar la organización, los procesos y con ello, la calidad de la enseñanza.

### **Programas de innovación que mejoran el proceso de enseñanza-aprendizaje.**

- POLE (Proyectos de Potenciación de Lenguas Extranjeras).  
Participan los alumnos de FP, principalmente de Hostelería y Turismo (los estudiantes que están en PIBLEA no pueden intervenir en POLE). Dentro de este proyecto trabajan conjuntamente profesores del Departamento de Inglés y de Hostelería y Turismo para desarrollar actividades que favorezcan el aprendizaje de este idioma extranjero. Por ejemplo, se ha llevado a cabo un concurso de recetas en inglés y una actividad de lectura de textos en inglés a modo de un rincón de “*speech*”.
- PIBLEA (Programa Integral de Bilingüismo en Lenguas Extranjeras en Aragón).  
Es el primer año que tienen autorizado este programa. Se imparte en dos grupos de 1º de Educación Secundaria Obligatoria la modalidad bilingüe (inglés) para las materias de Ciencias Sociales, Geografía e Historia y Lengua Extranjera (inglés).

### **Participación en Programas y Proyectos Educativos.**

- Campeonatos de Aragón SKILLS de Formación Profesional.  
Se trata de una actividad muy positiva para alumnos y profesores porque les brinda la oportunidad de establecer contactos y aprender de otros institutos. Varios profesores participan como expertos en la preparación de las pruebas.
- Programa ERASMUS + (concesión de movilidades para que los alumnos puedan realizar el Módulo de Formación en el Centro de Trabajo, en el extranjero).  
Se benefician los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior, principalmente de Hostelería y Turismo. Los alumnos son elegidos en base a la nota media del curso anterior y la nota del idioma correspondiente.
- Programa Emprender en la Escuela y Charlas sobre Empresa e Iniciativa Emprendedora ofrecidas por el Instituto Aragonés de Fomento. Visitas al CEEI (Centro Europeo de Empresas e Innovación) y al INAEM. La organización corresponde al Departamento de FOL.
- Programa Win-Win, juego grupal cooperativo que pretende implicar a cada una de las clases de la ESO en la consecución de unos objetivos de mejora del funcionamiento del aula. Utiliza como reforzadores positivos premios (salida al parque de atracciones).

### **Trabajo colaborativo del profesorado**

- La existencia de una buena comunicación y colaboración entre los distintos departamentos permite la preparación, de forma conjunta, de actividades como “las jornadas gastronómicas de acercamiento a las culturas inglesa y francesa” que resultan enriquecedoras para el aprendizaje que logra el alumno, a la vez que favorecen la convivencia en el Centro.
- El equipo directivo manifiesta que todos sus miembros (Director, Jefes de Estudio y Secretario) trabajan con un verdadero espíritu de equipo y manteniendo una buena comunicación. Buscan actuar de manera muy coordinada y todo el equipo está siempre al corriente de todos los temas, independientemente de su nivel de importancia. Esto les ha permitido mantenerse al frente del instituto durante once años.
- La educadora responsable del Proyecto de Integración de Espacios Escolares (PIEE) y el Departamento de Actividades Complementarias y Extraescolares trabajan de forma cooperativa en muchos proyectos. Esto posibilita sacar adelante proyectos muy interesantes como por ejemplo el Festival de Navidad, en el que se implican un gran número de alumnos y profesores, o la revista RETAZOS (este año la nº 16) que recoge anualmente todas las actividades que se realizan en el Centro.

### **Atención al alumnado**

- Los alumnos de bilingüismo de 1º de Educación Secundaria Obligatoria se distribuyen en los cuatro grupos existentes. De esta manera, se evita que el grupo/s bilingües sean identificados como grupos buenos frente a los demás.
- Para preparar a los alumnos que participan en el Programa Erasmus +, el IES imparte un curso de 60 h. del idioma correspondiente con contenidos muy específicos a las necesidades profesionales de los alumnos.
- Destacar que las actividades organizadas y ofrecidas desde el PIEE a los alumnos son muy numerosas y variadas (bailes caribeños, flamenco, guitarra, DJ, fútbol sala, tenis de mesa, ajedrez, aeróbic, etc.).

## Resolución de conflictos

- Programa de mediación entre iguales. En la actualidad, el IES cuenta con un grupo de alumnos nuevos y otro grupo experto para llevar a cabo la tarea de mediación, con la ayuda del Departamento de Orientación. Esta práctica constituye el instrumento principal y preferente para la resolución de conflictos, tal y como se señala el Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de Derechos y Deberes de la comunidad educativa.
- El Centro dispone de un profesor de guardia todas las tardes. El número de profesores del IES Miralbueno permite llevar a cabo este turno rotatorio sin demasiada carga horaria para cada uno de los docentes. De esta manera, los alumnos en lugar de ser castigados sin asistir al instituto, pueden ser castigados con ir por las tardes para realizar una serie de tareas lo que resulta a la larga más efectivo.

## Algunas sugerencias para seguir mejorando

- **Tablón de anuncios de la biblioteca.** En la puerta de acceso a la biblioteca existen dos tableros de anuncios o corchos (que observé vacíos) que podrían ser utilizados para promocionar la lectura y desarrollar hábitos lectores en los alumnos y, de esta manera, apoyar su aprendizaje.  
El tablón podría convertirse en un punto activo de referencia donde informar de nuevas publicaciones, ya fueran libros, discos, películas o material digital y, también recoger noticias de interés relacionadas con las familias profesionales del Centro.  
Esta tarea de dinamización podría ser llevada a cabo por los propios alumnos favoreciendo de esta forma su creatividad y autonomía.
- **Nuevas Tecnologías.** El tema informático puede considerarse como una de las carencias del Centro, en gran parte debido a causas ajenas como es el problema de conexión. La dirección del IES manifestó que era necesaria la renovación informática de los departamentos. Una de las cosas que quizá podría mejorarse es el uso de las diez pizarras digitales existentes ya que en la actualidad están siendo utilizadas únicamente para presentar información y apenas para interactuar.
- **Web del instituto.** Sería interesante dotarla de más información y hacerla más interactiva para que refleje la actualidad del Centro de forma más atractiva.

## **6. Reflexión personal en clave de la propia formación para la docencia.**

La tarea del docente se observa mucho más amplia cuando se tiene la ocasión de vivir el día a día en un Centro Educativo. Se toma conciencia de que para que un Centro como el IES Miralbueno funcione con éxito se requiere de los conocimientos, la organización, coordinación y colaboración...de todos los elementos personales que conforman la comunidad educativa. Aunque todo parezca sencillo desde fuera, se necesita del buen hacer de todos para que cada curso académico finalice satisfactoriamente.

El engranaje de este instituto me parece fascinante: más de un millar de alumnos entre Secundaria, Bachillerato, Ciclos Formativos de cinco Familias Profesionales (Fabricación Mecánica, Hostelería y Turismo, Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados, Edificación y Obra Civil, Electricidad y Electrónica); un comedor para profesores y alumnos, otro abierto al público; uniformes de cocinero, camarero, mecánico, soldador; espacios amplios...; prisas, mucho trabajo y problemas, pero un montón de programas, proyectos y oportunidades.

Quizá por todo lo anterior y por otras razones que voy a comentar, la experiencia durante estas dos semanas en el IES Miralbueno la califico de muy positiva. Por un lado, todos los masters recibimos una buena acogida por parte tanto del Equipo Directivo como del resto de personal y docentes. Las reuniones que organizaron para exponernos los diferentes documentos oficiales del Centro (PEC, RRI, PAT, Plan de Convivencia, etc.) resultaron ser foros de aprendizaje y consulta que valoro especialmente porque aclararon muchas de mis dudas. Añadir también la accesibilidad que mostró todo el profesorado para ser entrevistado por nosotros si así lo deseábamos. Por otra parte, a mi tutora, Flor Casaus, no puedo sino agradecerle su buena disposición en todo momento, sus oportunas y válidas aportaciones en relación a los documentos de trabajo del Centro y sus consejos respecto a la práctica docente. Además, me brindó la oportunidad de asistir a sus clases y estar presente en una reunión del Departamento de Hostelería y Turismo.

Durante todos los días que duró este primer Practicum aprecié en la vida educativa del Centro, como ya he reflejado anteriormente, más aspectos positivos de los que aprender que elementos necesitados de mejora. Por lo tanto, creo que puedo decir que aprendí sobre pautas y patrones que sirven para desarrollar la dimensión social, personal y académica del alumno, y quiero poner, en este sentido, algunos ejemplos. La dimensión social del estudiante se mejora con programas como Win-Win, que cohesiona la clase mientras busca el éxito grupal o formando a los alumnos mediadores que van a intervenir en la resolución de conflictos. El desarrollo personal del alumno se tiene presente en las acciones del Plan de Convivencia

como lo muestra el programa *Ser persona y relacionarse*, o en el aula cuando se busca conceder protagonismo a cada uno de los estudiantes. El área académica del alumno se nutre de actividades y programas que favorecen su aprendizaje de idiomas (POLE, PIBLEA), desarrollan sus habilidades profesionales (Campeonatos SKILLS) o fomentan su creatividad (teatro, revista Retazos...).

Si reflexiono sobre la formación con la que debo contar para ser una buena docente, tengo que decir que lo más difícil de adquirir no me parece que son ni las cuestiones administrativas o documentales, ni los conocimientos teóricos relacionados con las diferentes asignaturas o módulos profesionales a impartir. Lo que me parece especialmente relevante para poder contribuir a la calidad de la enseñanza en un centro son las habilidades emocionales, comunicativas y sociales del docente, ya que pueden generar en los diferentes grupos de trabajo y en el aula un clima positivo para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, y pueden conseguir, al mismo tiempo, que los alumnos estén motivados cada día. Desde mi punto de vista, aunque actualmente el docente cuente con las TICs y muchos recursos que, evidentemente, debe saber utilizar y aprovechar, son sus herramientas personales las que constituyen la clave para liderar una clase y conseguir el desarrollo integral de los alumnos. En las clases de mi tutora, Flor Casaus, percibí un ambiente distendido donde a los alumnos se les inducía expectativas de éxito y se les mostraba apoyo al mismo tiempo que se les transmitía los contenidos de una forma efectiva, amena y participativa que favorecía, no tengo ninguna duda, un aprendizaje significativo.

Al conocer los diferentes mecanismos de participación y relación existentes en el Centro (Equipo Directivo, claustro de profesores, reuniones de departamento, de tutores, etc.) considero que es también muy importante para un profesor contar con las capacidades necesarias para trabajar en equipo.

Para terminar, quiero añadir que la práctica docente me parece una actividad profesional difícil y dura, a la vez que interesante y enriquecedora. Permite aprender enseñando y en la medida que cada docente desarrolle su creatividad hacer clases con actividades diferentes y novedosas cada año adaptadas al perfil de los alumnos con los que se trabaja.

## 6. Referencias bibliográficas.

Decreto 135/2014, de 29 de julio, por el que se regulan las condiciones para el éxito escolar y la excelencia de todos los alumnos de la Comunidad Autónoma de Aragón desde un enfoque inclusivo. BOA nº 150 de 1 de agosto de 2014. Recuperado el 26 de diciembre de 2014 de: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=805084425151>

Decreto 73/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la Carta de derechos y deberes de la comunidad educativa y las bases de las normas de convivencia en los centros no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA nº 68 de 5 de abril de 2011. Recuperado el 23 de diciembre de 2014 de: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=589772200505>

Oliva, A. et al. (2008). *La promoción del desarrollo adolescente: recursos y estrategias de intervención*. Edita: Junta de Andalucía. Consejería de Salud.

Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA nº 224 de 18 de noviembre de 2009. Recuperado el 26 de diciembre de 2014 de: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=458077470202>

Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA nº 126 de 2 de julio de 2009. Recuperado el 12 de diciembre de 2014 de: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/BOAE/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=386637270707>

Orden de 29 de mayo de 2008, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón. BOA nº 73 de 4/6/2008. Recuperado el 12 de diciembre de 2014 de: <http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BOAE/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=273096394848>

Resolución de 12 de diciembre de 2012, del Director General de Ordenación Académica, por la que se dictan instrucciones para la programación, seguimiento y evaluación del módulo profesional de proyecto incluido en los currículos de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. BOA nº 2 de 3/1/2013. Recuperado el 14 de diciembre de 2014 de: <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=712672003535>



***PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL:***  
***RECEPCIÓN Y RESERVAS***

***CFGS GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS***

***Elena Goñi Osácar***

***Diseño Curricular de Formación Profesional***  
***Profesora: Nieves González***

*(20 de mayo de 2015)*

***Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y Deportivas, 2014/2015.***



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	2
2. CONTEXTO.	3
2.1. Características del IES Miralbueno.	3
2.2. Contexto sociocultural.	4
2.3. Características del grupo-clase.	6
2.4. Contextualización del Módulo en el currículo oficial.	7
3. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL.	8
3.1. Objetivos generales.	8
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.	8
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	9
6. CONTENIDOS DEL MÓDULO ORGANIZADOS EN UNIDADES DE TRABAJO.	13
7. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL.	17
7.1. Orientaciones pedagógicas.	17
7.2. Metodología didáctica. Tipo de actividades.	17
8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS.	19
8.1. Recursos.	19
8.2. Espacios formativos y equipamiento.	21
9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO.	22
9.1. Criterios de calificación.	27
10. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO.	27
11. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.	28
11.1 Procedimiento de evaluación.	28
11.2. Instrumentos de evaluación.	29
12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	30
13. TRANSVERSALIDAD.	32
14. PLAN DE CONTINGENCIA.	32
15. UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO.	34
16. BIBLIOGRAFÍA	47

## **1. INTRODUCCIÓN**

La presente programación del Módulo Recepción y Reservas del Ciclo Formativo de Grado Superior “Gestión de Alojamientos Turísticos”, impartido en el IES Miralbueno de Zaragoza, sigue las directrices marcadas por la legislación educativa vigente:

- Orden de 29 de mayo de 2008, que establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Resolución de 15 de marzo de 2010, de la Directora General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de la Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica el alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre («Boletín Oficial del Estado» nº 13 de 15 de enero de 2008) que establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y fija sus enseñanzas mínimas, sustituyendo a la regulación del título de Técnico Superior en Alojamiento contenido en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.
- Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.

Esta programación se ajusta, por tanto, a los elementos de obligado cumplimiento, orientadores o informativos que desarrollan los reales decretos y demás disposiciones oficiales. A partir de estos elementos curriculares establecidos con carácter prescriptivo, se ha avanzado en su concreción hasta alcanzar el nivel del aula.

Para llevar a cabo la programación de este módulo Recepción y Reservas se han considerado las características de los alumnos matriculados en este curso académico 2014/15, la naturaleza de los contenidos que deben aprender, las exigencias del mundo laboral a las que deberán dar respuesta cuando accedan a un puesto de trabajo, el entorno sociocultural del distrito donde está ubicado el Centro y algunas metodologías psicopedagógicas específicas.

Al mismo tiempo, la programación se ha adecuado a los siguientes documentos del IES Miralbueno:

- Proyecto Educativo del Centro (PEC).
- Reglamento de Régimen Interno (RRI).
- Proyecto Curricular del Ciclo Formativo de Grado Superior Gestión de Alojamientos Turísticos.

Esta adecuación es un requisito importante para conseguir que la programación didáctica sea un recurso útil y válido para la enseñanza y educación integral de los alumnos.

## **2. CONTEXTO**

### **2.1. CARACTERÍSTICAS DEL IES MIRALBUENO**

Este Centro educativo está situado en la calle Vistabella nº 8 en el distrito Miralbueno de Zaragoza, en la zona oeste de la ciudad. Se trata de un área que ha experimentado una fuerte expansión demográfica en los 10 últimos años, pasando al mismo tiempo de tener un carácter eminentemente rural a convertirse también en zona urbana residencial.

El Centro educativo fue creado en 1966 como Centro Sindical nº 8 de Formación Profesional Acelerada, lo que explica su construcción en pabellones y naves dispersas de tipo industrial. Con la LOGSE se produjeron cambios en el Centro. Se adaptaron los talleres existentes y se construyó un nuevo edificio de aulas para impartir Educación Secundaria Obligatoria. Actualmente, el IES Miralbueno ocupa una parcela de tres hectáreas. Cuenta con tres edificios destinados a aulas. A ambos lados de un gran pasillo exterior cubierto, se ubican los talleres de sus cinco Familias Profesionales. En otro edificio se encuentra conserjería, la cafetería de alumnos, los departamentos, tutorías y las salas de juntas. El Centro posee salón de actos, gimnasio, amplias zonas verdes y pistas polideportivas.

El claustro de profesores está integrado por 98 docentes. Sus 23 Departamentos son:

- |  |   |
|--|---|
| - ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES | - ORIENTACIÓN                             |
| - ARTES PLÁSTICAS                              | - TECNOLOGÍA                              |
| - BIOLOGÍA GEOLOGÍA                            | - TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS |
| - CALIDAD                                      | - MÚSICA                                  |
| - ECONOMÍA                                     |   |
| - EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL                     |   |

- EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTIVA
- ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA
- FABRICACIÓN MECÁNICA
- FILOSOFÍA
- FÍSICA Y QUÍMICA
- FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (FOL)
- FRANCÉS
- GEOGRAFÍA E HISTORIA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS
- LATÍN
- LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA
- MATEMÁTICAS

La actual oferta formativa aparece recogida en la tabla inferior:

4º ESO **	3º ESO	2º ESO	1º ESO
título: "GRADUADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA"			
BACHILLERATO →	CICLO SUPERIOR	* ← CICLO MEDIO	PCPI
■ HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES		■ FABRICACIÓN MECÁNICA □ (LOE) Soldadura y Calderería	■ FABRICACIÓN MECÁNICA □ Operario auxiliar de mecanizado y montaje
■ CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	■ HOSTELERÍA Y TURISMO □ (LOE) Agencias de viajes y gestión de eventos □ (LOE A DISTANCIA) Agencias de viajes y gestión de eventos □ (LOE) Gestión de alojamientos turísticos □ (LOE) Dirección de servicios de restauración □ (LOE) Dirección de cocina	■ HOSTELERÍA Y TURISMO □ (LOE) Cocina y Gastronomía □ (LOE) Servicios en restauración	■ HOSTELERÍA Y TURISMO □ Ayudante de restaurante y bar
	■ TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS □ (LOGSE) Mantenimiento aeromecánico	■ TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS □ (LOE) Electromecánica de vehículos automóviles □ (LOE) Carrocería	■ TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS □ Auxiliar de reparación electromecánica de vehículos
	■ EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL □ (LOGSE) Realización y Planes de obra	■ EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL □ (LOE 1º) Obras de interior, decoración y rehabilitación □ (LOGSE 2º) Acabados de construcción	
		■ ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA □ (LOGSE) Equipos electrónicos de consumo	■ ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA □ Ayudante de instalaciones electrotécnicas y de telecomunicaciones

Fuente: web del IES Miralbueno

## 2.2. CONTEXTO SOCIOCULTURAL

El distrito de Miralbueno, como hemos comentado, tiene al mismo tiempo un carácter rural y urbano. Un 15% de su población vive en torres. Su núcleo más urbano está dividido en dos zonas, en la más amplia se sitúa el Centro Escolar. A aproximadamente un kilómetro se

encuentra el “Barrio de Abajo” donde la construcción ha crecido notablemente en los últimos años. En esta parte, predominan las viviendas unifamiliares. Un alto porcentaje de las mismas corresponde a las llamadas parcelas, ocupadas por familias con un nivel socioeconómico medio-bajo. También encontramos numerosas viviendas adosadas de reciente construcción ocupadas por familias de nivel socioeconómico medio o medio-alto. La calidad de vida que ofrece la zona podemos calificarla de buena, debido, entre otros aspectos, a los servicios con que cuenta el barrio y al entorno natural del mismo.

En poco tiempo, Miralbueno ha pasado de una economía fundamentalmente rural con poblamiento disperso, torres diseminadas, a ser un barrio de tipo residencial que tiene tres colegios adscritos: CP Julián Nieto Tapia; CP Gustavo Adolfo Bécquer, de Garrapinillos y CP Miralbueno, abierto en 2008. Todo ello ha supuesto un aumento considerable de alumnos de ESO y Bachillerato en un instituto caracterizado por alumnado de Formación Profesional. Los estudiantes de ESO provienen, casi en su totalidad, de Miralbueno y Garrapinillos, por lo que el Centro dispone de tres rutas de transporte escolar. En el caso de la Formación Profesional la procedencia de los alumnos es muy variada, siendo la de los dos barrios mencionados mínima. El hecho de que el Centro imparta Ciclos Formativos que no son ofrecidos en otros puntos de la provincia o incluso de la Comunidad Autónoma, hace que reciba alumnos de cualquier barrio de Zaragoza y del resto de Aragón. También acuden estudiantes de otras Comunidades como Navarra, Castilla La Mancha, Cataluña, Castilla y León, etc.

La densidad de población de Miralbueno es baja. Según los datos de “Cifras Zaragoza 2014”, la población compuesta por 11546 habitantes es en su mayoría joven, con una media de edad de los varones en torno a los 35 años y de las mujeres en torno a los 37. Los niños de 6 a 16 años representan el 30% del total. Señalar que el índice de juventud en Miralbueno es del 260% frente al 74,1% del municipio de Zaragoza, y que la tasa de maternidad es del 33,34% frente al 20,6 % de Zaragoza. El porcentaje de población en edad escolar es elevado y todo parece indicar que se mantendrá esta tendencia y la de la expansión del barrio, por lo que evidentemente surgirán nuevas necesidades de recursos educativas.

Por otro lado, es interesante apuntar que el porcentaje de inmigrantes es bajo, representando tan solo el 5,6% del total poblacional. En su mayoría la población extranjera procede de Rumania (27,82 %), Colombia (7,73%), Francia (5,41%) y Marruecos (4,79%).

Además, se puede comprobar fácilmente por observación directa que existe un colectivo significativo de etnia gitana.

En Miralbueno, la mayor parte de las viviendas están ocupadas por cuatro personas, lo que puede corresponder al perfil familiar de matrimonio joven con hijos menores.

### 2.3. CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO-CLASE

La tabla inferior recoge los datos de alumnos con los que se cuenta a principio de curso, que nos permiten describir las características del grupo-clase para tenerlas en cuenta a la hora de programar el presente Módulo.

Tabla datos alumnos matriculados en el Módulo Recepción y Reservas, curso 2014/15.

DATOS CUANTITATIVOS ALUMNOS	
Total alumnos	28
Hombres	10
Mujeres	18
Edad media	20
Rango de edad	18-23
Acceso desde Bachillerato	26
Prueba de acceso	2
Alumnos repetidores	1
Nacionalidad española	24
Otras nacionalidades	4
Alumnos que compatibilizan estudios y trabajo	7
Alumnos con experiencia laboral	14

Fuente IES Miralbueno. Elaboración propia.

#### Características del grupo-clase

Se trata de un grupo homogéneo en edad, la media de edad es de 20 años. Todos los estudiantes son españoles, salvo cuatro alumnos: un francés, un nicaragüense, una ecuatoriana y una peruana. La mayoría han accedido al Ciclo desde Bachillerato. Seis alumnos han realizado previamente, en el mismo IES Miralbueno, el Ciclo Formativo de Grado Superior “Agencias de Viajes y Gestión de Eventos”. No hay ningún alumno con necesidades

educativas especiales. Siete de los alumnos compatibilizan sus estudios en el CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos con su actividad laboral, ya sea a tiempo completo o parcial.

## 2.4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL MÓDULO EN EL CURRÍCULO OFICIAL

El Módulo Profesional Recepción y Reservas (Código 0176) es uno de los Módulos profesionales recogidos en el Anexo I de la Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.

### Identificación del título (Art. 2)

El título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos queda identificado por los siguientes elementos:

- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- Denominación: Gestión de Alojamientos Turísticos.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2000 horas.
- Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación internacional Normalizada de la Educación).

La correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el Artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación es la siguiente:

Unidad de competencia acreditada	Módulos Profesionales convalidables
UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.	0176 Recepción y reservas. 0172 Protocolo y relaciones públicas.
UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.	0176 Recepción y reservas. 0175 Gestión del departamento de pisos.

### **3. OBJETIVOS DEL MÓDULO PROFESIONAL**

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

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), f), i) k) y n), y permite alcanzar las competencias a), c), e) i), l) y n).

#### **3.1. OBJETIVOS GENERALES**

- 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.
- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambientales e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- 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.

### **4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- 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.



- 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.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

## **5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.

Criterios de evaluación:

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

2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.

Criterios de evaluación:

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

3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.
- b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de «overbooking» o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
- c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.
- d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.

e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.

f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.

g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.

h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.

i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.

j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

Criterios de evaluación:

a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.

b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.

c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.

d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.

e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.

f) Se ha especificado la información a 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.

g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).

h) Se han identificado los procesos propios de recepción.

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.

j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.

Criterios de evaluación:

- 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.

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.

Criterios de evaluación:

- 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.

**6. CONTENIDOS DEL MÓDULO ORGANIZADOS EN UNIDADES DE TRABAJO (secuenciadas, temporalizadas y relacionadas con sus resultados de aprendizaje).**

UF	Evaluación	UT	Denominación	CONTENIDOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	Sesiones	Semanas
UF0176_13. Gestión operativa del departamento de recepción. (62 horas)	1 <sup>a</sup>	1	Supervisión del departamento de recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del departamento de recepción.</li> <li>- Aplicación de técnicas de negociación a la hora de organizar y gestionar los recursos humanos, materiales y económicos.</li> <li>- Descripción de las relaciones del jefe de recepción con otros jefes de departamentos y dirección del establecimiento de alojamiento turístico.</li> <li>- Dinamización de las reuniones a la hora de organizar y controlar las actividades de recepción.</li> <li>- Control del personal.</li> <li>- Adaptación al contexto a la hora de controlar, organizar e innovar el departamento de recepción. Visa.</li> </ul>	1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.	32	5
UF0176_23. Negociación, reserva y llegada del cliente. (65 horas)	1 <sup>a</sup>	2	Optimización de la ocupación del establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.</li> <li>- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos. Fuentes de reserva y su control estadístico.</li> <li>- Contratos de alojamiento. Negociación.</li> <li>- La intermediación: Costes y Beneficios.</li> <li>- Diseño de tarifas según fuentes de reservas, clientes, nivel de ocupación.</li> <li>- Procedimiento de toma de reservas. Individuales, grupos.</li> <li>- Cancelación, modificación y penalizaciones.</li> <li>- Control de la ocupación. Overbooking. Sobreocupación.</li> <li>- Listados de reservas.</li> <li>- Sistemas informáticos de gestión de reservas.</li> <li>- Documentación de reservas. Gestión e información interdepartamental.</li> <li>- Normativa legal sobre precios, garantías y reservas.</li> </ul>	2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.	35	6

UF0176_23. Negociación, reserva y llegada del cliente. (65 horas)	2ª	3	Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overbooking.</li> <li>- Valoración de una correcta gestión de la ocupación.</li> <li>- Sobreocupación.</li> <li>- Non-shows, uso-día.</li> <li>- Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.</li> <li>- Procedimientos de admisión de clientes con o sin reservas.</li> <li>- Registro de clientes.</li> <li>- Tipos de información al cliente.</li> <li>- Normativa legal aplicable.</li> </ul>	3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.	30	5
UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente. (65 horas)	2ª	4	Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning.</li> <li>- Rack.</li> <li>- Slip.</li> <li>- Modificación de los servicios contratados.</li> <li>- Procedimientos y servicios de recepción.</li> <li>- Registro y valoración de consumos.</li> </ul>	4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.	30	5
UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente. (65 horas)	2ª	5	El subdepartamento de Conserjería. Atención al cliente durante su estancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos y servicios del subdepartamento de Conserjería.</li> <li>- Conserjes Llaves de Oro.</li> <li>- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.</li> <li>- Tipos de clientes.</li> <li>- Habilidades comunicativas y sociales (empatía, escucha activa y asertividad).</li> </ul>	4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.	11	2

UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente. ( 65 horas)	3 <sup>a</sup>	6	Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.</li> <li>- Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos. Sistema de "Mano Corriente". Cargos internos.</li> <li>- Registro y control de los costes de intermediación.</li> <li>- Sistemas de cobro. - Políticas de crédito.</li> <li>- Aplicación de la normativa legal relativa al pago y cobro en general y del sector turístico en particular.</li> <li>- Diligencia en las operaciones de cobro.</li> <li>- Procesos de post-estancia del cliente y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</li> </ul>	5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.	24	4
UF0176_13. Gestión operativa del departamento de recepción. (62 horas )	3 <sup>a</sup>	7	Establecimiento y control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio de seguridad.</li> <li>- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.</li> <li>- Procedimientos en caso de emergencia. Manual de Autoprotección.</li> <li>- Seguros. Riesgos que cubren.</li> <li>- La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.</li> </ul>	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.	30	5
<b>TOTAL HORAS MÓDULO</b>						<b>192</b>	<b>32</b>



## **7. PRINCIPIOS METODOLÓGICOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **7.1 ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

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

Las funciones de los servicios de recepción y reservas incluyen aspectos como:

- Organización y asignación de recursos del departamento.
- Optimización de la ocupación del establecimiento.
- Servicios previos, durante y post-estancia de los clientes.
- Control de los sistemas de seguridad del establecimiento.
- Aplicación de las nuevas tecnologías.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales a), b), f), i) k) y n), y permite alcanzar las competencias a), c), e) i), l) y n).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de ocupación, reservas y recepción.
- La obtención de información sobre los niveles de ocupación y su posterior análisis, utilizando como recursos aplicaciones ofimáticas.
- La formalización de operaciones previas a la entrada del cliente, durante la estancia y salida del mismo, aplicando las técnicas, procedimientos y mecanismos de control de estas operaciones.
- El análisis y caracterización de los sistemas de seguridad. Diseñando el sistema de seguridad de un establecimiento de alojamiento turístico.
- Investigación y desarrollo de nuevos sistemas de gestión del departamento de recepción y reservas.
- 

### **7.2. METODOLOGÍA DIDÁCTICA. TIPO DE ACTIVIDADES**

El desarrollo de cada Unidad de Trabajo se basa en una metodología que es:

- **Integradora:** se tiene en cuenta que los distintos tipos de contenidos, técnicos, informáticos, organizativos y de gestión estén vinculados entre sí, por lo que se trabajarán conjuntamente haciendo el aprendizaje más significativo y global.
- **Inductiva:** el aprendizaje debe partir de la realidad que el alumno vive y conoce, para luego utilizar, modificar y ampliar esos contenidos.
- **Activa:** el alumno debe participar en su proceso de enseñanza-aprendizaje, para ello debe seguir un proceso lógico (recibir información y buscar información, interpretarla, compararla y llegar a sus propias opiniones y conclusiones). Todo ello se plasmará en los diferentes ejercicios prácticos, escritos y orales, que se realicen.
- **Participativa:** se pretende aumentar el interés del alumno por el aprendizaje y la responsabilidad en su trabajo, tanto individual como en grupo. Para ello se introducirán estrategias motivadoras, dándole al alumno la posibilidad de participar de forma activa, favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo y en grupo.

Con el fin de proporcionar al alumnado un aprendizaje significativo, se comenzará a trabajar cada una de las unidades didácticas repasando los contenidos anteriores que estén más relacionados con el tema de estudio y partiendo de los conocimientos previos de los alumnos. Los contenidos conceptuales se expondrán oralmente con apoyo de presentaciones en Power Point y fotocopias que proporcionará el profesor a los alumnos. Cuando sea posible, las explicaciones teóricas se ilustrarán con ejemplos de casos reales. Se realizarán debates previamente preparados sobre temas concretos, contemplándose también la posibilidad de realizar otros que puedan surgir y que se consideren interesantes para subrayar o aclarar determinados contenidos.

Se seguirá principalmente una metodología de enseñanza tradicional, en la que el profesor explica en el aula los conceptos teóricos y los alumnos realizan fuera del aula determinados trabajos y ejercicios para consolidar y profundizar en su aprendizaje. Sin embargo, para la Unidad de Trabajo nº 5 titulada “Subdepartamento de Recepción. Atención al cliente durante su estancia” se considera el Modelo de Aprendizaje *Flipped Classroom* o “clase al revés” como una forma de motivar al alumno y atender a la diversidad del aula. Para los contenidos relacionados con las habilidades sociales (asertividad, empatía y escucha activa) se dedicará el tiempo de clase a realizar las actividades prácticas más complejas, en grupo. El profesor podrá de esta manera ayudar de forma más individualizada a los alumnos.

Se programa el realizar diferentes tipos de actividades para atender los intereses, estilos de aprendizaje y motivación de todos los alumnos. Se busca lograr la participación del alumnado

en un clima relajado, amistoso y cooperativo que respete los diferentes ritmos de aprendizaje y la no competencia interpersonal.

Algunas de las actividades que se contemplan para trabajar los contenidos de este Módulo son:

- Resolución de ejercicios prácticos.
- Estudios de casos reales.
- Pequeñas investigaciones, utilizando fuentes secundarias.
- Salidas para visitar los Departamentos de Recepción y Reservas de algunos establecimientos hoteleros de Zaragoza.
- Visionado de vídeos relativos a los contenidos del Módulo.
- Breves presentaciones orales por parte de los alumnos.
- Trabajo en equipo y actividades de tipo cooperativo.
- Juegos de rol en el aula de recepción.
- *One Minute Paper*.
- Manejo de programas informáticos.

Los alumnos realizarán las actividades unas veces de forma individual y otras en parejas o equipos de 4 ó 5 personas.

Resultará imprescindible la presentación de todos los documentos justificativos de gestión (ejercicios) para poder superar el Módulo. Se pretende que a final de curso, el alumno recopile un dossier de trabajo que demuestre que los objetivos y contenidos propuestos han sido alcanzados con éxito.

También se tendrán en consideración todas las actividades extraescolares que se realicen como mecanismo para ampliar los conocimientos del aula de una forma práctica, como por ejemplo, las visitas a hoteles y diferentes conceptos empresariales.

## **8. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

### **8.1. RECURSOS**

- Dossier de apuntes que serán revisados cada año por el profesor.
- Fichas de actividades que puedan ser trabajadas de forma flexible.
- Software informático de gestión de alojamientos turísticos.

- Plataforma Educativa Ed-Modo.
- Visitas a hoteles de Zaragoza.
- Charlas de profesionales del sector.
- Aula de informática.
- Aula de recepción.
- Material de refuerzo y ampliación en función de las necesidades de los alumnos.
- Presentaciones en Power Point.
- Noticias y vídeos de actualidad relacionados con los contenidos del Módulo.

Para la elaboración del dossier de apuntes se han utilizado las siguientes referencias bibliográficas:

- Hotel Control: Gestión Económica Práctica y análisis en un establecimiento de alojamiento turístico. Lluís Mesalles Canals. Laertes
- Recepción y reservas. Dorado, José Antonio. editorial Síntesis.
- El jefe de recepción. Lluís Mesalles. Laertes.
- Operaciones y procesos hoteleros. Ahmed Ismail. Paraninfo
- Gestión de producción de Alojamientos y restauración. Javier Cerra y varios. Síntesis
- Técnicas de Gestión y Dirección hotelera. Juan R. Mestres Soler. Ediciones Gestión 2000, SL
- Recepción y atención al cliente. Socorro López García. Paraninfo
- 200 ideas para atraer clientes a un hotel. Doménech Biosca. Gestión 2000

#### **WEBGRAFÍA:**

- <http://www.guiadelaseguridad.com.ar/>
- <http://comunidad.hosteltur.com/post/2010-04-19-cul-es-el-mejor-hotel-2-0-de-espaa>
- <http://www.poraqui.net/>
- <http://www.turismo20.com/>
- <http://www.fehr.es/>
- <http://www.cehat.com/frontend/cehat/base.php>
- <http://www.aedh.es/aedh/servlet/lwasAedh?vsPage=aedhIndex>
- <http://www.asego.org/>
- <http://www.e-aicr.com/>
- <http://www.mesadelturismo.com/>
- <http://turnodenoche.wordpress.com/category/recepcionistas/>
- <http://www.turismo20.com/profiles/blog/list?user=35lxu104bu10b>
- <http://blog.miraiespana.com/>
- <http://blogs.clarin.com/servicioshoteleros/2008/11/15/manual-recepcionista-hotel/comment-page-1/>
- <http://www.opcspain.org/>

- <http://www.scb.es/>
- <http://www.palacios-congresos-es.com/>
- <http://www.adeaza.org/>
- <http://www.eventoclick.com/eventos/empresa/espana/index.html?gclid=CLLP1Zi2n6MCFYeY2Aodini3nA>
- <http://www.defensordelturista.com/>
- <http://www.embajada-online.com/>
- <http://www.huescacongresos.com/OPCs-y-Empresas-de-Gesti%C3%B3n-de-Eventos-Huesca/18.html>
- <http://www.aept.org/>
- <http://www.aecit.org/>

## 8.2. ESPACIOS FORMATIVOS Y EQUIPAMIENTOS

Para la impartición de este Módulo se cuenta con:

- Aula-clase de referencia dotada de ordenador para el profesor con conexión a Internet, cañón-proyector e instalación de sonido, pizarra tradicional y 30 puestos para alumnos.
- Aula de informática con:
  - ordenadores para los alumnos instalados en red y con conexión a Internet.
  - Ordenador para el profesor con conexión a Internet y a cañón de proyección.
  - Software de gestión de alojamientos turísticos.
  - Software de ofimática.
  - Pizarra y medios audiovisuales comunes (televisión, DVD, reproductor VHS, etc.).
- Aula de Recepción. Cuenta con un mostrador de recepción, casillero para llaves de habitaciones, armario y estantería, ordenador de sobremesa y material propio de la recepción de un hotel.

Aula de recepción. IES Miralbueno.



## 9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL MÓDULO.

UT	Denominación	RESULTADO DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1	Supervisión del departamento de recepción	1. Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.	a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
			b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
			c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.
			d) Se han justificado los procesos propios del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia en la prestación de los servicios.
			e) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución en las áreas de recepción, reservas y conserjería según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos de alojamiento.
			f) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
			g) Se han operado aplicaciones informáticas propias de la gestión de recepción, reservas y conserjería.
			h) Se han establecido y supervisado los protocolos de intercambio de información entre el personal del departamento en los cambios de turno.
2	Optimización de la ocupación del establecimiento	2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.	a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.
			b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico.
			c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.
			d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.
			e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles

3	Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente	3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.	f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación
			g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.
			h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.
			i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.
			j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.
			a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.
			b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de <i>overbooking</i> o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
			c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.
			d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.
			e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.
			f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.
			g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
			h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.
			i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
			j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

4	Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente	4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.	a) Se han elaborado los listados de ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.
			b) Se han elaborado y actualizado el planning de ocupación del establecimiento turístico.
			c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.
			d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.
			e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.
			f) Se ha especificado la información a 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.
			g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
			h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
			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.
			j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.



5	Subdepartamento de Conserjería y Atención al Cliente durante su estancia.	4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.	c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción
			e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.
			f) Se ha especificado la información a 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.
			g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
			h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
			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.
			j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.
6	Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente.	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 arqueado 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.

7	Establecimiento y control de los sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico.	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.

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la evaluación del alumno ha de basarse en criterios actitudinales, conceptuales y procedimentales, los criterios variarán dependiendo del aspecto que se evalúe. En forma de porcentajes serán los siguientes:

- Conceptos: 45%
- Procedimientos: 45%
- Actitudes: 10%

Para realizar la media de los tres criterios que conforman la calificación (conceptos, procedimientos y actitudes) y superar la evaluación de forma positiva, el alumno deberá tener una calificación mínima de cuatro puntos en cada uno de los apartados. El hecho de no presentarse a la convocatoria de un examen, o un ejercicio de aplicación en la fecha prevista, dará inmediatamente resultado negativo de calificación en la evaluación correspondiente, teniendo obligación y/o derecho de presentarlo o examinarse en la siguiente evaluación. Si esto ocurriese en la 3ª evaluación, el procedimiento será el mismo, para presentarse en la evaluación extraordinaria de septiembre.

- La actitud del alumno en clase será una nota obtenida día a día según el alumno muestre una intervención activa en clase o no, compañerismo, faltas de asistencia y/o retrasos injustificados, asistencia sin material adecuado, falta de respeto, etc.
- Para valorar los conceptos tendremos en cuenta los exámenes, las preguntas en clase y los trabajos tanto escritos como orales.
- Los procedimientos se calificarán teniendo en cuenta la participación activa y constante del alumno así como la progresión individual y el nivel de rendimiento alcanzado en el saber hacer diario y en la práctica desarrollada en la simulación de gestión de hotel.

## **10. RESULTADOS DE APRENDIZAJE MÍNIMOS EXIGIBLES PARA OBTENER LA EVALUACIÓN POSITIVA EN EL MÓDULO**

- Supervisa el departamento de recepción analizando la organización del mismo según el establecimiento turístico, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad
- Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.

- Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.
- Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.
- Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.
- 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.

## **11. PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

### **11.1 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**

El procedimiento de evaluación valora en qué grado el alumno va alcanzando los resultados de aprendizaje marcados en la programación y proporciona suficiente información como para tomar decisiones relativas a la superación o no de la materia.

La evaluación será continua, dinámica y sistemática con el fin de comparar los objetivos programados con los resultados obtenidos por los alumnos.

Este módulo se divide en tres evaluaciones, coincidiendo la tercera con la final ordinaria del módulo. A principio de curso, además se realizará una evaluación inicial o predictiva que proporcionará información sobre el nivel de partida de los alumnos y su adaptación al Módulo.

En el caso de no superar el módulo en la convocatoria ordinaria coincidente con la 3ª evaluación (junio), existiría otra evaluación extraordinaria, en el mes de septiembre.

Por ser este Ciclo una enseñanza presencial, la falta de asistencia a clase, cuando dichas faltas superen el 15% de las horas del Módulo, determinará no poder aplicarse la evaluación continua, por lo que el alumno será evaluado a través de un sistema extraordinario. La evaluación de este sistema extraordinario coincidirá con la 3ª evaluación, final de curso. La prueba extraordinaria consistirá en un examen teórico práctico en el que el alumno deberá alcanzar los resultados de aprendizaje mínimos, así como presentar todos los ejercicios o trabajos que se hayan solicitado a lo largo del curso.

## 11.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los instrumentos de evaluación se utilizarán para recoger la información que se requiere en función de las características del aprendizaje que se pretende evaluar y de las condiciones en que habrá de aplicarse. Se usan por lo tanto para conocer la marcha y resultado del proceso de aprendizaje.

Los instrumentos de evaluación serán variados e incluirán tanto la observación del trabajo que realizan los alumnos en las clases teóricas como las prácticas simuladas de casos reales que permitirán además de verificar, corregir, si es necesario, el proceso de asimilación de los contenidos, conduciendo al logro de los objetivos propuestos.

### Instrumentos para evaluar los resultados de aprendizaje del alumno:

- **Observación directa.**
- A principio de curso, se proporcionará a los alumnos un **cuestionario** sobre contenidos del Módulo que servirá para evaluar los conocimientos previos sobre la materia.
- **Pruebas objetivas** con preguntas cortas de desarrollo y preguntas tipo test.
- A fin de fomentar el trabajo diario del alumno, al finalizar cada unidad de trabajo se realizarán **controles periódicos** por escrito de los contenidos impartidos.
- Se exigirá la entrega de diferentes **ejercicios prácticos**.
- La **asistencia** a clase, la **participación** activa, el trabajo regular serán también factores importantes para determinar la nota de evaluación. En el caso de que un alumno pierda el derecho a evaluación continua por superar el 15% de faltas de asistencia, será evaluado por medio de un sistema extraordinario que consistirá en una prueba especial de contenido teórico-práctico en función de los contenidos de la programación y presentación de los trabajos que se hayan solicitado a lo largo del curso.
- De manera puntual, se podrá solicitar un **trabajo monográfico** o pequeña **investigación**. Este tipo de tarea tiene como finalidad profundizar en algún conocimiento específico, favorecer la adquisición de determinados procedimientos y desarrollar actitudes relacionadas con el rigor, el orden y la presentación correcta, tanto del resultado, como del proceso de elaboración del mismo, etc.

## **Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje**

Para evaluar la práctica docente se utilizará el instrumento *One Minute Paper* al final de algunas de las clases, y un cuestionario después de cada una de las unidades de trabajo para recibir *feed-back* de los alumnos en relación a las actividades desarrolladas. Además, se llevará a cabo el siguiente mecanismo de seguimiento y valoración para potenciar los resultados positivos y subsanar las deficiencias que pudieran observarse:

- Una vez al mes, se realizará el seguimiento de la programación a través de una tabla Excel que permitirá detectar si bien por exceso o por defecto, se imparte el nº de sesiones que se programaron y sus contenidos.
- Semanalmente en la reunión de Departamento, los problemas surgidos se irán tratando y resolviendo.
- Trimestralmente en las sesiones de evaluación se realizará una reflexión sobre la marcha de las clases y de los alumnos.
- Y al finalizar el curso, en la memoria final del Módulo.

## **12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

Tal y como recoge el punto 4 del Proyecto Curricular del Ciclo del IES Miralbueno, “*el alumno que accede al Ciclo formativo reúne los requisitos mínimos de conocimientos para cursar las enseñanzas, con independencia de las condiciones de acceso al mismo. En los ciclos formativos de Formación Profesional podrán elaborarse adaptaciones curriculares para el alumnado con necesidades educativas especiales. Estas adaptaciones no podrán suponer la desaparición de objetivos relacionados con competencias profesionales básicas para el logro de la competencia general para la que capacita el título*”. Ninguno de los alumnos matriculados en el Módulo durante este curso presenta necesidades educativas especiales.

### **Actividades de refuerzo y ampliación**

Para facilitar que todos los alumnos alcancen las competencias profesionales, sociales y personales y los resultados de aprendizaje establecidos en la Orden correspondiente, se pueden adoptar medidas como:

- Fomentar la colaboración entre los distintos profesores que imparten al mismo grupo-clase para adoptar medidas coordinadas de refuerzo, coherencia de contenidos,

metodologías complementarias, ajustes en la temporalización de contenidos complementarios, etc.

- Aplicar metodologías (*Flipped Classroom*) que ayuden a los alumnos con más dificultades sin desatender a los que son capaces de seguir el ritmo ordinario.
- Aprovechar, si hay disponibilidad horaria, la posibilidad de desdobles.
- Utilizar materiales curriculares diversos adecuándolos a las características del alumnado.

#### **Atención individualizada.**

Por el conocimiento que se vaya adquiriendo del alumnado a lo largo del curso el profesor deberá ir adaptando los materiales de refuerzo a las características individuales de los alumnos con el fin de mejorar sus resultados de aprendizaje.

#### **Grupos de trabajo.**

Se llevarán a cabo trabajos en el aula en equipos heterogéneos que permitan el aprendizaje entre iguales.

#### **Actividades de orientación y apoyo para la superación de los módulos profesionales pendientes.**

En el caso de que el alumno no supere el módulo en la evaluación final ordinaria de junio, se facilitarán actividades de recuperación para que vayan realizando en casa hasta septiembre.

El tipo de prueba que se realizará en el mes de septiembre, será teórico práctica y además será necesario para superar la misma, presentar todos los ejercicios o trabajos que se han solicitado a lo largo del curso.

Los alumnos de segundo curso con este Módulo pendiente, dispondrán de una evaluación extraordinaria en marzo y otra en junio, en las que el procedimiento e instrumentos de evaluación serán exactamente iguales a los descritos anteriormente, pudiendo asistir como oyentes a las clases de la materia en el horario programado para la misma.

#### **Atención a alumnos que compatibilizan el estudio y la formación con la actividad laboral.**

A los alumnos que se les conceda la conciliación con la vida laboral, por lo tanto, estén exentos de la obligación de asistencia a clase, podrán presentarse a las pruebas objetivas de las tres evaluaciones y a los controles periódicos que se vayan realizando. Siempre que sea posible, se les facilitarán las fichas de ejercicios que se realicen en el aula para que las trabajen fuera de la misma y las entreguen en los plazos que se establezcan. El profesor pondrá especial interés en que estos alumnos se mantengan en contacto regular con el Módulo con el fin de que no se descuelguen y puedan alcanzar finalmente los objetivos del mismo.

### **13. TRANSVERSALIDAD.**

El manejo y uso de las TIC's por parte de los alumnos es parte intrínseca de los contenidos del Módulo en los apartados de sistemas de gestión de reservas de alojamiento y manejo básico de programas de contabilidad. La prevención de riesgos laborales se incluye en la última unidad de trabajo de esta programación. En cuanto a otros contenidos transversales relacionados con el trabajo en equipo, desarrollo del espíritu emprendedor, la innovación y la investigación; y las prácticas respetuosas con el medio ambiente se trabajan sobre todo desde el apartado de la metodología, proponiendo actividades que fomenten en los alumnos el hábito del trabajo en equipo, la iniciativa emprendedora, la toma de decisiones y una conciencia de sostenibilidad medioambiental para el desarrollo empresarial de los establecimientos de alojamiento turístico.

### **14. PLAN DE CONTINGENCIA.**

Recoge las actividades que realizará el alumnado ante circunstancias excepcionales que afecten al desarrollo normal de la actividad docente en el Módulo durante un período prologando de tiempo.

La Orden de 29 de mayo de 2008 (BOA. de 4 de junio del 2008), de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón establece en su artículo 20-5 las cuestiones básicas que deben regularse en las programaciones didácticas. Entre ellas se recoge en su apartado j) la inclusión de un plan de contingencia con las actividades que realizará el alumnado ante circunstancias excepcionales que afecten al desarrollo normal de la actividad docente en el Módulo durante un período prolongado de tiempo.

En el Departamento de Hostelería y Turismo se ha previsto el presente plan de contingencia, entendiendo que las ausencias de profesorado hasta que se cubran del modo legalmente previsto, deben de afectar a los alumnos en la menor medida posible.

En virtud de lo previsto en la Programación General Anual del IES Miralbueno, así como en el Reglamento de Régimen Interno del Centro cabe diferencias diversos supuestos:



**Plan de contingencia previsto con carácter general:**

- El profesor que conoce previamente su ausencia, deberá preparar trabajo para los alumnos de su grupo consistente en la realización de ejercicios, actividades, esquemas, resúmenes o supuestos prácticos.
- Si la guardia a cubrir se realizara en un taller o laboratorio, jefatura de estudios facilitará un aula al profesor de guardia.

**Plan de contingencia previsto en el supuesto de ausencia debido a la realización de cursos de formación en período lectivo:**

- En virtud de lo previsto en las normas internas del instituto, la solicitud para asistir a tales cursos se informará favorablemente si se cubre completamente el horario con profesores del Departamento.
- Si el profesorado del Departamento prestara su conformidad para cubrir las ausencias del profesor que asiste al curso de formación, las clases se impartirían por profesorado del Departamento, lo que implica que el profesor que cubre al titular continuaría con el desarrollo normal del módulo. En todo caso, para facilitar las actividades normalizadas, el profesor ausente deberá facilitar al sustituto las pautas adecuadas.

**Plan de contingencia previsto en el supuesto de salidas de uno o más días con alumnos o de asistir a viajes de estudios:**

- Se prevé en las normas internas del instituto que el profesor que queda libre cada hora al estar un grupo ausente se hará cargo de la guardia causada por el profesor que realiza la salida, realizando el resto de las sustituciones el profesorado de guardia.
- En cualquier caso, el profesor que se ausenta deberá preparar trabajo para los alumnos de su grupo consistente en la realización de ejercicios, actividades, esquemas, resúmenes o supuestos prácticos.
- Si la guardia a cubrir se realizara en un taller o laboratorio, jefatura de estudios facilitará un aula al profesor de guardia.

**Plan de contingencia en el supuesto de ausencia de los alumnos:**

En el supuesto de ausencia prolongada de los alumnos a clase por motivos justificados que serán debidamente documentados, el profesorado facilitará a los alumnos información acerca de la materia impartida en el período de su ausencia, así como de las actividades y ejercicios realizados en clase.

## 15. UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO

### UNIDAD DE TRABAJO 1:

**Denominación U.T.:** Supervisión del departamento de Recepción.

Duración: 32 sesiones (5 semanas)

#### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

#### **Objetivos:**

- 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.
- 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.

#### **Resultados 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.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del departamento y subdepartamentos de recepción, reservas y conserjería.
- b) Se han explicado criterios de organización departamental en función de la tipología del establecimiento, objetivos empresariales, segmentación de la oferta y funcionalidad.
- c) Se han determinado las fuentes de información interna y externa necesarias para el funcionamiento del departamento.

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

### **Contenidos:**

- 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.

**Recursos:** apuntes elaborados, fichas de trabajo y presentaciones en Power Point.

**Atención a la diversidad:** facilitar las fichas de actividades a los alumnos que trabajan.

**Transversalidad:** trabajo en equipo e iniciativa emprendedora.

## **UNIDAD DE TRABAJO 2:**

**Denominación U.T.:** Optimización de la ocupación del establecimiento.

Duración: 35 sesiones (6 semanas)

### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

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.

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

### **Objetivos:**

f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.

i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.

### **Resultados de aprendizaje:**

2. Optimiza la ocupación del establecimiento caracterizando y aplicando diferentes sistemas y tipos de reservas.

### **Criterios de evaluación:**

a) Se han descrito los objetivos, funciones y tareas propias del subdepartamento de reservas.

b) Se ha identificado la oferta de los establecimientos de alojamiento turístico

c) Se han seguido los diferentes procedimientos de reservas según el tipo de cliente o fuente de reservas.

d) Se han interpretado los diferentes contratos y condiciones negociadas con clientes y fuentes de reservas.

e) Se han identificado los diferentes precios y tarifas, aspectos legales y garantías exigibles.

f) Se han operado sistemas de gestión de las reservas diseñando precios y tarifas según el tipo de cliente, fuente de reserva o nivel de ocupación

g) Se han recogido, registrado y archivado las reservas recibidas, manejado las aplicaciones informáticas de reservas.

h) Se modifican o anulan reservas según peticiones de clientes o fuentes de reservas, aplicando las penalizaciones pertinentes según los casos.

- i) Se han supervisado los niveles de reservas y ocupación prevista estableciendo protocolos de corrección de desvíos según las previsiones de ocupación.
- j) Se ha identificado la documentación generada por las reservas para su información al resto de departamentos y su tratamiento posterior.

### **Contenidos:**

- Objetivos, funciones y tareas del subdepartamento de reservas.
- Oferta en los establecimientos de alojamiento turísticos. Fuentes de reserva y su control estadístico.
- Contratos de alojamiento. Negociación.
- La intermediación: Costes y Beneficios.
- 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.

**Recursos:** software informático para la gestión de reservas, apuntes, casos prácticos.

**Atención a la diversidad:** seguimiento individualizado en la sala de ordenadores.

**Transversalidad:** investigación e innovación.

## **UNIDAD DE TRABAJO 3:**

**Denominación U.T.:** Formalización de operaciones previas a la entrada del cliente.

Duración: 30 sesiones (5 semanas)

### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

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

## **Objetivos:**

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

## **Resultados de aprendizaje:**

- 3. Formaliza las operaciones previas y simultáneas a la entrada de los clientes analizando y aplicando las tareas asociadas.

## **Criterios de evaluación:**

- a) Se han obtenido listados de llegadas previstas, sobre la base de las reservas registradas, con antelación a la llegada de los clientes.
- b) Se han establecido los protocolos a seguir en caso de *overbooking* o sobreocupación, cumpliendo siempre la normativa legal vigente y teniendo en cuenta los criterios de rentabilidad económica.
- c) Se ha justificado la asignación previa de unidades de alojamiento a las reservas recibidas, sobre la base de las peticiones de los clientes, disponibilidad de tipos de alojamientos y criterios de funcionalidad.
- d) Se han descrito relaciones interdepartamentales, previas a la entrada del cliente, con los departamentos de pisos, cocina, sala y todos aquellos que según las características del establecimiento turístico sea necesaria dicha relación.
- e) Se han identificado y cumplimentado todos los documentos relativos al registro de los clientes, con o sin reserva previa, a la entrada en el establecimiento, manejando aplicaciones informáticas.
- f) Se han definido los diferentes métodos de registro anticipado de clientes.
- g) Se han emitido las acreditaciones y elementos de acceso a las unidades de alojamiento, así como las órdenes de atenciones especiales, según el caso.
- h) Se han especificado los diferentes tipos de información que el cliente necesita a su llegada al establecimiento.
- i) Se ha aplicado los protocolos de traslado e instalación del equipaje, así como el acompañamiento del cliente a la unidad de alojamiento.
- j) Se ha cumplido la normativa legal vigente relativa a los diferentes servicios, características, precios y reservas de los establecimientos de alojamiento turístico.

## **Contenidos:**

- Overbooking.
- Valoración de una correcta gestión de la ocupación.
- Sobreocupación.
- Non-shows, uso-día.
- 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.

**Recursos:** apuntes, presentaciones en Power Point, ejercicios prácticos.

**Atención a la diversidad:** ejercicios de refuerzo para la gestión de la ocupación.

**Transversalidad:** TIC's.

## **UNIDAD DE TRABAJO 4:**

**Denominación U.T.:** Control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente.

Duración: 30 sesiones (5 semanas)

### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- e) Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

### **Objetivos:**

- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.

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.

### **Resultados de aprendizaje:**

4. Controla/presta el servicio de recepción durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han elaborado los listados ocupación por unidad de alojamiento, cliente, ocupación total.
- b) Se han elaborado y actualizado del planning de ocupación del establecimiento turístico.
- c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción.
- d) Se ha gestionado el rack de habitaciones manualmente o por medios informáticos según las características técnicas del establecimiento.
- e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.
- f) Se ha especificado la información a 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.
- g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
- h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
- j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

### **Contenidos:**

- Planning.
- Rack.
- Slip.
- Modificación de los servicios contratados.
- Procedimientos y servicios de recepción.
- Registro y valoración de consumos.

**Recursos:** aula de recepción, apuntes, ejercicios prácticos.

**Atención a la diversidad:** seguimiento de los ejercicios facilitados para casa.

**Transversalidad:** TIC's.



## **UNIDAD DE TRABAJO 5:**

**Denominación U.T.:** Atención al cliente durante su estancia. El subdepartamento de Conserjería.

Duración: 11 sesiones (2 semanas)

### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- 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.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

### **Objetivos:**

- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- 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.

### **Resultados de aprendizaje:**

- 4. Controla/presta el servicio de recepción, incluido el subdepartamento de Conserjería, durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase.

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los procesos propios de recepción.
- b) 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.

### **Contenidos**

- Procedimientos y servicios del subdepartamento de Conserjería.

- Conserjes Llaves de Oro.
- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
- Tipos de clientes.
- Habilidades comunicativas y sociales.

**Recursos:** aula de recepción, recorrido programado por Zaragoza, apuntes, juegos de rol.

**Atención a la diversidad:** trabajo en parejas y en equipos de 4/5 personas.

**Transversalidad:** trabajo en equipo, capacidad de coordinar a un equipo.

## **UNIDAD DE TRABAJO 6:**

**Denominación U.T.:** Control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente.

Duración: 24 sesiones (4 semanas)

### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- e) Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

### **Objetivos:**

- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- 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.

### **Resultados de aprendizaje:**

- 5. Controla/presta servicios durante la salida de los clientes describiendo las diferentes fases y aplicando los procedimientos estandarizados.

### **Criterios de evaluación:**

- 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.

### **Contenidos:**

- Información a los departamentos afectados por la salida de clientes.
- Cuentas de facturación. Cargos. Abonos. Mixtos. Sistema de "Mano Corriente". Cargos internos.
- Registro y control de los costes de intermediación.
- 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.

**Recursos:** sala de ordenadores, Internet, apuntes, ejercicios prácticos.

**Atención a la diversidad:** atención individualizada en el aula de ordenadores.

**Transversalidad:** capacidad para la toma de decisiones.

## **UNIDAD DE TRABAJO 7:**

**Denominación U.T.:** Establecimiento y control de sistemas de seguridad en los establecimientos de alojamiento turístico.

Duración: 30 sesiones (5 semanas)

### **Competencias profesionales, personales y sociales que se trabajan:**

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

### **Objetivos:**

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambientales e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.

### **Resultados 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.

### **Criterios de evaluación:**

- 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.

**Contenidos:**

- El servicio de seguridad.
- Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos.
- Procedimientos en caso de emergencia. Manual de Autoprotección.
- Seguros. Riesgos que cubren.
- La normativa legal en materia de seguridad y prevención en establecimientos de alojamiento turístico.

**Recursos:** Internet, apuntes, vídeos, noticias relacionadas de actualidad.

**Atención a la diversidad:** esquemas de los contenidos.

**Transversalidad:** responsabilidad social empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA

- Casanova, A. (2012). El Diseño Curricular como Factor de Calidad Educativa. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio Educativo en Educación. Volumen 10, No. 4. Recuperado de: <http://www.rinace.net/reice/numeros/vol10num4.htm>
- IES Miralbueno. Consultado de: <http://www.iesmiralbueno.com/>
- Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre («Boletín Oficial del Estado» nº 13 de 15 de enero de 2008) que establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y fija sus enseñanzas mínimas, sustituyendo a la regulación del título de Técnico Superior en Alojamiento contenido en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.
- Resolución de 15 de marzo de 2010, de la Directora General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de la Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica el alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.



***PROGRAMACIÓN UNIDAD DE TRABAJO:***  
***SUBDEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA.***  
***ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE SU ESTANCIA.***

***MÓDULO: RECEPCIÓN Y RESERVAS.***  
***CFGS GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.***

***Elena Goñi Osácar***

***Diseño Curricular de Formación Profesional***  
***Profesora: Nieves González***

***(20 de mayo de 2015)***

***Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y***  
***Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y Deportivas, 2014/2015.***

# ÍNDICE

<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN.</b>	<b>2</b>
1.1. Características del IES Miralbueno.	2
1.2. Contexto sociocultural.	3
1.3. Características del grupo-clase.	5
1.4. Contextualización en el currículo oficial.	7
<b>2. UNIDAD DE TRABAJO</b>	<b>8</b>
2.1. Denominación.	8
2.2. Duración.	8
2.3. Competencias que se trabajan.	8
2.4. Objetivos.	9
2.5. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.	9
2.6. Contenidos.	10
2.7. Metodología.	11
2.8. Recursos y materiales didácticos.	12
2.9. Actividades de enseñanza-aprendizaje.	13
2.10. Procedimientos de evaluación.	22
2.11. Atención a la diversidad.	22
2.12. Tabla de validación del diseño de la unidad.	23
<b>3. BIBLIOGRAFÍA.</b>	<b>26</b>
<b>4. ANEXO I.</b>	<b>27</b>



# 1. CONTEXTUALIZACIÓN.

## 1.1. Características del IES Miralbueno.

Este Centro educativo está situado en la calle Vistabella nº 8 en el distrito Miralbueno de Zaragoza, en la zona oeste de la ciudad. Se trata de un área que ha experimentado una fuerte expansión demográfica en los 10 últimos años, pasando al mismo tiempo de tener un carácter eminentemente rural a convertirse también en zona urbana residencial.

El Centro educativo fue creado en 1966 como Centro Sindical nº 8 de Formación Profesional Acelerada, lo que explica su construcción en pabellones y naves dispersas de tipo industrial. Con la LOGSE se produjeron cambios en el Centro. Se adaptaron los talleres existentes y se construyó un nuevo edificio de aulas para impartir Educación Secundaria Obligatoria. Actualmente, el IES Miralbueno ocupa una parcela de tres hectáreas. Cuenta con tres edificios destinados a aulas. A ambos lados de un gran pasillo exterior cubierto, se ubican los talleres de sus cinco Familias Profesionales. En otro edificio se encuentra conserjería, la cafetería de alumnos, los departamentos, tutorías y las salas de juntas. El Centro posee salón de actos, gimnasio, amplias zonas verdes y pistas polideportivas.

El claustro de profesores está integrado por 98 docentes. Sus 23 Departamentos son:

- |  |   |
|--|---|
| - ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES | - ORIENTACIÓN                             |
| - ARTES PLÁSTICAS                              | - TECNOLOGÍA                              |
| - BIOLOGÍA GEOLOGÍA                            | - TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS |
| - CALIDAD                                      | - MÚSICA                                  |
| - ECONOMÍA                                     |   |
| - EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL                     |   |
| - EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTIVA                 |   |
| - ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA                   |   |
| - FABRICACIÓN MECÁNICA                         |   |
| - FILOSOFÍA                                    |   |
| - FÍSICA Y QUÍMICA                             |   |
| - FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (FOL)        |   |
| - FRANCÉS                                      |   |
| - GEOGRAFÍA E HISTORIA                         |   |
| - HOSTELERÍA Y TURISMO                         |   |
| - INGLÉS                                       |   |
| - LATÍN  |   |
| - LENGUA CASTELLANA Y LITERATURA               |   |
| - MATEMÁTICAS                                  |   |

La actual oferta formativa aparece recogida en la tabla inferior:

4º ESO **	3º ESO	2º ESO	1º ESO
título: "GRADUADO EN EDUCACIÓN SECUNDARIA"			
BACHILLERATO →	CICLO SUPERIOR	* ← CICLO MEDIO	PCPI
■ HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES		■ FABRICACIÓN MECÁNICA □ (LOE) Soldadura y Calderería	■ FABRICACIÓN MECÁNICA □ Operario auxiliar de mecanizado y montaje
■ CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	■ HOSTELERÍA Y TURISMO □ (LOE) Agencias de viajes y gestión de eventos □ (LOE A DISTANCIA) Agencias de viajes y gestión de eventos □ (LOE) Gestión de alojamientos turísticos □ (LOE) Dirección de servicios de restauración □ (LOE) Dirección de cocina	■ HOSTELERÍA Y TURISMO □ (LOE) Cocina y Gastronomía □ (LOE) Servicios en restauración	■ HOSTELERÍA Y TURISMO □ Ayudante de restaurante y bar
	■ TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS □ (LOGSE) Mantenimiento aeromecánico	■ TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS □ (LOE) Electromecánica de vehículos automóviles □ (LOE) Carrocería	■ TRANSPORTE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS □ Auxiliar de reparación electromecánica de vehículos
	■ EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL □ (LOGSE) Realización y Planes de obra	■ EDIFICACIÓN Y OBRA CIVIL □ (LOE 1º) Obras de interior, decoración y rehabilitación □ (LOGSE 2º) Acabados de construcción	
		■ ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA □ (LOGSE) Equipos electrónicos de consumo	■ ELECTRICIDAD Y ELECTRÓNICA □ Ayudante de instalaciones electrotécnicas y de telecomunicaciones

Fuente: web del IES Miralbueno.

## 1.2. Contexto sociocultural.

El distrito de Miralbueno, como hemos comentado, tiene al mismo tiempo un carácter rural y urbano. Un 15% de su población vive en torres. Su núcleo más urbano está dividido en dos zonas, en la más amplia se sitúa el Centro Escolar. A aproximadamente un kilómetro se encuentra el "Barrio de Abajo" donde la construcción ha crecido notablemente en los últimos años. En esta parte, predominan las viviendas unifamiliares. Un alto porcentaje de las mismas corresponde a las llamadas parcelas, ocupadas por familias con un nivel socioeconómico medio-bajo. También encontramos numerosas viviendas adosadas de reciente construcción ocupadas por familias de nivel socioeconómico medio o medio-alto. La calidad de vida que ofrece la zona podemos calificarla de buena, debido, entre otros aspectos, a los servicios con que cuenta el barrio y al entorno natural del mismo.

En poco tiempo, Miralbueno ha pasado de una economía fundamentalmente rural con poblamiento disperso, torres diseminadas, a ser un barrio de tipo residencial que tiene tres colegios adscritos: CP Julián Nieto Tapia; CP Gustavo Adolfo Bécquer, de Garrapinillos y CP Miralbueno, abierto en 2008. Todo ello ha supuesto un aumento considerable de alumnos de ESO y Bachillerato en un instituto caracterizado por alumnado de Formación Profesional. Los estudiantes de ESO provienen, casi en su totalidad, de Miralbueno y Garrapinillos, por lo que el Centro dispone de tres rutas de transporte escolar. En el caso de la Formación Profesional la procedencia de los alumnos es muy variada, siendo la de los dos barrios mencionados mínima. El hecho de que el Centro imparta Ciclos Formativos que no son ofrecidos en otros puntos de la provincia o incluso de la Comunidad Autónoma, hace que reciba alumnos de cualquier barrio de Zaragoza y del resto de Aragón. También acuden estudiantes de otras Comunidades como Navarra, Castilla La Mancha, Cataluña, Castilla y León, etc.

La densidad de población de Miralbueno es baja. Según los datos de “Cifras Zaragoza 2014”, la población compuesta por 11546 habitantes es en su mayoría joven, con una media de edad de los varones en torno a los 35 años y de las mujeres en torno a los 37. Los niños de 6 a 16 años representan el 30% del total. Señalar que el índice de juventud en Miralbueno es del 260% frente al 74,1% del municipio de Zaragoza, y que la tasa de maternidad es del 33,34% frente al 20,6 % de Zaragoza. El porcentaje de población en edad escolar es elevado y todo parece indicar que se mantendrá esta tendencia y la de la expansión del barrio, por lo que evidentemente surgirán nuevas necesidades de recursos educativas.

Por otro lado, es interesante apuntar que el porcentaje de inmigrantes es bajo, representando tan solo el 5,6% del total poblacional. En su mayoría la población extranjera procede de Rumania (27,82 %), Colombia (7,73%), Francia (5,41%) y Marruecos (4,79%). Además, se puede comprobar fácilmente por observación directa que existe un colectivo significativo de etnia gitana.

En Miralbueno, la mayor parte de las viviendas están ocupadas por cuatro personas, lo que puede corresponder al perfil familiar de matrimonio joven con hijos menores.

### 1.3. Características del grupo-clase.

La tabla inferior recoge los datos que nos permiten describir las características del grupo-clase, las cuales son tenidas en cuenta a la hora de diseñar la presente Unidad de Trabajo.

DATOS CUANTITATIVOS	
Total alumnos	28
Hombres	10
Mujeres	18
Edad media	20
Rango de edad	18-23
Acceso desde Bachillerato	26
Prueba de acceso	2
Alumnos repetidores	1
Nacionalidad española	24
Otras nacionalidades	4
Nota media Módulo en la 1ª evaluación	5,77
Nota media Módulo en la 2ª evaluación	6,50
Alumnos que compatibilizan estudios y trabajo	7
Alumnos con experiencia laboral	14
DATOS CUALITATIVOS	
Comportamiento general en el aula:	BUENO
Grado de motivación general :	MEDIO- ALTO
Nivel de conflictividad :	NULO
Cohesión de la clase ( subgrupos dentro del grupo):	4
Presencia de líder: 1 ACADÉMICO + 2 de TRABAJO en EQUIPO	
Respuesta al trabajo en equipo :	MUY BUENA
Iniciativa:	TODOS MENOS UNO
Nivel de participación en las actividades:	ALTO
Tipo actividades que obtienen mejor respuesta de aprendizaje:	ACT. PRÁCTICAS, EN EQUIPO, ESCRITAS
Expectativas futuro (estudiar/ trabajar):	MAYORÍA TRABAJAR

## • Características del grupo-clase

Se trata de un grupo homogéneo en edad, la media es de 20 años. Todos los estudiantes son españoles, salvo cuatro alumnos: un francés, un nicaragüense, una ecuatoriana y una peruana. La mayoría han accedido al Ciclo desde Bachillerato. Dos alumnos han realizado previamente el Ciclo Formativo de Grado Superior Agencias de Viajes y Gestión de Eventos. No hay ningún alumno con necesidades educativas especiales.

### Comportamiento de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula

Como norma general, tienen un comportamiento adecuado y positivo en el aula: durante el desarrollo de las clases siguen las explicaciones con atención e interés, mantienen la compostura, respetan al profesor y participación en las actividades propuestas. No obstante, y dentro de lo que se puede considerar normal, algunos alumnos a veces hablan entre ellos interrumpiendo al profesor o a sus compañeros, por lo que resulta necesario llamar su atención. Ante esta solicitud de escucha activa, los alumnos responden favorablemente. Otro punto a considerar es que no formulan demasiadas preguntas.

### Asistencia a clase

De los 28 alumnos que constituyen el grupo-clase, 17 de ellos acuden a clase con total regularidad, 2 registran algunas faltas de asistencia debido a que compatibilizan los estudios con el trabajo, y otras 2 alumnas acumulan faltas de asistencia no justificadas.

### Actitud fuera del aula, hacia el aprendizaje

Habitualmente, la mayor parte de los alumnos realiza en tiempo y forma las tareas encomendadas.

### Aspectos psicológicos y sociales del grupo

Los alumnos eligen ocupar siempre los mismos asientos, de tal forma que tienen un mayor nivel de relación con los compañeros de pupitre. No existe ningún tipo de conflicto entre compañeros. Hay un grupo de tres alumnos, que son comunicativos y extrovertidos, que acaparan la atención del resto. Encontramos una alumna de carácter introvertido que tiene un escaso nivel de relación con el resto de sus compañeros, y otro alumno, también tímido, al que le cuesta interactuar en el aula. En cuanto al liderazgo, el grupo cuenta con una alumna como líder académica dentro del aula y con dos alumnos que actúan como líderes cuando se trata de trabajar en equipo.

### Motivación (intrínseca/extrínseca) y expectativas de los alumnos

Algunos alumnos únicamente estudian para aprobar, otros están interesados en formarse profesionalmente y se plantean estudiar en el futuro un Grado Universitario u otro Ciclo Formativo. Por último, hay que considerar que más de la mitad de los alumnos desean incorporarse al mercado laboral cuando finalicen los estudios que están cursando.

## 1.4. Contextualización en el currículum oficial.

La Unidad de Trabajo que se desarrolla en este documento corresponde al Módulo Profesional Recepción y Reservas (Código 0176) recogido en el Anexo I de la Orden de 15 de Junio de 2009 de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículum del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón. Dicho título pertenece a la Familia Profesional de “Hostelería y Turismo” y tiene una duración de 2000 horas. Las disposiciones legales de referencia para la elaboración de la Unidad de Trabajo son:

- Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Resolución de 15 de marzo de 2010, de la Directora General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de la Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica el alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre («Boletín Oficial del Estado» nº 13 de 15 de enero de 2008) que establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y fija sus enseñanzas mínimas, sustituyendo a la regulación del título de Técnico Superior en Alojamiento contenido en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.
- Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículum del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 30 de julio de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se regulan las medidas de intervención educativa para favorecer el éxito y la excelencia de todos los alumnos de la Comunidad Autónoma de Aragón desde un enfoque inclusivo.

Tal y como queda reflejado en la Programación del Módulo Recepción y Reservas realizada, la presente U.T se encuadra en la Unidad Formativa 0176\_33. *Estancia, facturación y salida del cliente* (65 h.) recogida en el Anexo I de la Orden de 15 de junio de 2009.

UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente. (65 horas)	2ª	5	El subdepartamento de Conserjería. Atención al cliente durante su estancia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos y servicios del subdepartamento de Conserjería.</li> <li>- Conserjes Llaves de Oro.</li> <li>- Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.</li> <li>- Tipos de clientes.</li> <li>- Habilidades comunicativas y sociales (empatía, escucha activa y asertividad).</li> </ul>
---	----	---	---	---

## 2. UNIDAD DE TRABAJO.

### 2.1. Denominación de la Unidad de Trabajo.

El título elegido para la presente Unidad de Trabajo: “**Subdepartamento de Conserjería. Atención al cliente durante su estancia**”, refleja de forma clara los dos bloques de contenidos que engloba, ya que por una lado estos hacen referencia a las funciones que tiene Conserjería como subdepartamento del departamento de Recepción y, por otro, a los contenidos específicos en relación a la calidad en la atención al cliente.

### 2.2. Duración de la Unidad de Trabajo.

La unidad de trabajo ha sido diseñada para ser impartida durante once sesiones lectivas de 50 minutos cada una, a lo largo de dos semanas de clase consecutivas.

### 2.3. Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales que se desarrollan a través del trabajo de la Unidad “*Subdepartamento de Conserjería. Atención al cliente durante su estancia*”, de aquellas que corresponden al Módulo Recepción y Reservas – a), c), e), i), l) y n) – según aparece recogido en el Anexo I de la Orden de 15 de junio de 2009, son las siguientes:

- a)** Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- 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.
- n)** Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

## 2.4. Objetivos.

La presente Unidad de Trabajo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales:

- b)** Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- 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.

Por otra parte, son objetivos de aprendizaje específicos de la Unidad de Trabajo:

OAE\_1. Conocer el papel relevante de la figura del conserje en los Grandes Hoteles.

OAE\_2. Conocer el funcionamiento y la razón de ser de la Asociación Internacional de Conserjes de Hotel Llaves de Oro.

OAE\_3. Saber clasificar a los clientes de un establecimiento de alojamiento turístico según distintos criterios.

OAE\_4. Reconocer la importancia de las habilidades comunicativas para dar un servicio de calidad al cliente desde Recepción / Conserjería.

OAE\_5. Saber manejar la información que el cliente puede solicitar en el mostrador de Recepción / Conserjería.

## 2.5. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

**4.** Controla/presta el servicio de recepción, incluido el subdepartamento de Conserjería, durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase, proporcionando una atención adecuada a los distintos tipos de clientes, tanto de forma directa (cara a cara) como indirecta ( teléfono y diferida).

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción



- e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes.
- f) Se ha especificado la información a 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.
- g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras).
- h) Se han identificado los procesos propios de recepción.
- 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.
- j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.

## 2.6. Contenidos.

Los contenidos que corresponden a la unidad de trabajo “Subdepartamento de Conserjería. Atención al cliente durante su estancia” son los siguientes:

### BLOQUE 1

- 1. Procedimientos y servicios del subdepartamento de Conserjería.
  - 1.1. Correspondencia, mensajes, telecomunicaciones.
  - 1.2. Servicio de despertador.
  - 1.3. Cambio de moneda extranjera
  - 1.4. Alquiler de cajas de seguridad.
  - 1.5. Reserva de servicios en otros establecimientos.
  - 1.6. Alquiler de vehículos.
  - 1.7. Servicio de aparcamiento y custodia de vehículos.
  - 1.8. Venta de pequeños artículos.
  - 1.9. Emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento y control de acceso a las instalaciones
  - 1.10. Información turística y general del hotel y del exterior al cliente.
- 2. Conserjes de Hotel Llaves de Oro.
  - 2.1. Cualidades de un Conserje Llaves de Oro.
  - 2.2. Asociación Internacional de Conserjes de Hotel Llaves de Oro.

## BLOQUE 2

3. Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.
4. Tipos de clientes: según su carácter, comportamiento, colectivo al que pertenecen, motivación del viaje.
5. Habilidades comunicativas y sociales (empatía, escucha activa y asertividad).
  - 5.1. Comunicación verbal y no verbal.
  - 5.2. Atención al cliente de forma directa (cara a cara) e indirecta (por teléfono y diferido).

Los contenidos del Bloque 1 (desde el 1.1. hasta el 1.9), más el punto 2 corresponden a la categoría SABER. Los contenidos del 1.10 tienen un componente procedimental y se incluyen en la categoría de SABER HACER. El Bloque 2 tiene en sus puntos 3 y 5 contenidos actitudinales que corresponden a SABER ESTAR/ SABER SER y por último, el punto 4 del Bloque 2 corresponde a la categoría de SABER.

## 2.7. Metodología.

El desarrollo de la Unidad de Trabajo se basa en una metodología que es:

- **Integradora:** se tiene en cuenta que los distintos tipos de contenidos, técnicos, informáticos, organizativos y de gestión estén vinculados entre sí, por lo que se trabajarán conjuntamente haciendo el aprendizaje más significativo y global.
- **Inductiva:** el aprendizaje debe partir de la realidad que el alumno vive y conoce, para luego utilizar, modificar y ampliar esos contenidos.
- **Activa:** el alumno debe participar en su proceso de enseñanza-aprendizaje, para ello debe seguir un proceso lógico (recibir información y buscar información, interpretarla, compararla y llegar a sus propias opiniones y conclusiones). Todo ello se plasmará en los diferentes ejercicios prácticos, escritos y orales, que se realicen.
- **Participativa:** se pretende aumentar el interés del alumno por el aprendizaje y la responsabilidad en su trabajo, tanto individual como en grupo. Para ello se introducirán estrategias motivadoras, dándole al alumno la posibilidad de participar de forma activa, favoreciendo la capacidad de aprender por sí mismo y en grupo.

Con el fin de proporcionar al alumnado un aprendizaje significativo, se comenzará a trabajar repasando los contenidos que estén más relacionados con el tema de estudio y partiendo de los conocimientos previos de los alumnos.

Los contenidos teóricos se expondrán oralmente con apoyo de presentaciones en Power Point y se facilitará a los alumnos los correspondientes apuntes de la materia. Cuando sea posible, las explicaciones teóricas se ilustrarán con ejemplos de casos reales.

Se realizarán debates previamente preparados sobre temas concretos, contemplándose también la posibilidad de realizar otros que puedan surgir y que se consideren interesantes para subrayar o aclarar determinados contenidos.

Se seguirá principalmente una metodología de enseñanza tradicional, en la que el profesor explica en el aula los conceptos teóricos y los alumnos realizan fuera del aula determinados trabajos y ejercicios para consolidar y profundizar en su aprendizaje. Sin embargo, para trabajar el punto 5 de los contenidos (Habilidades comunicativas y sociales) se utilizará el Modelo de Aprendizaje Flipped Classroom o “clase al revés” como una forma de motivar al alumno y atender a la diversidad del aula. Los alumnos visualizarán fuera del aula una serie de vídeos sobre las mencionadas habilidades comunicativas para, posteriormente, realizar en clase una serie de casos prácticos en equipo.

## 2.8. Recursos y materiales didácticos.

### MATERIALES DIDÁCTICOS:

- **Apuntes de elaboración propia.** Los apuntes se facilitan al servicio de reprografía del Centro para que sean preparadas las copias necesarias que los alumnos deberán adquirir.
- **Presentaciones en Power Point de elaboración propia** para apoyar de manera visual la exposición de los contenidos teóricos (ver en Anexo).
- **Planos y folletos turísticos de Zaragoza** facilitados por la Oficina de Turismo de la Diputación Provincial de Aragón, ubicada en la Plaza de España.
- **Vídeos** sobre noticias de los Congresos celebrados por la Asociación Española de Conserjes Llaves de Oro.
- **Película “Gran Hotel Budapest” (2014).**
- **Fichas de actividades**, de elaboración propia, para trabajar las habilidades comunicativas y sociales.
- **Prueba objetiva escrita** con preguntas cortas de desarrollo y preguntas tipo test.
- **Frases-puzzle.**

(El material preparado para la impartición de esta Unidad de Trabajo se incluye en el anexo I)

**RECURSOS DIDÁCTICOS:**

- Proyector, ordenadores e Internet.
- Plataforma educativa Ed-Modo.

**ESPACIOS FORMATIVOS:**

- Aula con mostrador de recepción.
- Aula de Informática.
- Aula polivalente.

**2.9. Actividades de enseñanza-aprendizaje.**

La Unidad de Trabajo está diseñada para ser desarrollada en 11 sesiones de 50 minutos cada una. Se plantean una serie de actividades de manera combinada a la exposición de contenidos teóricos o clase magistral. La tabla inferior recoge la planificación de las actividades programadas para cada una de las 11 sesiones con su temporalización.

Tabla con la planificación de las sesiones

SESIÓN	ACTIVIDAD	Tiempo
<b>Sesión 1:</b>	•1. Preguntas para detección conocimientos previos	10'
	•2.Exposición teórica promoviendo la participación	35'
	•3. <i>One minute paper</i>	5'
<b>Sesión 2:</b>	•4.Repaso contenidos sesión anterior	5'
	•5.Exposición teórica con debate	35'
	•6.Visionado fragmento <i>La vida es bella</i>	10'
<b>Sesión 3:</b>	•7.Exposición teórica con Power Point	30'
	•8.Noticias prensa Conserjes hoteles Madrid	20'
<b>Sesión 4:</b>	•9.Vídeo Asociación Española de Conserjes Llaves Oro	6'
	•10.Exposición teórica	40'
	•11. <i>One minute Paper</i>	4'
<b>Sesión 5:</b>	•12. <i>Rol playing</i> en equipos: <i>solicitudes de los clientes</i>	50'
<b>Sesión 6:</b>	•13.Actividad: <i>manejo plano y oferta turística Zaragoza</i>	50'
<b>Sesión 7:</b>	•14.Introducción teórica	25'
	•15.Actividad en equipos: <i>clasificación tipo de clientes</i>	25'
<b>Sesión 8:</b>	•16.Repaso e introducción nuevos conceptos	30'
	•17.Actividad cooperativa: construcción de una frase	20'
<b>Sesión 9:</b>	•18.Estudio casos: atención al cliente ( <i>Flipped Classroom</i> )	20'
<b>Sesión 10:</b>	•19.Salida: <i>ruta desde Auditorio hasta El Pilar</i>	6 h.
<b>Sesión 11:</b>	•20. Prueba objetiva: preguntas tipo test /cortas de desarrollo.	50'

Para preparar cada una de las actividades contempladas en la tabla, se ha diseñado **una plantilla** que recoge todos los aspectos que deben ser tenidos en cuenta para la puesta en marcha con éxito y de forma organizada de las actividades. Una vez llevada a cabo la actividad y, mediante la correspondiente evaluación de la misma, se adaptarán los contenidos de la plantilla que sea necesario modificar.

A continuación, se presentan las fichas preparadas para las actividades más representativas del planning de la Unidad de Trabajo. Aparecen en el siguiente orden atendiendo al tipo de actividad:

- De iniciación o evaluación inicial
- De presentación y motivación
- De desarrollo (síntesis y consolidación)
- De refuerzo o aprendizaje básico
- De ampliación (pueden ser fuera del aula)
- De evaluación

<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE</b>
<b>ACTIVIDAD 1 :</b>	<b><u>PREG. DETECCIÓN CONOCIMIENTOS PREVIOS</u></b>
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>EVALUACIÓN INICIAL</b>
<b>Individual/grupo:</b>	Grupal.
<b>Localización:</b>	En el aula.
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Detectar los conocimientos previos de los alumnos sobre las funciones del Conserje en un hotel de categoría superior y sobre la Asociación de Conserjes Llaves de Oro.</li> <li>-Despertar el interés desde sus respuestas para que se interesen por adquirir nuevos conocimientos sobre el tema.</li> </ul>
<b>Justificación:</b>	-Antes de abordar nuevos contenidos resulta conveniente conocer de dónde partimos para procurar a los alumnos un aprendizaje significativo. Con las respuestas y comentarios surgidos a las preguntas formuladas sobre el tema vamos contextualizando e introduciendo las funciones de Conserjería.
<b>Competencias transversales que se desarrollan:</b>	- Habilidad comunicativa.
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	<p>Actividad para ser realizada al inicio de la sesión.            Su duración debe ser de aproximadamente 10 min.            Formulamos a todo el grupo de alumnos las siguientes preguntas cuyas respuestas servirán para debatir e introducir la U.T:</p> <p><i>¿Habéis oído hablar de los conserjes Llaves de Oro?</i>  <i>¿Qué tipo de cualidades o características pensáis que debe tener un conserje?</i>  <i>¿Quiénes forman parte del equipo de Conserjería?</i>  <i>¿Habéis estado en algún hotel con mostrador de Conserjería?</i></p>
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	- Esta actividad no requiere ningún recurso especial.
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	- En esta actividad se pedirá a los alumnos que contesten por iniciativa propia, respetando el turno de palabra y escuchando las intervenciones de sus compañeros. En caso de que no se produzcan intervenciones espontáneas el profesor preguntará directamente a algunos alumnos.
<b>Criterios evaluación:</b>	- Esta actividad no es evaluable.
<b>Plan alternativo:</b>	-Si no se generan respuestas y debate a las cuestiones, se procederá a preguntar de forma indirecta a los alumnos de la siguiente forma: se leerán algunas afirmaciones para que contesten si les parecen verdaderas o falsas.

<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b><u>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
<b><u>ACTIVIDAD 7 :</u></b>	<b><u>EXPOSICIÓN TEÓRICA CON POWER POINT</u></b>
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>DE DESARROLLO</b>
<b>Individual/grupo:</b>	<b>Grupal.</b>
<b>Localización:</b>	<b>En el aula.</b>
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lograr que los alumnos aprendan de forma amena la base de los contenidos mínimos de la unidad: - Cualidades de un conserje; - Equipo de Conserjería; - Funciones de este subdepartamento de recepción; - Historia de la UICH <i>Les Clefs d'Or</i>; - Situaciones reales en el desempeño de las funciones de Conserjería.</li> </ul>
<b>Justificación:</b>	- La transmisión al alumnado de los contenidos de Conserjería se ve favorecida por el texto clave e imágenes que aparecen en las diapositivas de la presentación en Power Point.
<b>Competencias transversales que se desarrollan:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía y responsabilidad</li> <li>- Capacidad para la organización del trabajo</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	<p>La actividad está diseñada para ser realizada en 30 min.</p> <p>En la primera parte de la sesión se trabajarán los contenidos generales de Conserjería. La segunda parte corresponderá a todo lo relativo a los conserjes Llaves de oro.</p> <p>En el transcurso de las explicaciones, el profesor utilizará una metodología participativa haciendo preguntas y pidiendo opinión a los alumnos sobre los puntos tratados.</p> <p>Además, algunas de las diapositivas tienen enlaces a fragmentos de video que ilustran con ejemplos reales las funciones que hoy en día realizan los conserjes de grandes hoteles españoles.</p> <p>( La presentación que se utiliza está recogida en el anexo I).</p>
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se requiere del correcto funcionamiento del ordenador del aula, el proyector y los altavoces. No es necesario contar con acceso a Internet porque para asegurar el visionado de los vídeos y evitar problemas de conexión todos ellos serán previamente descargados.</li> </ul>
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad está dirigida por el profesor y no es necesario transmitir ningún tipo de instrucción a los alumnos.</li> </ul>
<b>Criterios evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad no es evaluable.</li> </ul>
<b>Plan alternativo:</b>	-Si por alguna razón el proyector u ordenador no funcionan, se procederá a una clase magistral haciendo uso de la pizarra de la clase.

<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b><u>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA .ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
<b><u>ACTIVIDAD 8 :</u></b>	<b><u>NOTICIAS PRENSA CONSERJES HOTELES MADRID</u></b>
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>REFUERZO</b>
<b>Individual/grupo:</b>	Grupal.
<b>Localización:</b>	En el aula.
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir que los alumnos comprendan las tareas y funciones que en la actualidad tienen los Conserjes Llaves de Oro de grandes hoteles a través de la lectura de experiencias reales contadas por conserjes de algunos hoteles madrileños.</li> </ul>
<b>Justificación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ejemplos reales de las funciones de Conserjería contados por personas con nombres y apellidos se basan en la metodología de <i>story telling</i> y proporcionan a los alumnos un aprendizaje más profundo. Además, esta actividad favorece la reflexión y el debate entre los alumnos.</li> </ul>
<b>Competencias transversales que se desarrollan:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad comunicativa.</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad para ser desarrollada en 20 min.</li> <li>- Proyectamos las noticias en la pared y pedimos a los alumnos que las lean en voz alta. Posteriormente, se comentan los aspectos que hayan llamado la atención de los alumnos.</li> </ul>
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se requiere del correcto funcionamiento del ordenador del aula y el proyector.</li> </ul>
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En esta actividad se pedirá a diferentes alumnos que lean en voz alta la noticia que se les indique de forma pausada y procurando la mejor entonación y vocalización. Se pedirá a la clase que escuche con interés para luego comentar lo que les haya llamado la atención.</li> </ul>
<b>Criterios evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad no es evaluable.</li> <li>- Sin embargo, se observará y valorará la participación y el interés mostrado por los estudiantes.</li> </ul>
<b>Plan alternativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de que por cualquier motivo no podamos hacer uso de las nuevas tecnologías, contaremos con varias copias de las noticias en papel y pediremos a los alumnos que procedan según estaba previsto a su lectura en voz alta para después continuar con los comentarios que surjan o iniciar un pequeño debate.</li> </ul>



<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b><u>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
<b><u>ACTIVIDAD 12 :</u></b>	<b><u>ROLE-PLAYING EN EQUIPO: SOLICITUDES CLIENTES</u></b>
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>MOTIVACIÓN</b>
<b>Individual/grupo:</b>	En grupos de 4/5 personas.
<b>Localización:</b>	En el aula y fuera del aula.
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseguir que los alumnos se pongan en el papel de un conserje o recepcionista de hotel al que se le ha formulado una solicitud a la que tienen que dar solución.</li> <li>- Facilitarles la comprensión de que muchas de las solicitudes de los clientes parecen sencillas y no lo son y viceversa.</li> </ul>
<b>Justificación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad sirve para que los alumnos tomen conciencia de que a un mostrador de Conserjería pueden llegar solicitudes muy diversas y que su resolución implica contar o saber buscar la información adecuada. La actividad permite insistir en que es primordial tener una actitud positiva en la atención al cliente dirigida a la satisfacción de sus necesidades y requerimientos.</li> </ul>
<b>Competencias transversales que se desarrollan:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para trabajar en equipo</li> <li>- Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones</li> <li>- Autonomía y responsabilidad</li> <li>- Capacidad para la organización del trabajo</li> <li>- Dotes de mando, liderazgo y capacidad de dirigir equipos</li> <li>- Habilidad comunicativa</li> <li>- Autoaprendizaje</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	<p>La actividad se llevará a cabo en una sesión.</p> <p>En primer lugar, se pedirá a los alumnos que formen grupos para actuar como un equipo de conserjería y un grupo de clientes simultáneamente. Los grupos se harán mutuamente solicitudes de información o algún otro requerimiento cuya respuesta deberán preparar para llevar a cabo su escenificación.</p> <p>Una sesión de 50'.</p>
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Únicamente se requiere un espacio amplio para que los alumnos realicen su representación al resto de la clase.</li> </ul>
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formar equipos. Cada equipo como clientes formulará a otro equipo una solicitud y como Conserjería atenderá una petición. Escenificación de ambos roles.</li> </ul>
<b>Criterios evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad no es evaluable.</li> </ul>
<b>Plan alternativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si por alguna razón, alguno de los grupos de alumnos no termina de preparar su representación, les daremos entre todos sugerencias de posibles contestaciones y soluciones a las solicitudes de los huéspedes.</li> </ul>

<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b><u>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
<b><u>ACTIVIDAD 13:</u></b>	<b><u>MANEJO PLANO/INFORM.TURÍSTICA ZARAGOZA</u></b>
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>DE AMPLIACIÓN</b>
<b>Individual/grupo:</b>	En grupos de 3/4 personas.
<b>Localización:</b>	En el aula.
<b>Objetivos:</b>	<p>-Aprender a manejar el plano de una ciudad para ser capaces de dar las indicaciones que requieran los clientes de forma correcta y ágil.</p> <p>-Conocer y saber localizar todo tipo de información turística de la ciudad de Zaragoza para poder proponer alternativas de ocio y turismo a los clientes que llegan a los establecimientos turísticos de alojamiento de la ciudad.</p>
<b>Justificación:</b>	<p>-Una de las funciones principales del subdepartamento de conserjería tiene que ver con el proporcionar a los huéspedes una información actualizada de la ciudad. Este servicio de información cuando se realiza debidamente constituye uno de los aspectos más valorados por el cliente tras su estancia en el hotel.</p> <p>Es importante que los alumnos comprendan la importancia de conocer toda la oferta y eventos de la ciudad.</p>
<b>Competencias transversales que se desarrollan:</b>	- Habilidad comunicativa.
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	Los alumnos deberán manejar un plano de Zaragoza para indicar a sus compañeros la manera de llegar a una serie de destinos de la ciudad. Al mismo tiempo, manejarán los folletos turísticos de Zaragoza para atender las solicitudes de recomendaciones que se hagan los alumnos actuando como clientes.
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	- Planos y folletos turísticos de Zaragoza.
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	- En esta actividad se pedirá a los alumnos que preparen todos los posibles itinerarios sobre el plano y que consulten el mayor número de los folletos proporcionados para dar al cliente-alumno numerosas opciones de ocio y turismo.
<b>Criterios evaluación:</b>	- Esta actividad no es evaluable.
<b>Plan alternativo:</b>	-Si no se cuenta con un número de folletos suficientes para la consulta de información, se llevará a los alumnos a la sala de ordenadores para realizar las oportunas búsquedas en la web de turismo del Ayuntamiento de Zaragoza y otros portales de turismo.

<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b><u>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
<b><u>ACTIVIDAD 3/11 : ONE MINUTE PAPER</u></b>	
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>EVALUACIÓN FORMATIVA</b>
<b>Individual/grupo:</b>	<b>Individual.</b>
<b>Localización:</b>	<b>En el aula.</b>
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El objetivo es obtener un <i>feed-back</i> de los alumnos sobre la teoría expuesta para saber qué contenidos han sido bien asimilados y en cuáles hay que insistir para favorecer su aprendizaje.</li> </ul>
<b>Justificación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La realización de este tipo de actividad es muy útil porque sin necesitar mucho tiempo para ser llevada a cabo ofrece no solo la posibilidad de que el profesor reciba información útil para su práctica docente, sino que al mismo tiempo permite al alumno autoevaluarse</li> <li>- Por otro lado, es una actividad versátil porque puede servir también para motivar al alumno si el profesor pide que se conteste a una pregunta cuya contestación los alumnos conocen bien.</li> </ul>
<b>Competencias transversales que se desarrollan:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía y responsabilidad</li> </ul>
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La actividad puede ser realizada al final de varias de las sesiones de la Unidad de Trabajo, empleando para ello aproximadamente 5 minutos.</li> <li>- En función del tiempo disponible al final de la sesión puede proponerse o no la actividad, y dedicar más o menos minutos a su realización.</li> <li>- Si conviene, algunas de las contestaciones del One Minute Paper pueden ser leídas y comentadas.</li> </ul>
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopias de la plantilla <i>One Minute Paper</i> (VER ANEXO I).</li> </ul>
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad está dirigida por el profesor y no es necesario transmitir ningún tipo de instrucción a los alumnos.</li> </ul>
<b>Criterios evaluación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta actividad no es evaluable.</li> </ul>
<b>Plan alternativo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no hay tiempo al final de la clase para realizar la actividad se puede llevar a cabo en la próxima sesión.</li> </ul>

<b>Módulo Profesional:</b>	Recepción y Reservas ( Código 0176)
<b>Unidad Formativa:</b>	UF0176_33. Estancia, facturación y salida del cliente (65 h.)
<b>UNIDAD TRABAJO:</b>	<b><u>SUBDEPARTAMENTO CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE</u></b>
<b><u>ACTIVIDAD 20 :</u></b>	<b><u>PRUEBA ESCRITA: PREG. TIPO TEST/DESARROLLO</u></b>
<b>Tipo de actividad:</b>	<b>EVALUACIÓN SUMATIVA</b>
<b>Individual/grupo:</b>	<b>Individual.</b>
<b>Localización:</b>	<b>En el aula.</b>
<b>Objetivos:</b>	<p>-Evaluar los conocimientos adquiridos por los alumnos sobre: Las funciones del Conserje de hotel, la Asociación de Conserjes Llaves de Oro.</p> <p>-La atención al cliente: tipos de clientes y habilidades comunicativas y sociales.</p>
<b>Justificación:</b>	-Antes de abordar nuevos contenidos del Módulo resulta conveniente conocer el grado de aprendizaje de los alumnos para seguir procurándoles un aprendizaje significativo. Los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos servirán para orientar su propio aprendizaje y al mismo tiempo el ritmo y metodología de enseñanza aplicada en la Unidad.
<b>Competencia T. que se desarrolla:</b>	- Autonomía.
<b>Desarrollo de la actividad y temporalización:</b>	EXAMEN. Prueba escrita objetiva consistente en preguntas tipo test de elección múltiple y verdadero/falso, y preguntas cortas de desarrollo (50').
<b>Recursos didácticos y materiales necesarios:</b>	- Esta actividad no requiere ningún recurso especial.
<b>Enunciado de las instrucciones:</b>	<p>- En esta actividad se pedirá a los alumnos que contesten a las preguntas en el tiempo estipulado.</p> <p>- Se les pedirá que guarden todos los efectos personales y materiales durante el tiempo que dure la prueba.</p>
<b>Criterios evaluación:</b>	- Evaluable.
<b>Plan alternativo:</b>	<p>-Si por alguna causa extraordinaria no se pudiera hacer el examen se continuaría con la introducción de los contenidos de la siguiente Unidad de Trabajo.</p> <p>En caso de que algún alumno no pudiera acudir al examen, se le daría la oportunidad de realizarlo en la próxima sesión durante el transcurso de la clase. Se utilizaría una prueba similar.</p>

## 2.10. Procedimientos de evaluación.

Antes de comenzar la explicación de la U.T, se harán una serie de preguntas a los alumnos para detectar qué conocimientos tienen sobre el tema.

Al finalizar la Unidad de Trabajo se realizará a los alumnos una prueba objetiva escrita que consistirá en 20 preguntas, de las que 10 serán de tipo test (verdadero/falso y elección múltiple) y 10 preguntas serán de respuesta corta (ver examen en anexo I).

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La evaluación del alumno en relación a esta Unidad se basa en criterios actitudinales, conceptuales y procedimentales. Se establecen los siguientes porcentajes:

- Prueba objetiva: 90%
- Actitud: 10%

En el 10% de actitud se valora la asistencia a clase, participación e interés en el aula y a la hora de realizar las actividades programadas y las fichas de trabajo.

Para la evaluación de la práctica docente se utilizara varios *One Minute Paper* y el cuestionario que se incluye en el Anexo I.

## 2.11. Atención a la diversidad.

Uno de los mecanismos que favorece la atención a la diversidad del aula, es la metodología *Flipped Classroom* que se ha contemplado para impartir los contenidos del punto 5. Habilidades sociales (asertividad, empatía y escucha activa), ya que durante la realización de los casos prácticos en el aula el profesor puede atender a los alumnos respetando sus ritmos de aprendizaje.

A los alumnos que compatibilizan estudios y trabajo se les facilitarán las fichas de actividades para que las realicen fuera del aula, permitiéndoles un plazo de entrega amplio.

Las actividades que se han diseñado para la Unidad de Trabajo son variadas para contemplar los intereses y preferencias de todos los alumnos.

Si el alumno no supera la prueba objetiva de esta unidad se le facilitará material de ampliación.

## 2.12. Tabla de validación del diseño de la unidad.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 5: Subdepartamento de Conserjería. Atención al cliente durante su estancia		Duración: 11 sesiones
<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE nº 4:</b> Controla/presta el servicio de recepción, incluido el subdepartamento de Conserjería, durante la estancia de los clientes analizando y aplicando las operaciones derivadas de esta fase, proporcionando una atención adecuada a los distintos tipos de clientes, tanto de forma directa (cara a cara) como indirecta ( teléfono y diferida).		
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN:</b> c) Se ha operado con los medios informáticos y de telecomunicaciones relativos al departamento de recepción e) Se han establecido los protocolos de actuación en caso de cambio de estatus de la estancia o de demandas especiales, siempre bajo petición de los clientes. f) Se ha especificado la información a 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. g) Se han descrito los procedimientos necesarios a la hora de cumplir las demandas de los clientes (cambio de unidad de alojamiento, mantenimiento, extras). h) Se han identificado los procesos propios de recepción. 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. j) Se han registrado los consumos diarios o extras de los clientes manejando medios informáticos.		
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENERALES</b> <b>b)</b> Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores. <b>n)</b> 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.		
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE ESPECÍFICOS</b> OAE_1. Conocer el papel relevante de la figura del conserje en los Grandes Hoteles. OAE_2. Conocer el funcionamiento y la razón de ser de la Asociación Internacional de Conserjes de Hotel Llaves de Oro. OAE_3. Saber clasificar a los clientes de un establecimiento de alojamiento turístico según distintos criterios. OAE_4. Reconocer la importancia de las habilidades comunicativas para dar un servicio de calidad al cliente desde Recepción / Conserjería. OAE_5. Saber manejar la información que el cliente puede solicitar en el mostrador de Recepción / Conserjería.		
CONTENIDOS		TIPOLOGÍA
<b>BLOQUE 1</b> 1. Procedimientos y servicios del subdepartamento de Conserjería.		
1.1. Correspondencia, mensajes, telecomunicaciones. 1.2. Servicio de despertador. 1.3. Cambio de moneda extranjera 1.4. Alquiler de cajas de seguridad.		SABER

1.5. Reserva de servicios en otros establecimientos. 1.6. Alquiler de vehículos. 1.7. Servicio de aparcamiento y custodia de vehículos. 1.8. Venta de pequeños artículos. 1.9. Emisión de nuevas acreditaciones o elementos de acceso a las unidades de alojamiento y control de acceso a las instalaciones	
1.10. Información turística y general del hotel y del exterior al cliente.	SABER HACER
2. Conserjes de Hotel Llaves de Oro. 2.1. Cualidades de un Conserje Llaves de Oro. 2.2. Asociación Internacional de Conserjes de Hotel Llaves de Oro. <b>BLOQUE 2</b>	SABER
3. Empatía en la prestación de servicios durante la estancia del cliente.	SABER SER / SABER ESTAR
4. Tipos de clientes: según su carácter, comportamiento, colectivo al que pertenecen, motivación del viaje.	SABER
5. Habilidades comunicativas y sociales (empatía, escucha activa y asertividad). 5.1. Comunicación verbal y no verbal. 5.2. Atención al cliente de forma directa (cara a cara) e indirecta (por teléfono y diferido).	SABER HACER

ACTIVIDAD					METODOLOGÍA		RECURSOS
QUÉ voy a hacer. Tipo de actividad	Obj.	T	Quién		CÓMO se va a hacer	PARA QUÉ se va a hacer	CON QUÉ se va a hacer
			Profesor	Alumno			
Detección de conocimientos previos	OAE_1 b, n	10'	X		Preguntas para detección conocimientos previos	Conocer el punto de partida	Lanzando preguntas a los alumnos
Desarrollo y Motivación	b, n	35'	X	X	Exposición teórica promoviendo la participación	Explicar los contenidos de la materia	Pizarra
Evaluación Formativa	b, n	5'	X		<i>One minute paper</i>	Para conocer el grado de asimilación de contenidos	<i>Plantilla One Minute paper (en anexo)</i>
Refuerzo	OAE_1 b, n	5'	X		Repaso contenidos sesión anterior	Para que los contenidos clave queden claros	Pidiendo a los alumnos que hagan un resumen oral
Ampliación	b	35'	X	X	Exposición teórica con debate.	Para que los alumnos desarrollen su espíritu crítico	Pizarra o Power Point

Motivación	OAE_4	10'	X	X	Visionado fragmento <i>La vida es bella</i>	Para que los alumnos tomen conciencia de la importancia de la atención al cliente	Proyector
Ampliación	OAE_4	30'	X		Exposición teórica con Power Point	Para abordar nuevos contenidos	Cañón
Refuerzo	OAE_1 OAE_2	20'	X	X	Noticias prensa Conserjes hoteles Madrid	Para acercar la realidad del sector a los alumnos	Fotocopias
Refuerzo	OAE_1 OAE_2	6'	X	X	Vídeo Asociación Española de Conserjes Llaves Oro	Para acercar la realidad del sector a los alumnos	Proyector
Motivación	OAE_4	50'		X	<i>Rol playing</i> en equipos: <i>solicitudes de los clientes</i>	Para desarrollar las habilidades sociales y comunicativas	Mostrador de recepción
Desarrollo	OAE_5	50'		X	Actividad: <i>manejo plano y oferta turística Zaragoza</i>	Para adquirir destreza en el manejo de planos	Con plano de Zaragoza y folletos turísticos
Consolidación	OAE_3	25'		X	Actividad en equipos: <i>clasificación tipo de clientes</i>	Para conocer la tipología de los clientes	Papel y bolígrafo
Refuerzo e introducción	b, n	30'			Repaso e de introducción nuevos conceptos	Para reforzar contenidos y generar interés en los nuevos	Pizarra
Motivación	OAE_4	20'		X	Actividad cooperativa: construcción de una frase	Fomentar la cohesión del grupo	Frases-puzzle en papel
Consolidación	OAE_4	20'			Estudio casos: atención al cliente ( <i>Flipped Classroom</i> )	Desarrollar las habilidades sociales	Ficha de trabajo
Consolidación	b, n OAE_5	6 h.	X	X	Salida: <i>ruta desde Auditorio hasta El Pilar</i>	Para consolidar lo aprendido de manera práctica	Ruta a pie.
Evaluación	b, n	50'		X	Prueba objetiva: preguntas tipo test / cortas de desarrollo.	Calificar al alumno	Con examen recogido en Anexo.



### 3. Bibliografía.

- Casanova, A. (2012). El Diseño Curricular como Factor de Calidad Educativa. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio Educativo en Educación. Volumen 10, No. 4. Recuperado de: <http://www.rinace.net/reice/numeros/vol10num4.htm>
- IES Miralbueno. Consultado de: <http://www.iesmiralbueno.com/>
- Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre («Boletín Oficial del Estado» nº 13 de 15 de enero de 2008) que establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y fija sus enseñanzas mínimas, sustituyendo a la regulación del título de Técnico Superior en Alojamiento contenido en el Real Decreto 2216/1993, de 17 de diciembre.
- Resolución de 15 de marzo de 2010, de la Directora General de Formación Profesional y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de la Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica el alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

# **ANEXO I**

## CONSERJERÍA DE HOTEL



Elena Goñi



Conserjería funciona como un subdepartamento de Recepción

Es un departamento de **servicio al cliente**

" Saber atender al  
cliente  
es todo un arte"

### Equipo de Conserjería

Forman parte del equipo de Conserjería:

- El primer conserje
- El segundo conserje
- El ayudante de conserje
- Los auxiliares de conserjería

### Descripción del Cargo de Conserje

- Su trabajo constituye una auténtica tarjeta de presentación para el hotel.  
El conserje facilita todo tipo de **información y apoyo** a los clientes.
- Supervisa las labores del personal de su sección, organizando sus actividades para brindar a los clientes un servicio eficiente, en estrecha **coordinación** con las demás secciones y departamentos del hotel.

### Características de un Conserje:

- Debe conocer perfectamente el trabajo del área de Recepción y todos los servicios del hotel.
- **Alto nivel cultural** y conocimientos del mundo del turismo, así como del entorno turístico que le rodea.
- Hablar **varios idiomas** y tener habilidades comunicativas.
- Es aconsejable que tenga conocimientos de diferentes oficios.
- Debe dominar las normas de cortesía, **ser amable, solícito y ágil**.
- Debe mantener un **buen aspecto y presencia** personal.
- Contar con la confianza de la gerencia del hotel para poder tomar decisiones.

## Principales Actividades

- Atender con la máxima cortesía y cordialidad las entradas y salidas de los huéspedes, muy especialmente las de los clientes **VIPs**.
- Haciendo uso de su experiencia y **red de contactos**, resolver las más variadas solicitudes de los clientes.
- Atender las demandas de los clientes en relación a lugares de interés turístico.



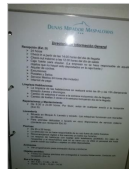
## Principales Actividades

- Facilitar a los clientes **información detallada** de todos los servicios del hotel.
- Estar al corriente de las actividades y eventos puntuales de las diferentes áreas del hotel para promoverlos y poder ofrecerlos a los clientes.
- **Recibir y entregar la paquetería** dejada a su cuidado, siguiendo las normas y procedimientos establecidos.



## Principales Actividades

- **Recoger mensajes** y hacerlos llegar a su destinatario con la máxima diligencia.
- Controlar la distribución matinal de los periódicos.
- Comprobar la actualización de la **información expuesta** en los avisos y carteleros del hall y ascensores del hotel.



## Principales Actividades

- Trasladar a los servicios técnicos los problemas relacionados con **desperfectos y averías** de los que sea informado.
- **Colaborar con el servicio de seguridad** en la detección de irregularidades o comportamientos sospechosos en las áreas comunes y habitaciones del hotel.
- Mediante el debido entrenamiento del personal a su cargo, **controlar el acceso** de personas no autorizadas a las plantas de habitaciones.



**Supervisar el buen orden y limpieza de las zonas de entrada.**



**Mobiliario, flores...**

## Llaves



## SERVICIO DE INFORMACIÓN

- Al mostrador de conserjería es donde acuden los huéspedes para obtener cualquier tipo de **información**.
- El servicio que reciban es uno de los factores que más puede influir en la opinión y satisfacción final del cliente.

**Líneas de autobús**      **Servicios del hotel**  
**Horarios de tiendas**      **Eventos en la ciudad**  
**Bancos**      **Asistencia médica**  
**Taller mecánico**

## SERVICIO DE INFORMACIÓN

Conserjería debe disponer, en formato papel y/o electrónico, de:

- ❑ Guías de teléfono, páginas amarillas, planos de la ciudad con su correspondiente callejero, mapas de la región, folletos turísticos, guía de espectáculos y museos, horarios de trenes, barcos..., horarios de visitas guiadas, etc.
- ❑ Dispondrá de información actualizada de farmacias de turno, médico de guardia, hospitales, teléfonos de urgencias, etc.

## SERVICIO DE INFORMACIÓN

- ❑ Desde conserjería se efectuarán reservas para espectáculos, restaurantes, eventos deportivos, etc.
- ❑ El conserje deberá recoger de los respectivos departamentos del hotel la información correspondiente a las actividades del día para presentarlas en los diferentes expositores de cartelería. **Es muy importante que la información expuesta se mantenga plenamente actualizada.**

## SERVICIO DE INFORMACIÓN

### PRENSA

Es responsabilidad del conserje la adquisición de la prensa habitual del hotel ajustada a la ocupación del mismo, así como de los otros periódicos o publicaciones demandados por los huéspedes, y trasladar a la caja de recepción los cargos correspondientes.

## SERVICIO DE INFORMACIÓN

### MENSAJES Y CORRESPONDENCIA



## CONTROL DE EQUIPAJES



### Consigna



## PUERTA Y VEHÍCULOS

### SERVICIO DE TAXI

- ❑ Los clientes del hotel **solicitan al departamento de Conserjería la gestión de la contratación de un servicio de taxi o de vehículos especiales** (limusinas, minibuses, etc.).
- ❑ Además de efectuar la gestión de reserva de forma eficaz, el hotel deberá velar para que el servicio reúna las características de calidad adecuadas al rango del establecimiento.

## PUERTA Y VEHÍCULOS

### CUSTODIA DE AUTOMÓVILES

- ❑ En el caso de que se facilite el servicio de estacionamiento a los huéspedes y visitantes al hotel, es responsabilidad del establecimiento hotelero el garantizar una correcta custodia de los vehículos.
- ❑ Las llaves de los vehículos se mantendrán en un casillero cerrado mientras estén bajo custodia.
- ❑ Cuando el empleado reciba las llaves del automóvil para estacionarlo les asignará un ticket numerado y le dará el resguardo correspondiente al cliente. No devolverá nunca las llaves sin recibir el resguardo.

## SERVICIO DE DESPERTADOR

- ❑ Incluso un servicio aparentemente tan sencillo como éste, debe ser llevado a cabo con **la máxima diligencia**, puesto que de no hacerlo puede acarrear graves consecuencias para el cliente (pérdida de vuelos, retrasos en reuniones importantes, firma de acuerdos comerciales, etc.)



## Conserjes llaves de oro



## La primera asociación de conserjes se remonta a 1929





### **UICH Les Clefs d'Or** (Union Internationale des Concierges d'Hôtels "Les Clefs d'Or").

- Asociación profesional de Conserjes de Hotel con 4000 miembros de **50** países organizados en 42 secciones.
- La sede oficial se encuentra en **París** (12, Rue Cambon).
- La asociación española cuenta con cinco delegaciones territoriales: Madrid, Baleares, Andalucía, Cataluña y Costa del Sol. La sede está en **Madrid**, Gran Vía 33.
- **UICH Les Clefs d'Or** realiza un congreso anual.

### **Garantía de calidad**

- A un **Conserje Llaves de Oro** se le reconoce por las Llaves que muestra en las solapas de su uniforme, estas Llaves de Oro cruzadas son algo más que el símbolo de una organización (UICH), son además el símbolo de garantía de calidad en el servicio.

### **Garantía de calidad**

- Un **Conserje Llaves de Oro** atiende toda solicitud del cliente, siempre y cuando sea moral, legal y humanamente posible. **Sus servicios van desde lo más mundano hasta lo extraordinario** y, sin embargo, cada petición se cumple con rigor y entrega con el objetivo de lograr la plena satisfacción de los huéspedes.

### **Garantía de calidad**

- En las raras ocasiones en las que un **Conserje Llave de Oro** no puede dar satisfacción a la demanda de un cliente, cuenta con el respaldo de una interminable **red de conocidos, amigos y colegas de todo el mundo** para lograr que finalmente se cumplan las demandas de sus huéspedes.



#### **1 Ernesto Pastor (Hotel Palace): «Un honor y un orgullo»**



VIDEO: C. MÍNGUEZ / L. FARRACES | FOTO: E. AGUDO  
Ernesto Pastor, junto a la Puerta de Alcalá

#### **2 Borja Martín (Hotel Ritz): «Estoy aprendiendo ruso»**



ERNESTO AGUDO  
Borja Martín, con su uniforme de primer conserje

**3** Manuel Pizarro (Hotel Villa Magna): De reforma y cobrando



E. A.  
Manuel Pizarro, también en la plaza de la Independencia

**4** Manuel Barrera (Hotel Wellington): La muleta de El Cordobés



E. A.  
Manuel Barrera, impecable con su uniforme de portero

**5** Lucas Parrotta (Hotel Hospes): «Tener empatía con el cliente»



E. A.  
Lucas Parrotta, conserje del hotel-boutique

Argentina		Japan	
Australia		Korea	
Austria		Luxembourg	
Belgium		Macau	
Brazil		Malaysia	
Canada		Mexico	
China		Morocco	
Chinese Taipei		New Zealand	
Czech Republic		Norway	
Denmark		Philippines	
Finland		Poland	
France		Portugal	
Germany		Qatar	
Great Britain		Romania	
Hellas		Russia	
Holland		Singapore	
Hong-Kong		Spain	
Hungary		Switzerland	
India		Thailand	
Ireland		Turkey	
Israel		U.A.E.	
Italy		United States	

LISTADO DE  
PAÍSES CON  
DELEGACIÓN  
EN LA UICH



## ATENCIÓN AL CLIENTE



Elena Goñi Osácar

## Índice general

1. La importancia del cliente.
2. Tipos de clientes.
3. La atención al cliente desde Recepción. Puntos clave.
4. Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo.
5. ¿Qué es el CRM?
6. Herramientas de fidelización.
7. La comunicación de la empresa. Externa e interna.

Elena Goñi Osácar



### ¿QUÉ ES UNA “EMPRESA ORIENTADA AL CLIENTE”?



#### Aquella en la que:

*Todas las decisiones que se toman, en todos los departamentos de la organización, se adoptan considerando sus repercusiones en el cliente. Valorando, en primer lugar, los intereses y expectativas de los clientes.*

### “EMPRESA ORIENTADA AL CLIENTE”

- Cultura de empresa orientada al cliente.
- Información en profundidad sobre los clientes.
- Uso de la información sobre los clientes.
- Capacidad de respuesta a la información sobre los clientes.
- Creación de valor para los clientes.
- Coordinación entre las áreas y funciones de la organización.

Inicio Blog Paula Castejón Dicen de mí Contacta

marketinghotel.org  
+ restaurante

¿Nos Conectamos?  
t in f

Suite Presidencial

Calidad turística, más allá de un sello diferenciador  
Es un placer recibir a mi Suite Presidencial y sentarme

Querido Sr. Marriott... historia de un hotel orientado al cliente  
Escrito por paula, Miércoles 9 de noviembre de 2011, con 2 Comentarios

Una de las grandes diferencias que puede llegar a garantizar el éxito de un hotel y que hace que fidelece o no clientes, reside en el enfoque de toda la organización.

El enfoque hacia el cliente.

¿En qué consiste? Una estructura en la que los empleados se preocupan en primera instancia por satisfacer las expectativas y las necesidades del cliente. Es lo contrario a una organización en la que se prioriza el cumplimiento de los procedimientos y responder a las necesidades de los superiores frente a las del cliente.

Os dejo con una buena historia ocurrida en el hotel Marriott Anaheim en California, que refleja la actuación de un empleado orientado hacia el cliente

Una ilustración en profundidad

Comunicación del ICTE

Ver más

**Categorías**

- Casos >
- Destacados >
- Generales >
- Suite Presidencial >
- Visto en... (Casual Friday) >

Querido Sr. Marriott:

Me gustaría contarle mi última experiencia en el Hotel Anaheim Marriott. Después de registrarme solicité el servicio de habitaciones. Un hombre joven, llamado Charles, vino con mi pedido. Al firmar la cuenta me preguntó "Señora, ¿está usted contenta, o ha estado llorando?"

"He estado llorando" respondí. "Mi hermana tenía una enfermedad terminal y mi hermano acaba de telefonarme para decirme que ella ha muerto mientras yo volaba hacia aquí. Tengo que volver a casa enseguida, pero el primer vuelo no sale hasta las 8 de la mañana. Así que ya ve, no quiero pasar la noche en su hotel, pero no tengo otra alternativa. No puede hacer usted nada por mí".

Charles hizo una pausa. "Bueno, quiero que sepa que bene mi simpatía. Si necesita algo esta noche, por favor, no dude en llamarme. Será un placer".

De alguna manera, el saber que Charles, el camarero de las habitaciones, se preocupaba por mí me hizo sentir mucho mejor. Aproximadamente tres cuartos de hora después Charles llamó a la puerta. Pensé que volvía para retirar la bandeja, pero traía otra bandeja con una taza de café y un trozo de pastel de manzana caliente.

"Nuestro chef hace el mejor pastel de manzana de toda la empresa. Hemos calentado un trozo para usted, por cuenta de la car", dijo. Después se meció la mano en el bolsillo y sacó una tarjeta de pésame. Abrió la tarjeta y encontré siete firmas. Charles me dijo que era cada persona y cual era su cargo en el hotel. Me explicó que ellos eran sus amigos y que se encargaban del hotel durante la noche.

"Le heis dado esta tarjeta para que sepa usted que no está sola esta noche, muchos de nosotros cuidamos de usted".

Sr. Marriott, yo no lo conozco. Y no necesito conocerle porque he conocido a Charles. Sé lo que usted representa. Sé cuáles son sus cualidades. Quiero asegurarle que mientras viva iré a sus hoteles y recomendaré a mí a amistades que lo hagan. Esta noche he comprendido que ustedes se preocupan por mí como persona y no por los dólares que he gastado en su hotel".

## Por tanto....

1. Las empresas centran su atención en el cliente.
2. El objetivo es lograr su satisfacción.
3. En un hotel, una parte importante de la **satisfacción final del cliente depende de la calidad de la atención** que recibe en Recepción.

## ¿Qué necesitamos para poder ofrecer una atención de calidad al cliente?

- Además de saber desempeñar todas las funciones del puesto de manera eficiente...

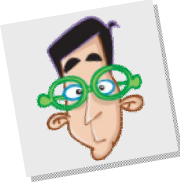
1. Desarrollar habilidades comunicativas y sociales.
2. Conocer las características de nuestros clientes.

## Tipos de cliente

- En función de la actitud que adoptan cuando interactúan.




## Cliente positivo



- Sabe lo que quiere y necesita y le gusta realizar sus propias elecciones.
- Hay que escucharle, felicitarle por su elección y proporcionarle información detallada sobre lo que solicite.

## Cliente indeciso



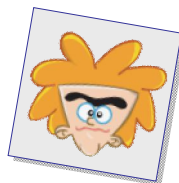
- Tiene las ideas poco claras por lo que necesita mucho tiempo para tomar una decisión.
- Hay que escucharle y ayudarlo con explicaciones muy claras.
- Una vez que se decide por algo es conveniente destacar las ventajas de su elección.

### Cliente impulsivo



- Cliente muy nervioso y hablador, puede tener prisa.
- Hay que escucharle, no interrumpirle y mostrarle u ofrecerle pocas opciones.

### Cliente difícil



- Nunca está conforme y es difícil de tratar.
- Hay que tener paciencia y tener argumentos sólidos para rebatir sus objeciones.

### Cliente muy comunicativo



- Es cordial pero puede hacer perder mucho tiempo si desvía la conversación.
- Hay que encauzar la conversación al objetivo de la misma.

### Cliente introvertido



- Es callado, distante, analítico y observador.
- Hay que atenderle con argumentos serios y pedirle su opinión.

### Por su motivación a la hora de viajar



### Por su carácter

- ☐ Extrovertidos
- ☐ Inseguros
- ☐ Presuntuosos
- ☐ Curiosos
- ☐ Solitarios
- ☐ Impertinentes...

### Por el colectivo al que pertenecen

- Familias con niños
- Ejecutivos
- Grupos
- Congresistas
- Tercera edad
- Estudiantes...



### LA ATENCIÓN AL CLIENTE DESDE RECEPCIÓN

- Es el **primero** en transmitir al cliente la imagen corporativa.
- Principal **canal** de comunicación.
- Con un **buen equipo** se pueden resolver la mayoría de las solicitudes y reclamaciones de los huéspedes.



### LA ATENCIÓN AL CLIENTE DESDE RECEPCIÓN

- **Lo importante es:** saber comunicarse, ser empático, mantener una escucha activa, comportarse de forma asertiva y actuar con amabilidad, adaptabilidad y actitud positiva.
- La **colaboración y comunicación** con otros departamentos.



### LA ATENCIÓN AL CLIENTE DESDE RECEPCIÓN

#### Es importante:

- Personal de recepción perfectamente **informado** de:
  - los **objetivos** propuestos por la empresa.
  - De todos los **servicios** ofrecidos.
- Tenga un alto grado de implicación y motivación.



### La acogida

OBJETIVOS	MEDIDAS ADOPTADAS
1. Causar una buena primera impresión del establecimiento	Cuidar la apariencia del espacio y personal
2. Conseguir que el cliente se sienta atendido	Atención prioritaria
3. Conseguir que se sienta relajado y cómodo	Amabilidad
4. Informarle de todo lo que necesite	Actitud servicial
5. Atender sus demandas	Adaptabilidad

### Estancia y salida

**Puntos clave de una buena atención al cliente durante su estancia y salida del establecimiento.**

**Veamos la lista de la Pág. 7**

## La importancia del lenguaje no verbal

## DATO IMPORTANTE:

SEGÚN ALGUNOS ESTUDIOS LAS PALABRAS SOLO REFLEJAN EL **10%** DE LO QUE REALMENTE COMUNICAMOS.

EL **25%** CORRESPONDE AL TONO DE VOZ Y EL **65%** AL LENGUAJE CORPORAL.

## ¿Qué significa cada gesto?

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acariciarse la mandíbula</li> <li>• Frotarse las manos</li> <li>• Palma de la mano hacia arriba</li> <li>• Caminar erguido</li> <li>• Manos en las caderas</li> <li>• Frotarse un ojo</li> <li>• Brazos cruzados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buena disposición para hacer algo.</li> <li>✓ Impaciencia</li> <li>✓ Sinceridad, franqueza</li> <li>✓ Dudas</li> <li>✓ Actitud a la defensiva</li> <li>✓ Confianza en uno mismo</li> <li>✓ Toma de decisión</li> </ul> |
|--|---|

## La voz es una herramienta muy importante

- A través de la voz se puede transmitir:

**Energía**  
**Entusiasmo**  
**Vitalidad**  
**Enfado**  
**Desgana**

- El caudal de voz también es importante:

**Conversación normal: 120 palabras / minuto.**  
**Seguridad / afirmación: 140 palabras/minuto.**  
**Duda/negación: 100 palabras/ minuto.**

## Leamos estas frases con distinto tono de voz:

- **Conserje:** "Ahora mismo le atiendo"
  - **Cliente:** "Vale. No se preocupe, gracias".
- 
- **Vendedor:** "¿Le puedo ayudar en algo?, ¿quiere comprar algún producto?"
  - **Cliente:** "No, solo quiero mirar un poco".
- 
- **Conserje:** "Si necesita algo estaré en el mostrador".
  - **Cliente:** "Vale, vale, gracias".



## Qué es el CRM



## CRM

CRM son las siglas en inglés de:  
**Customer Relationship Management**  
(Administración de la Relación con el Cliente  
o *Gestión de Clientes*).

CRM se usa para referirse a:

- ❑ Filosofía o **estrategia de negocio**.
- ❑ **Software** para la administración de la relación con los clientes.

FILOSOFÍA O **ESTRATEGIA DE NEGOCIO**:

### QUE CONSISTE EN:

- ❑ 1º) **obtener datos de los clientes.**
- ❑ 2º) **para conocer a los clientes.**
- ❑ 3º) **darles un trato personalizado.**
- ❑ 4º) **y fidelizarlos.**

( algo que se ha hecho toda la vida)

Herramientas **CRM** más conocidas:



La herramienta **CRM**

- ❑ Toda la información disponible de un cliente, (e.j. su historial de reservas, servicios que usa en el hotel) están en una **gran base de datos central** que siempre está actualizada.
- ❑ Ayuda a gestionar las relaciones con los clientes.
- ❑ Dirigir adecuadamente las campañas de marketing.

## CRM

- ❑ Lo importante más importante de la filosofía CRM es saber abordar la fase más importante: **la relación con el cliente.**
- ❑ Hay que establecer una estrategia para dirigirse a él, saber qué ofrecerle, dirigirle hacia lo que nos interesa, cuidando las formas y siendo sutiles.

Herramientas de fidelización

### Tarjetas de fidelización



descuento directo / acumular puntos / privilegios o ventajas

## Cupones de descuento



## Club de clientes



## LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA

### Comunicación externa e interna

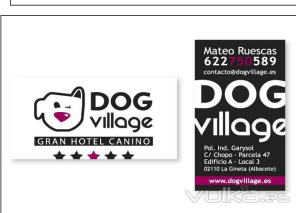


## Comunicación externa de un hotel

- ☐ 1º definir "su **identidad**".
- ☐ 2º diseñar una "**imagen corporativa**" que transmita esa identidad y sus propuestas de valor a sus clientes.
- ☐ **Imagen corporativa**: logotipo, decoración, uniformes, trato dispensado, etc. (todo debe ir en consonancia).

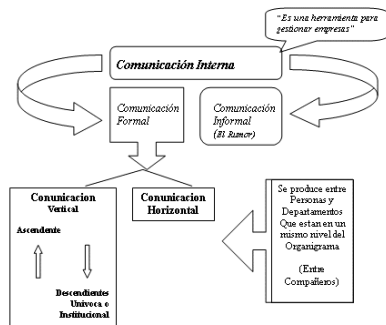
## Comunicación interna un hotel

- ☐ **La comunicación interna** de una empresa se refleja en la calidad de la atención que recibe el cliente.
- ☐ Es la que se produce dentro de la propia empresa. La gerencia debe propiciar esa comunicación con sus "clientes internos" para:
  - Darles a conocer la identidad e imagen del hotel.
  - Motivarles y solicitar su colaboración.
  - Transmitir normas.



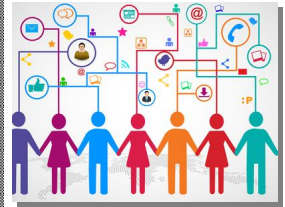


## Tipos de comunicación interna:



## La comunicación interna es positiva:

- Se construye la identidad de la empresa.
- Los trabajadores se sienten involucrados.
- Se incrementa su satisfacción y compromiso.
- Se favorece la comunicación interdepartamental.
- Se reduce la conflictividad y el clima laboral.
- Permite a cada uno expresarse ante la dirección, etc.



## Herramientas de comunicación interna:

- Intranet Corporativa
- Revista digital
- Manual de bienvenida
- Convención anual
- Tablón de anuncios
- Reuniones con la dirección, etc..

(Debe realizarse de forma sistemática y evaluarse )



**FICHA ACTIVIDAD: "Información a los huéspedes en Conserjería"**

Nombre y apellidos del alumno: \_\_\_\_\_

**REPORT DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONSERJERÍA/RECEPCIÓN "Hotel Reina Petronila"**

**FECHA** \_\_\_\_\_

○ **Información solicitada por parte de:**

- Un matrimonio de mediana edad que visita Zaragoza por primera vez.

○ **Tipo de información solicitada:**

1. Cómo llegar desde el hotel a la Basílica del Pilar.

2. Lugares más interesantes de Zaragoza para ir a visitarlos al día siguiente.

○ **Respuesta dada al cliente:**

*Ejemplo: "se indica a los huéspedes que tienen la posibilidad de realizar el recorrido a pie bajando por la calle....."*

# EJERCICIOS PRÁCTICOS

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS

### **ASERTIVIDAD**

1. Una persona va a dormir a un hotel. En la habitación de al lado hay un ruido tremendo que le impide descansar. A la mañana siguiente tiene que acudir a una importante reunión de trabajo. Identificad los siguientes tipos de comportamiento (asertivo, agresivo, pasivo o sumiso):

- a) No decir nada y no dormir en toda la noche.
- b) Armar un gran escándalo en recepción y amenazar entre insultos con no volver al hotel.
- c) Llamar a recepción y solicitar que controlen el ruido de la otra habitación y solucionen el problema.

a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_ c) \_\_\_\_\_

2. Indicad situaciones que puedan resultar complicadas o incómodas y proponed una respuesta o comportamiento asertivo. Ejemplo de situaciones:

- En un bar, te dan un vaso con unos labios marcados.
- Alguien te adelanta en la fila de una tienda.

<u>Situaciones</u>	<u>Comportamiento asertivo</u>
1.	1.

3. Identificad habilidades y errores relacionados con el proceso de comunicación y la escucha activa en el siguiente caso:

En el taller Tornasol, Pablo trabaja como auxiliar de almacén con Samuel, su jefe. Samuel le explica a Pablo, cada tarde, las tareas que debe revisar para el día siguiente. Hoy, mientras su jefe le está explicando las tareas que debe hacer, Pablo está mirando al suelo pensando con quién va a quedar el fin de semana (al fin y al cabo ya sabe por otras veces como debe hacer el trabajo). Después levanta la cabeza y le mira de forma fija a su jefe.

Pablo interrumpe la conversación para pedir a Samuel las llaves del almacén porque se ha olvidado las suyas en casa. Al final, su jefe resume las instrucciones del día, a lo que Pablo le responde: "no se preocupe, recordaré todo lo que ha dicho aunque no lo anote".

Al día siguiente, Pablo va al almacén y descubre que hay mercancía que nunca había visto antes, y no recuerda dónde le dijo su jefe que debía colocarla. Además, Samuel está de viaje y no puede atenderle.

Errores cometidos por Pablo	Errores cometidos por Samuel
Habilidades mostradas por Pablo	Habilidades mostradas por Samuel

4.- Un estudiante le está contando, muy nervioso y preocupado, a un compañero de clase el siguiente problema: "ayer Ana me dejó su *pendrive rojo*, en el que tiene todos sus trabajos, para que grabara mi ejercicio de lengua porque a mí se me había olvidado el mío. Resulta que me lo dejé metido en el ordenador del aula de informática. He vuelto a buscarlo pero ya no está. He ido a jefatura pero me han dicho que como eso ocurrió ayer es imposible saber quién lo puede haber cogido. Ana me advirtió que no lo perdiera que tenía en él todas sus cosas".

Si este compañero tuviera desarrollada una buena empatía y la habilidad de la escucha activa, ¿Qué haría en este caso?

FICHA DE TRABAJO: ATENCIÓN AL CLIENTE (Módulo Recepción y Reservas).

Nombre y apellidos del alumno/a:

Fecha:

1. *Explica y relaciona entre sí las siguientes habilidades sociales y comunicativas: empatía, escucha activa y asertividad.*

2. *Razona en qué medida las habilidades anteriores son útiles en el desempeño del trabajo que se lleva a cabo en el departamento de Recepción.*

# One Minute Paper



Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Pregunta/s:

Respuesta/s:

MÓDULO RECEPCIÓN Y RESERVAS  
CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos

**EXAMEN: Conserjería / Atención al Cliente**

**FECHA: 20 de abril de 2015**

Nombre y apellidos del alumno/a: \_\_\_\_\_

- Contesta la siguiente batería de cuestiones. En las preguntas de elección múltiple y verdadero/falso, marca con una **X** la única respuesta correcta.
- Cada una de las 20 preguntas vale 0,5 puntos. En el caso de las preguntas de elección múltiple y verdadero/falso, los fallos restan 0,25 puntos. Las preguntas no contestadas no penalizan.

1.- Lo único importante para que nuestra empresa esté orientada al cliente es que la dirección tenga claro que el cliente es el centro del negocio.

- A) verdadero
- B) falso

2.- Cuando un cliente abandone el hotel, le pediremos que devuelva en Recepción la llave magnética.

- A) verdadero
- B) falso

3.- En hoteles de categoría superior, del correo generado se encarga:

- A) recepción
- B) conserjería
- C) indistintamente

4.- Forman parte del lenguaje no verbal:

- A) los gestos que hacemos
- B) el tono de voz
- C) las dos opciones anteriores son correctas

5.- Cita/ubica las oficinas de turismo que hay en Zaragoza.

6.- Menciona cuatro de las funciones que corresponden al subdepartamento de Conserjería.

--

7.- En la actualidad, el nombre oficial de la asociación profesional internacional de Conserjes de Hotel "Llaves de Oro" es: UICH Les Clefs d'Or (Union Internationale des Concierges d'Hôtels "Les Clefs d'Or").

- A) verdadero
- B) falso

8.-Por escucha activa auténtica entendemos:

- A) escuchar, en lugar de solo oír.
- B) escuchar atentamente y observar el lenguaje no verbal del interlocutor.
- C) escuchar atentamente, observar el lenguaje no verbal del interlocutor y dar señales de que estamos escuchando.

9.- Como recepcionistas, debemos adoptar siempre a la hora de hablar con el cliente un ritmo moderadamente rápido.

- A) verdadero
- B) falso

10.- ¿Qué es una empresa orientada al cliente?

--

11- Explica alguna de las herramientas de fidelización existentes:

12.- Para ofrecer la mejor atención y servicio al cliente son clave dos cosas:

13.- E tipo de cliente que podemos identificar como solitario requiere:

- A) de una acogida en la que le demos gran cantidad de información sobre el hotel para facilitar su socialización.
- B) de una acogida amable y correcta.
- C) de una acogida especialmente comunicativa.

14.- Comenta 6 puntos clave de una buena atención al cliente por parte de Recepción durante su estancia y salida del hotel.



15.- Si debemos sentarnos, la forma adecuada de atender a un cliente es ocupando la totalidad del asiento y manteniendo toda la espalda apoyada en el respaldo.

- A) verdadero
- B) falso

16.- La comunicación interna de la empresa la podemos clasificar en:

- A) formal e informal / horizontal (entre subordinados y superiores)/ vertical.
- B) formal e informal / horizontal (ascendente y descendente) / vertical.
- C) Ninguna de las dos opciones anteriores es correcta.

17.- Con el objetivo de intercambiar experiencias e ideas, renovar y establecer contactos, La UICH Les Clefs d'Or celebra un congreso:

- A) bianual
- B) anual
- C) quinquenal

18.- ¿Qué quieren decir las siglas CRM? ¿En qué dos sentidos se pueden emplear las siglas CRM?

19.- Considerando su forma de actuar, menciona dos tipos de clientes.

20.- La comunicación cara a cara con el cliente es la que ofrece todas las ventajas.

- D) verdadero
- E) falso

**PUNTUACIÓN:** \_\_\_\_\_

- Contenidos: **Conserjería y Atención al Cliente**. Módulo Recepción y Reservas. CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos. IES Miralbueno. Zaragoza.
- Valora los siguientes aspectos de la práctica docente, correspondiendo el cero a la menor puntuación y el 10 a la máxima.

[illegible]

# *Memoria Proyecto de Investigación*

## THE FLIPPED CLASSROOM

Turning Traditional Education on Its Head

Many educators are experimenting with the idea of a flipped classroom model. So what is it and why is everyone talking about it?

## **FLIPPED CLASSROOM EN COMBINACIÓN CON LA METODOLOGÍA TRADICIONAL**

**Elena Goñi Osácar**

*Evaluación e innovación docente e investigación educativa en Administración, Comercio, Hostelería, Informática, y Formación y Orientación Laboral.*

*(Profesor: Jesús Cuevas Salvador)*

*Máster en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y Deportivas. Universidad de Zaragoza, 2014/15.*

# ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN DE SU ELECCIÓN.	2
2. OBJETIVOS.	4
3. MARCO TEÓRICO.	4
4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	8
4.1. Formulación de hipótesis.	8
4.2. Población objeto de estudio.	8
4.3. Selección y descripción de la muestra.	9
4.4. Metodología.	13
4.5. Variables e indicadores.	13
4.6. Herramientas y procesos.	14
4.7. Trabajo de campo.	14
5. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	18
6. CONCLUSIONES.	24
7. PROPUESTA DE INNOVACIÓN.	25
8. BIBLIOGRAFÍA.	26
ANEXOS.	27

## 1. Presentación del Proyecto y Justificación de su elección

Es importante que en el sistema educativo la innovación<sup>1</sup> no forme parte solo de la retórica sino que sea realmente llevada a las aulas. En este sentido, y partiendo de que la educación de calidad requiere de la mejora continua de la actividad docente, podemos decir que un buen profesor debe considerar para aplicar en sus clases todas aquellas herramientas y metodologías de enseñanza que puedan contribuir a mejorar el aprendizaje de sus alumnos a través de la adquisición de conocimientos más significativos para ellos y, por tanto, más prácticos, útiles y perdurables en el tiempo.

El modelo pedagógico *Flipped Classroom* o “clase al revés” es un modelo novedoso que como docentes debemos contemplar para nuestras aulas. Básicamente, la enseñanza *Flipped Classroom* plantea que la función del profesor en el aula se dirija a ayudar al alumno en las tareas más complejas, transfiriendo el trabajo de determinados procesos cognitivos más sencillos fuera del aula, contando muchas veces para ello con los recursos que ofrece Internet. De esta manera, y como corresponde en el siglo XXI, el Modelo pedagógico trata de poner las Tecnologías de la Información y la Comunicación al servicio de la educación. En nuestra actual “sociedad de la información”<sup>2</sup>, la mayor parte de los estudiantes tienen acceso a todo tipo de información en cualquier lugar y momento, algo que como docentes debemos aprovechar y, que al mismo tiempo, nos obliga a lograr que la experiencia de los estudiantes en el aula sea una oportunidad de aprendizaje diferente. Para aplicar el Modelo *Flipped Classroom* el papel del profesor debe cambiar y pasar de ser un mero transmisor de conocimientos a actuar como guía del aprendizaje de sus alumnos, sabiendo seleccionar y utilizar aquellos recursos y mecanismos que consigan favorecer el aprendizaje de calidad en su alumnado.

En definitiva, el Modelo de “clase al revés” responde a las necesidades de aprendizaje de la sociedad actual, y es un Modelo efectivo de “innovación” donde el profesor destina el tiempo en el aula a facilitar a los estudiantes la comprensión profunda del conocimiento de acuerdo a los niveles 4 y 5 de la taxonomía SOLO de John Biggs, o a trabajar las fases superiores del proceso de aprendizaje, según la taxonomía de Bloom. Podemos decir, por tanto, que la “clase al revés” queda fundamentada por las taxonomías mencionadas.

---

<sup>1</sup> Concepto “innovación” estudiado ampliamente en las asignaturas del Máster: Entorno Productivo de Administración, Comercio, Hostelería e Informática y Evaluación e Innovación docente e Investigación educativa en Administración, Comercio, Hostelería, Informática y F.O.L.

<sup>2</sup> Estudiada en la parte de Sociología de la asignatura Contexto de la Actividad Docente.

El objetivo final del Modelo es motivar e implicar, desde un enfoque constructivista, al alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje y lograr al mismo tiempo una mayor atención a la diversidad del alumnado a través de clases participativas donde los estudiantes consigan un aprendizaje más significativo.

El interés de los docentes en el Modelo *Flipped Classroom* se va incrementando y hay experiencias a nivel de Educación Infantil, Primaria, Bachillerato y Universitario con resultados muy positivos. Muestra de ello es el Colegio San Gabriel de Zuera (Zaragoza).

Partiendo de todo lo anteriormente expuesto y del hecho de que en Educación los cambios se realizan de forma progresiva, se ha considerado interesante llevar a cabo en el marco educativo del IES Miralbueno, una investigación experimental o investigación-acción para dar respuesta a la pregunta:

- *¿Pueden actividades basadas en el modelo Flipped Classroom intercaladas con la metodología tradicional motivar a los alumnos y mejorar sus resultados de aprendizaje?*

Al mismo tiempo, y considerando que el alumnado de Formación Profesional es un colectivo de estudiantes muy importante, solo en Aragón las matriculas en FP durante el curso 2013/14 fueron más de 19.000 (IAEST), surgen las siguientes preguntas que justifican la investigación exploratoria que se realiza:

- *¿Qué opinión y predisposición tienen los alumnos de Formación Profesional respecto a utilizar el modelo Flipped Classroom en combinación con la metodología tradicional?*
- *¿Qué ventajas e inconvenientes ven estos estudiantes en el Modelo?*
- *¿Qué contenidos les gustaría aprender utilizando el Modelo Flipped Classroom?*
- *¿Cómo valoran el Modelo Pedagógico Flipped Classroom?*

Con el presente trabajo se obtienen los primeros datos sobre el Modelo *Flipped Classroom* en relación a los alumnos de Formación Profesional del IES Miralbueno, lo que servirá para plantear y orientar el uso de este enfoque pedagógico en el Centro. Como sabemos, toda mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje requiere de una actitud emprendedora y de apuesta por la innovación que comienza con la aproximación al tema que puede suponer dicha innovación.

## 2. Objetivos

### Objetivo principal

La siguiente investigación pedagógica tiene un doble objetivo:

- Obtener conocimiento sobre la eficiencia del Modelo pedagógico *Flipped-Classroom* en combinación con la metodología tradicional cuando es llevado a cabo con alumnos de Formación Profesional.
- Conocer la opinión y predisposición de los alumnos de Formación Profesional respecto a la utilización de este Modelo en alternancia con la metodología tradicional.

### Objetivos secundarios

Los objetivos secundarios fijados en la investigación son:

- Evaluar si una actividad basada en el Modelo *Flipped Classroom* intercalada con la metodología tradicional aumenta el grado de aprendizaje de los alumnos.
- Detectar las ventajas e inconvenientes que para los estudiantes de Formación Profesional tiene el Modelo.
- Identificar los Módulos Profesionales en los que les gustaría aplicar el Modelo.
- Conocer la valoración global que hacen del Modelo pedagógico *Flipped Classroom*.
- Averiguar el nivel de interés que tienen los estudiantes en el aprendizaje basado en este Modelo.

## 3. Marco teórico

El término *Flipped Classroom* fue acuñado en 2012 por Jonathan Bergmann y Aaron Sams, profesores de Química de Woodland Park High School, en Woodland Park Colorado, Estados Unidos. Con el objetivo de apoyar el aprendizaje de los estudiantes que por algún motivo (enfermedad, viaje, etc.) no podían acudir puntualmente a clase, estos profesores decidieron grabar sus explicaciones teóricas en vídeo y facilitarlas a los alumnos. Observaron que esta práctica les permitía disponer de más tiempo en el aula para atender las necesidades de aprendizaje individuales de los estudiantes (García-Barrera, 2013).

En la actualidad, el Modelo *Flipped Classroom* implica mucho más que la edición o selección y distribución de los contenidos teóricos de las asignaturas en vídeo.

## **Concepto *Flipped Classroom***

Según Raúl Santiago Campión, profesor de Didáctica y Organización Escolar de la Universidad de La Rioja, *Flipped Classroom* (FC) o “clase al revés” es un Modelo pedagógico centrado en el alumno, que transfiere el trabajo de los procesos de aprendizaje más sencillos fuera del aula para destinar el tiempo de clase a facilitar y potenciar en los estudiantes los procesos más complejos de adquisición y práctica de conocimientos en los que es necesaria la ayuda y experiencia del docente. Así, las actividades que se realizan en el aula son aquellas de un orden superior de cognición, como ejercicios prácticos, tareas en grupo, corrección de errores, etc., para lograr un mayor aprovechamiento del tiempo en el Centro educativo.

De esta manera, *Flipped Classroom* invierte la metodología tradicional o de clase magistral en la que, en primer lugar, el profesor transmite los conocimientos que, posteriormente, los alumnos trabajarán a través de tareas y ejercicios prácticos en su domicilio. Con frecuencia, el Modelo FC plantea que las tareas cognitivas de orden inferior sean realizadas fuera del aula aprovechando las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías e Internet. Podríamos decir que el Modelo cuenta con dos grandes bloques de herramientas tecnológicas<sup>3</sup>: las recopiladas y seleccionadas por el docente (vídeos, presentaciones en Power Point o Prezzi, mapas conceptuales, infografías, etc.), y las que utiliza el profesor para crear sus propios contenidos y ponerlos a disposición de los alumnos. Algunas de estas herramientas aparecen en la infografía del Anexo 1.

## **La taxonomía de Bloom y la taxonomía SOLO (John Biggs) fundamentan el Modelo *Flipped Classroom*, que a su vez se apoya en el Constructivismo.**

Según García Barrera (2013) la “clase al revés” responde a un enfoque integral que combina la instrucción directa y métodos constructivistas que cuando son aplicados adecuadamente sustentan todas las fases del ciclo de aprendizaje que componen la taxonomía de Bloom. De igual forma, podemos decir que el Modelo facilita la comprensión profunda del conocimiento de acuerdo a los niveles superiores de la taxonomía SOLO de John Biggs.

Recordemos que la taxonomía cognitiva de Bloom establece seis categorías jerárquicas en las que enmarcar los objetivos educativos: 1.Conocimiento, 2.Comprensión,

---

<sup>3</sup> Herramientas estudiadas en la parte correspondiente a TIC's de la asignatura de Procesos de Enseñanza-Aprendizaje.



3.Aplicación, 4.Análisis, 5.Síntesis y 6.Evaluación, siendo necesario el desarrollo de habilidades y conocimientos en los niveles inferiores para llegar a los superiores. Así pues, tal como señala García Barrera (2013) citando a Johnson y Renner (2012), la “clase al revés” puede responder adecuadamente a los citados objetivos ya que genera tiempo en clase para resolver problemas, dejando para fuera del aula las tareas propias de la transferencia de información (memorizar y comprender), permitiendo así que el docente apoye la parte más relevante del proceso de aprendizaje: su aplicación práctica.

Como hemos señalado, si tomamos como referencia la taxonomía SOLO, de igual manera podemos decir que el Modelo favorece que la función del profesor en el aula sea la de facilitar al alumnado a través de su didáctica la comprensión profunda del conocimiento (niveles superiores) ayudándole a desarrollar conceptos, relacionar, hacer inferencias y generar nuevos pensamientos.

Por otro lado, señalar que el Constructivismo defiende que es el alumno quien activamente construye su conocimiento, lo que se aleja del papel pasivo que le otorga la clase magistral y se acerca al papel activo que propugna el Modelo *Flipped Classroom*. Es decir, a partir de los conocimientos previos de los educandos, el docente con métodos constructivistas guía a los estudiantes para que logren construir conocimientos nuevos y significativos, otorgándoles el protagonismo de su propio proceso de aprendizaje. Recordemos que los precursores del Constructivismo<sup>4</sup> son Piaget, Vygotsky, Ausubel, Bruner y que se nutre de elementos de filósofos como Kant.

### **Ventajas del Modelo *Flipped Classroom***

Roman (2013) apunta algunas de las ventajas del Modelo *Flipped Classroom* consensuadas en un Panel de Expertos<sup>5</sup> celebrado en junio de 2013 y constituido por profesores universitarios que han investigado y trabajado con el Modelo:

- **En la “clase al revés” el alumno tiene un mayor grado de implicación.** La lección magistral en el aula tradicional es un tipo de aprendizaje muy pasivo, pero cuando las lecciones pasan a un sistema on-line y el tiempo de clase se utiliza para la resolución de problemas, actividades colaborativas y discusión en grupo, el compromiso de los alumnos se incrementa.

---

<sup>4</sup> Precursores del Constructivismo estudiados en las asignaturas de Procesos de Enseñanza-Aprendizaje y Fundamentos de Diseño Instruccional.

<sup>5</sup> Panel de Expertos. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=3T8jfcJza0>

- **La “clase al revés” produce un aprendizaje más profundo.** El Modelo *Flipped Classroom* permite, por ejemplo, invertir un mayor tiempo de la clase presencial en las categorías superiores de la taxonomía de Bloom.
- **Mayor atención a la diversidad del alumnado.** En el aula tradicional normalmente los alumnos aprenden, con distinto resultado, siguiendo el mismo ritmo marcado por el profesor (*one-size-fits-all*). En el “aula al revés” los estudiantes tienen la posibilidad de ajustar las explicaciones de los contenidos a su propio ritmo de aprendizaje (pausa del video-tutorial para tomar notas, o retroceder si es necesario). Esto, a su vez, permite que en el tiempo de clase se pueda promover un pensamiento de orden superior y aumentar la colaboración y la participación de los estudiantes.

A todo lo anteriormente expuesto, podríamos añadir los beneficios que señala Raúl Santiago en su web:

- Los docentes pueden compartir información y conocimiento con los alumnos, sus familias y toda la comunidad educativa.
- Crea un ambiente de aprendizaje participativo y colaborativo en el aula.
- Proporciona a los estudiantes la posibilidad de volver a acceder a los contenidos generados o facilitados por sus profesores.
- Involucra a las familias desde el inicio del proceso de aprendizaje.

### **Implantación del Modelo *Flipped Classroom***

Como señala García-Barrera (2013) citando a Johnson (2013), los beneficios de la “clase al revés” todavía no están respaldados por muchos datos empíricos, especialmente en España, donde la implementación del Modelo FC está comenzando a ponerse en marcha. Sin embargo, parece que está cobrando cada vez un mayor interés en la comunidad educativa y que su estudio se ha sistematizado desde algunos círculos de investigación consolidados y proyectos abiertos a la participación, como son el desarrollado por Javier Tourón y Alicia Díez (Universidad de Navarra), Raúl Santiago (Universidad de La Rioja) y Hugo Vázquez (Colegio Menesiano Madrid). Recientemente además, se ha incorporado a este tipo de enseñanza el Colegio San Gabriel de Zuera (Zaragoza).

Con el presente proyecto de investigación se pretende aportar un “granito de arena” al estudio de un Modelo pedagógico que parece tener ya un lugar en el aula y fuera de ella.

## 4. Diseño de la investigación

La presente investigación se ha diseñado para ser llevada a cabo en dos fases:

- **UNA PRIMERA FASE EXPERIMENTAL** que ha consistido en la realización de una actividad basada en el Modelo *Flipped Classroom* y la evaluación de sus resultados de aprendizaje.
- **UNA SEGUNDA FASE EXPLORATORIA** en la que por medio de un cuestionario se ha recogido la opinión y valoración de los alumnos sobre el Modelo *Flipped Classroom*.

### 4.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

En la fase experimental formulamos la siguiente hipótesis de partida:

“Una actividad basada en el Modelo de enseñanza *Flipped-Classroom* intercalada con la metodología tradicional sirve para motivar a los alumnos y mejorar sus resultados de aprendizaje”.

En la fase exploratoria, partimos de la hipótesis:

“Los alumnos de Formación Profesional encuentran interesante el Modelo *Flipped Classroom* para mejorar sus resultados de aprendizaje”.

### 4.2. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.

La población objeto de estudio se corresponde con los alumnos matriculados durante el presente curso académico 2014/15 en primer curso del Ciclo Formativo de Grado Superior “Gestión de Alojamientos Turísticos”<sup>6</sup>, que se imparte en el IES Miralbueno de Zaragoza.

<sup>6</sup> La Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón, el cual ha sido analizado en las asignaturas de Fundamentos de Diseño Instruccional y Diseño Curricular de FP.

#### 4.3. SELECCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.

El método “no probabilístico” utilizado para la selección de la muestra ha sido: “el muestreo por conveniencia”, también conocido como fortuito o accidental. Consiste en tomar la muestra más disponible. Así, debido a su fácil disponibilidad por ser los destinatarios del *Practicum* II y III del Máster, se ha seleccionado al grupo de alumnos matriculados en el Módulo Profesional Recepción y Reservas que asisten a clase con asiduidad.

Con este tipo de muestreo no hemos podido hacer inferencias de los resultados obtenidos hacia toda la población ya que los resultados obtenidos solo son válidos para la muestra de estudio. Sin embargo, al ser el presente proyecto de investigación de carácter experimental y exploratorio el tipo de muestreo por conveniencia está justificado.

**La muestra de estudio está constituida por:**

Un **grupo de 21 alumnos** de 1º del Ciclo Formativo de Grado Superior  
“Gestión de Alojamientos turísticos”, que cursan el  
Módulo profesional Recepción y Reservas (código 0176),  
en el IES Miralbueno de Zaragoza. Curso académico 2014/15.

#### **Características de la muestra**

Para poder contar con la información que nos permitiera llevar a cabo un análisis cuantitativo y cualitativo de la muestra<sup>7</sup>, se ha procedido a realizar una entrevista a la profesora titular del Módulo Recepción y Reservas, y a la recogida de información a través de la observación directa del alumnado durante el transcurso de las clases a las que se ha asistido en calidad de oyente y como profesora en prácticas (*Practicum* II y III). La tabla de la página siguiente describe la muestra a través de los datos obtenidos en el estudio realizado.

---

<sup>7</sup> A la hora de analizar las características de los alumnos de la muestra se han valorado aspectos estudiados en la asignatura de Interacción y Convivencia en el Aula, como son su tipo de motivación, expectativas o liderazgo dentro del grupo-clase.

**Tabla descriptiva de la muestra**

<b>DATOS CUANTITATIVOS DE LA MUESTRA</b>	
Hombres	<b>7</b>
Mujeres	<b>14</b>
Edad media	<b>20</b>
Rango de edad	<b>18-24</b>
Acceso desde Bachillerato	<b>18</b>
Prueba de acceso	<b>3</b>
Alumnos repetidores	<b>1</b>
Nacionalidad española	<b>17</b>
Otras nacionalidades	<b>4</b>
Nota media Módulo en la 1º evaluación	<b>5,9</b>
Nota media Módulo en la 2º evaluación	<b>6,7</b>
Alumnos que compatibilizan estudios y trabajo	<b>3</b>
Alumnos con experiencia laboral	<b>10</b>
Alumnos aprendizaje superficial <sup>8</sup>	<b>12</b>
Alumnos aprendizaje profundo	<b>9</b>
<b>DATOS CUALITATIVOS DE LA MUESTRA</b>	
Comportamiento general en el aula:	<b>BUENO</b>
Grado de motivación general :	<b>MEDIO- ALTO</b>
Nivel de conflictividad :	<b>NULO</b>
Cohesión de la clase ( subgrupos dentro del grupo):	<b>4</b>
Presencia de líder:	<b>1 LÍDER ACADÉMICO + 2 LÍDERES TRABAJO EQUIPO</b>
Respuesta al trabajo en equipo :	<b>MUY BUENA</b>
Iniciativa:	<b>TODOS MENOS UNO</b>
Nivel de participación en las actividades:	<b>ALTO</b>
Tipo actividades que obtienen mejor respuesta de aprendizaje:	<b>ACT. PRÁCTICAS, EN EQUIPO, ESCRITAS</b>
Aceptación del profesor en prácticas :	<b>AL 100%</b>
Expectativas futuro (estudiar/ trabajar):	<b>MAYORÍA TRABAJAR</b>

<sup>8</sup> El número de alumnos que responden a cada tipo de aprendizaje ha sido obtenido a través de la entrevista mantenida con la profesora titular del Módulo, la observación directa en el aula y mediante las preguntas del cuestionario del anexo referidas a las motivaciones de estudio y expectativas de futuro de los estudiantes.

Así pues, a la vista de los datos recabados a continuación presentamos:

### **Las características de la muestra**

La muestra del presente estudio está constituida por 21 alumnos (7 chicos y 14 chicas), con una media de edad de 20 años (el grupo es más joven de lo que es habitual en este Ciclo). Se trata de un grupo homogéneo en edad. Todos los estudiantes son españoles, salvo cuatro alumnos: 1 francés, 1 nicaragüense, 1 ecuatoriana y 1 peruana. La mayoría han accedido al Ciclo desde Bachillerato. Dos alumnos han realizado previamente el Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos. Se trata de un grupo de alumnos con interés, buen comportamiento en el aula y un alto grado de participación en las actividades programadas por el profesor.

#### **Comportamiento de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula**

Los alumnos en conjunto, y como norma general, tienen un comportamiento adecuado y positivo en el aula: durante el desarrollo de las clases siguen las explicaciones con atención e interés, mantienen la compostura, se dirigen al profesor con el debido respeto, obedecen sus indicaciones y participan en las actividades propuestas. No obstante, y dentro de lo que se puede considerar normal, algunos alumnos a veces hablan entre ellos interrumpiendo las explicaciones del profesor o las intervenciones de sus compañeros por lo que resulta necesario llamar su atención para que no interfieran en el buen desarrollo de la práctica docente. Ante esta solicitud de escucha activa, los alumnos responden favorablemente. Otro punto destacable es que el número de preguntas formuladas por los alumnos es escaso.

El comportamiento apuntado corresponde al descrito por la profesora titular del Módulo Recepción y Reservas y al observado a lo largo de las 12 sesiones impartidas durante el *Practicum* II y III del Máster en Profesorado, por lo que podemos decir que se trata de un grupo que permite al profesor dirigir la clase con comodidad.

#### **Asistencia a clase**

De los 21 alumnos que constituyen la muestra, 17 de ellos acuden a clase con total regularidad, 2 registran algunas faltas de asistencia debido a que compatibilizan los estudios con el trabajo, y otras 2 alumnas acumulan faltas de asistencia no justificadas.

#### **Actitud, fuera del aula, hacia el aprendizaje**

Habitualmente, la mayor parte de los alumnos realiza en tiempo y forma las tareas que manda la profesora.

### **Relación del grupo de alumnos con los profesores**

La relación con la profesora titular del Módulo es muy buena. La profesora es valorada por los alumnos. Mantiene su autoridad ante el grupo, siendo obedecida y respetada, pero al mismo tiempo existe una relación de proximidad. Esto favorece en el aula un ambiente y un clima distendido que sin menoscabar el respeto a las normas de disciplina y el cumplimiento de las tareas asignadas permite pequeñas bromas de la profesora hacia sus alumnos. El grupo ha mantenido la misma actitud de respeto y obediencia hacia la profesora en prácticas.

La metodología que habitualmente emplea en el aula la profesora titular es la de clase magistral. La profesora explica los contenidos recogidos en los apuntes que facilita a los alumnos, poniendo además numerosos ejemplos de casos reales. Cada sesión empieza con un recordatorio de lo visto anteriormente y finaliza con una pequeña síntesis de los nuevos contenidos. En algunas de las 12 sesiones impartidas en el *Practicum* II y III se ha seguido esta metodología promoviendo, al mismo tiempo, el debate y la participación de los estudiantes, y se han preparado los correspondientes apuntes para los alumnos.

### **Aspectos psicológicos y sociales del grupo**

Los alumnos eligen ocupar siempre los mismos asientos, de tal forma que tienen un mayor nivel de relación con los compañeros de pupitre. No existe ningún tipo de conflicto entre compañeros. Hay un grupo de tres alumnos, que son comunicativos y extrovertidos, que acaparan la atención del resto. Encontramos una alumna de carácter introvertido que tiene un escaso nivel de relación con el resto de sus compañeros, y otro alumno, también tímido, al que le cuesta interactuar en el aula. En cuanto al liderazgo, el grupo cuenta con una alumna como líder académica dentro del aula y con dos alumnos que actúan como líderes cuando se trata de trabajar en equipo.

### **Motivación (intrínseca/extrínseca) y expectativas de los alumnos**

Preguntados por su interés en alcanzar un buen nivel de competencia en idiomas extranjeros, solo algunos alumnos manifestaron contemplar la oportunidad que ofrece la Escuela Oficial de Idiomas de Zaragoza.

Algunos alumnos de la muestra únicamente estudian para aprobar, otros están más interesados en formarse profesionalmente y se plantean, tras finalizar este Ciclo Formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos, estudiar un Grado Universitario u otro Ciclo Formativo. Por último, podemos señalar que más de la mitad de los alumnos de la muestra desean incorporarse al mercado laboral cuando finalicen sus estudios.

#### 4.4. METODOLOGÍA.

Para llevar a cabo la siguiente investigación se ha seguido una metodología mixta o triangular que ha permitido obtener datos cuantitativos y cualitativos que han servido para describir la muestra, contrastar nuestras hipótesis de partida y dar respuestas a las cuestiones inicialmente planteadas.

Los instrumentos utilizados en el proceso de la investigación han sido varios: observación directa del alumnado en el aula; entrevista semi-estructurada a la profesora que imparte como titular el Módulo Recepción y Reservas al grupo de alumnos de la muestra; prueba de evaluación, basada en los niveles 3, 4 y 5 de la taxonomía SOLO, con preguntas abiertas; y un cuestionario con preguntas cerradas, en su mayoría.

#### 4.5. VARIABLES E INDICADORES.

En la fase experimental de la investigación, la variable nota o calificación nos sirve para conocer la eficiencia del Modelo *Flipped Classroom* cuando es utilizado en combinación con la metodología tradicional con alumnos de Formación Profesional. Para calificar el aprendizaje de los alumnos hemos tomado como indicadores los que utiliza la Taxonomía SOLO, de John Biggs:

##### **Niveles taxonomía SOLO. Indicadores de cada nivel**

Aprendizaje superficial:

- Nivel 3: explica (clasifica, describe, define, secuencia,...).

Comprensión profunda:

- Nivel 4: relaciona (relaciona y compara, aplica conceptos y teorías, integra todo con coherencia,...).
- Nivel 5: abstracto (hace inferencias/deduce, teoriza/hace hipótesis, comprende consecuencias/implicaciones,...).

En cuanto a la fase segunda, de carácter exploratorio, las variables de estudio son, por un lado, aquellas que nos sirven para clasificar al tipo de alumno (tipo de aprendizaje – superficial/profundo –, edad, sexo, nacionalidad, etc.) y, por otro, las que nos permiten conocer la opinión y valoración de los alumnos sobre el Modelo de “clase al revés”: nivel de interés en los distintos aspectos que caracterizan al Modelo, predisposición con respecto a su utilización, preferencia de uso con unos u otros módulos profesionales, etc.



#### **4.6. HERRAMIENTAS Y PROCESOS.**

##### **Prueba escrita de evaluación**

Al objeto de medir el grado de aprendizaje de los alumnos de la muestra que han trabajado los contenidos seccionados en base al Modelo de “clase al revés”, de forma intercalada con la metodología tradicional, y compararlo con el aprendizaje alcanzado por el grupo de alumnos que han trabajado esos mismos contenidos de la forma habitual, se ha diseñado una prueba escrita (ver anexo.2). Se trata de una prueba de evaluación para ser resuelta de forma individual que consiste en varias preguntas de desarrollo. Con sus respuestas los alumnos ponen de manifiesto la calidad y nivel de aprendizaje alcanzado de acuerdo a la taxonomía SOLO de John Biggs. Para su corrección se ha empleado una rúbrica de calificación, recogida en el anexo 3, que incluye los indicadores mencionados en el punto 5.5 anterior (niveles 3, 4 y 5).

##### **Cuestionario**

Para alcanzar los objetivos que se han fijado para la fase exploratoria de esta investigación se ha confeccionado un cuestionario. Las preguntas del cuestionario se han redactado partiendo de las variables mencionadas en el punto 5.5 anterior. El cuestionario elaborado está estructurado en dos bloques: el primero, que tiene por objetivo conocer al perfil de los alumnos, está compuesto por trece cuestiones entre las que se incluyen preguntas abiertas, dicotómicas y de elección múltiple; el segundo bloque, que pretende conocer cómo valoran los estudiantes el Modelo y su interés en utilizarlo en el aprendizaje de parte de los contenidos correspondientes a los Módulos profesionales que están cursando en primer curso del CFGS de Gestión de Alojamientos, recoge once preguntas (cerradas, de elección múltiple con una o varias opciones de respuesta y una pregunta abierta).

#### **4.7. TRABAJO DE CAMPO.**

Para poder refrendar o refutar las hipótesis planteadas y dar respuesta a los objetivos de la investigación, se han llevado a cabo de forma consecutiva las dos fases expuestas anteriormente. A continuación, presentamos los pasos realizados en cada una de las dos fases (la experimental y la exploratoria).

## 1º) FASE EXPERIMENTAL.

1.- En primer lugar, se ha realizado la selección de los contenidos con los que trabajar en base a la metodología tradicional y al Modelo de “clase al revés”, y que son los siguientes:

**“ASERTIVIDAD, EMPATÍA Y ESCUCHA ACTIVA<sup>9</sup> EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”.**

*CONTENIDOS INCLUIDOS EN LA UNIDAD DE TRABAJO<sup>10</sup>:*

**SUBDEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA. ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE SU ESTANCIA.**

*MÓDULO PROFESIONAL: RECEPCIÓN Y RESERVAS.*

*Ciclo Formativo de Grado Superior “Gestión de alojamientos turísticos”*

El objetivo de trabajar estos contenidos es que los alumnos aprendan y comprendan el significado de estos conceptos y la importancia de desarrollar la capacidad de ser empático, asertivo y saber realizar una escucha activa auténtica como herramientas comunicativas y sociales que permiten evitar conflictos con los clientes, o solucionarlos en caso de que estos se produzcan, en el contexto de la recepción/conserjería de un establecimiento hotelero.

2.- En segundo lugar, se ha dividido aleatoriamente la muestra (presentada en el punto 5.3) formada por 21 alumnos en dos grupos, grupo experimental y grupo de control, para trabajar con el primer grupo en base al modelo *Flipped Classroom* y, con el segundo, de la forma tradicional.

### Composición del grupo experimental

Alumno nº	Ref.	sexo	Nacionalidad	Tipo de aprendizaje	Nota media en el módulo
1	AC	H	Española	superficial	7
2	HF	H	Nicaragüense	superficial	5
3	GV	M	Ecuatoriana	profundo	6
4	AM	M	Española	profundo	7
5	RA	H	Española	superficial	5,5
6	PC	M	Española	profundo	8,5
7	SR	M	Española	superficial	6
8	CA	M	Española	profundo	7
9	AP	M	Española	superficial	5,5
10	DA	H	Española	profundo	7,5
11	AG	M	Española	Superficial	4,5

<sup>9</sup> Para impartir estos contenidos me resultaron muy útiles los conocimientos de la asignatura Educación Emocional para el Profesorado.

<sup>10</sup> La programación de esta U.T. se realizó de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la asignatura Diseño Curricular de FP.

### Composición del grupo de control

Alumno nº	Ref.	sexo	Nacionalidad	Tipo de aprendizaje	Nota media en el módulo
1	AC	M	Española	superficial	7
2	DA	H	Española	profundo	6,5
3	CA	M	Española	profundo	7
4	AI	M	Española	profundo	7,5
5	AS	M	Española	superficial	6
6	JM	H	Francesa	superficial	6
7	JA	M	Peruana	superficial	5
8	CL	M	Española	profundo	7,5
9	CG	M	Española	superficial	4,5
10	SO	H	Española	superficial	6

En el proceso de constitución de los grupos, una alumna incluida en el grupo experimental indicó que no podía realizar la tarea asignada fuera del aula (visionado de vídeos) porque no disponía de conexión a Internet, por lo que fue cambiada de grupo. Este hecho puso de manifiesto uno de los aspectos que tenemos que considerar a la hora de aplicar este Modelo de enseñanza: la disponibilidad de acceso a Internet.

**3.-** La enseñanza de los contenidos seleccionados se ha llevado a cabo de forma inversa con cada uno de los grupos, y tal como muestra el cuadro inferior:

CON EL GRUPO EXPERIMENTAL:	CON EL GRUPO DE CONTROL:
<p><b><u>1º) TRABAJO FUERA DEL AULA</u></b></p> <p>Se ha mandado a los alumnos como tarea para casa el visionado de 4 vídeos (YouTube) que explican los conceptos y la importancia de la empatía, la escucha activa y la asertividad.</p>	<p><b><u>1º) TRABAJO EN EL AULA</u></b></p> <p>La profesora por medio de una clase magistral ha explicado en el aula a los alumnos de este grupo el significado de los conceptos empatía, escucha activa y asertividad y su importancia en la atención al cliente.</p>
<p><b><u>2º) TRABAJO EN EL AULA</u></b></p> <p>Los alumnos han realizado en el aula un ejercicio práctico (ver anexo 5) que les ha permitido aplicar los contenidos teóricos mostrados en los vídeos. El ejercicio se ha realizado individualmente pero pudiendo intercambiar puntos de vista con los compañeros y la profesora.</p>	<p><b><u>2º) TRABAJO FUERA DEL AULA</u></b></p> <p>Se ha mandado a los alumnos que hicieran como tarea fuera del aula, para entregarla al día siguiente, el mismo ejercicio práctico realizado por sus compañeros del grupo experimental.</p>

**4-** Para medir el grado de aprendizaje de los alumnos que han realizado la actividad en base al modelo *Flipped Classroom* y compararlo con el aprendizaje obtenido por los alumnos que han seguido la metodología tradicional, ha sido utilizada la misma prueba escrita de evaluación, la “ficha de trabajo: atención al cliente”, basada en la taxonomía SOLO de John Biggs y comentada en el punto 5.6 (anexo.2), que se ha corregido con la rúbrica del anexo.3.

## **2º) FASE EXPLORATORIA.**

En la segunda fase de la investigación, se ha procedido a realizar una encuesta a los alumnos de la muestra para conocer su valoración del Modelo pedagógico *Flipped Classroom* y su predisposición a utilizarlo en alternancia con la metodología de enseñanza tradicional. Para lo cual se han seguido los siguientes pasos:

**1.-** En primer lugar, y de manera objetiva para no influir en sus posteriores respuestas, se ha explicado a los alumnos en qué consiste este modelo pedagógico. Para ello, se ha utilizado un vídeo que de forma sencilla y gráfica expone los puntos fundamentales que caracterizan al Modelo.

**2.-** Seguidamente, se ha aclarado al alumnado las dudas surgidas en torno a cómo se utiliza la “clase al revés” y se ha explicado que el grupo de alumnos que trabajó los contenidos relativos a las habilidades comunicativas y sociales (asertividad, escucha activa y empatía) por medio del visionado de vídeos y la ficha de trabajo en el aula siguió la metodología pedagógica que corresponde al Modelo *Flipped Classroom*.

**3.-** Por último, se ha pasado a los 16 alumnos presentes en el aula el cuestionario diseñado, ya comentado en el punto 5.6 Herramientas y procesos (anexo.4).

## 5. Análisis de datos y resultados de la investigación

Para la codificación y tratamiento de los datos obtenidos en la prueba objetiva empleada en la fase experimental y en el cuestionario aplicado en la fase exploratoria, se ha utilizado el programa informático Excel. Con el mismo, se han realizado una serie de gráficos de barras y sectores que permiten una mayor comprensión de los resultados obtenidos en la investigación.

### RESULTADOS FASE EXPERIMENTAL.

Para conocer los resultados de la fase experimental se ha hecho uso de la siguiente información:

- Nota media del Módulo, referida a las dos primeras evaluaciones del curso, para cada alumno y para cada uno de los grupos (experimental/control).
- Calificación obtenida por los alumnos en la prueba objetiva de evaluación de la actividad (Ficha de atención al cliente).
- Tipo de aprendizaje de cada alumno (superficial/profundo).

Para conocer los posibles cambios introducidos por el Modelo *Flipped Classroom* en los resultados de aprendizaje de los estudiantes que han realizado la actividad propuesta siguiendo este Modelo, se ha procedido a registrar la calificación media obtenida en la prueba objetiva por cada uno de los grupos de alumnos (experimental y control), y comparar su variación promedio respecto a su respectiva nota media en el Módulo. Por otro lado, se ha llevado a cabo el mismo análisis pero diferenciando dentro de cada grupo los alumnos que responden a un aprendizaje de tipo superficial y profundo.

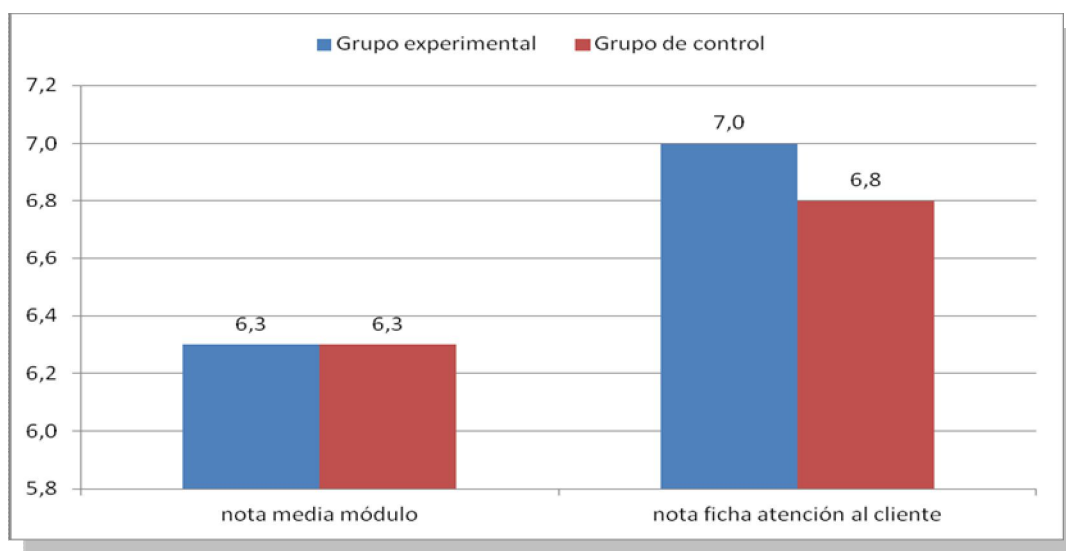
La tabla de la página siguiente recoge: los datos de las calificaciones obtenidas por cada alumno en la prueba de evaluación, sus datos de referencia y las notas medias de cada grupo. En los dos casos, la nota media en la prueba objetiva es superior a la del Módulo. Sin embargo, ese incremento es mayor en el grupo experimental, es decir, aquel en el que se ha aplicado el enfoque *Flipped Classroom*.

**Tabla resultados aprendizaje alumnos en la fase experimental**

ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL							
Alumno nº	Ref.	sexo	Tipo de aprendizaje	Nota media en el módulo	NOTA FICHA: ATENCIÓN AL CLIENTE		
					Pregunta nº 1	Pregunta nº 2	NOTA FINAL
1	AC	H	superficial	7	7	3	5
2	HF	H	superficial	5	2	6	4
3	GV	M	profundo	6	7	7	7
4	AM	M	profundo	7	9	8	8,5
5	RA	H	superficial	5,5	8	8	8
6	PC	M	profundo	8,5	9	6	7,5
7	SR	M	superficial	6	9	6	7,5
8	CA	M	profundo	7	8	8	8
9	AP	M	superficial	5,5	8	3	5,5
10	DA	H	profundo	7,5	7	7	7
11	AG	M	superficial	4,5	9	8	8,5
ALUMNOS GRUPO DE CONTROL							
Alumno nº	Ref.	sexo	Tipo de aprendizaje	Nota media en el módulo	NOTA FICHA: ATENCIÓN AL CLIENTE		
					Pregunta nº 1	Pregunta nº 2	NOTA FINAL
1	AC	M	superficial	7	9	7	8
2	DA	H	profundo	6,5	6	7	6,5
3	CA	M	profundo	7	9	7	8
4	AI	M	profundo	7,5	8	8	8
5	AS	M	superficial	6	9	7	8
6	JM	H	superficial	6	6	6	6
7	JA	M	superficial	5	6	3	4,5
8	CL	M	profundo	7,5	9	8	8,5
9	CG	M	superficial	4,5	7	4	5,5
10	SO	H	superficial	6	6	4	5
GRUPO EXPERIMENTAL – SU NOTA MEDIA EN EL MÓDULO:					6,3		
GRUPO EXPERIMENTAL – SU NOTA MEDIA FICHA ATENCIÓN CLIENTE:					7,0		
GRUPO DE CONTROL – SU NOTA MEDIA EN EL MÓDULO:					6,3		
GRUPO DE CONTROL – SU NOTA MEDIA FICHA ATENCIÓN CLIENTE:					6,8		

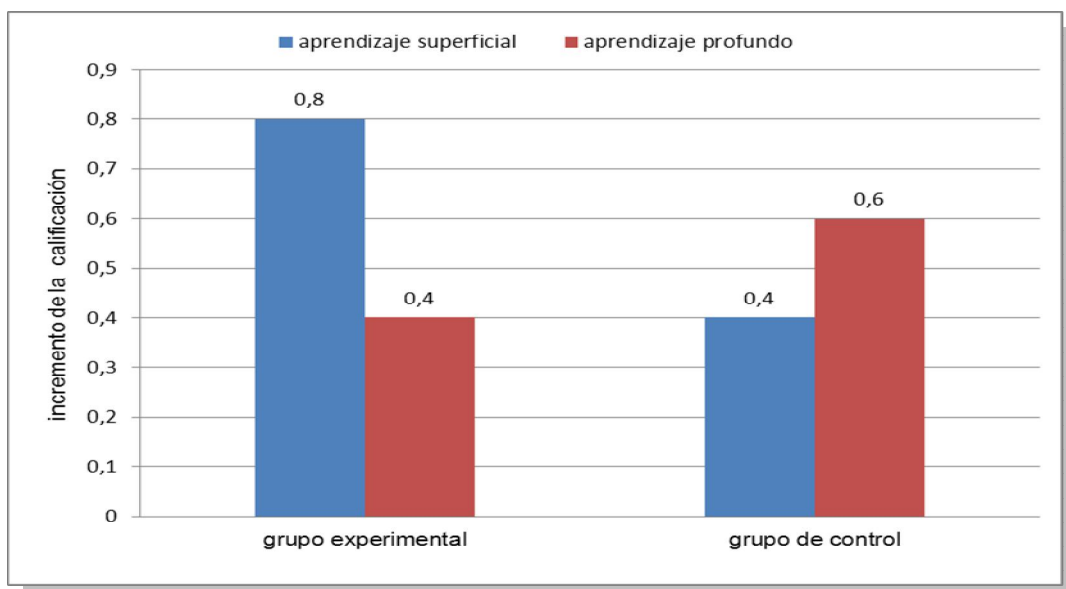
Representados los resultados de la tabla anterior en un gráfico de barras, podemos comprobar de forma visual que el grado de aprendizaje, valorado de manera global, de los alumnos que han trabajado los contenidos en base al modelo *Flipped Classroom* ha sido superior en dos décimas respecto al alcanzado por los alumnos que siguieron la metodología de clase magistral o metodología tradicional. Además, los dos grupos partían de la misma nota de referencia (6,3).

**Gráfico 1. Evolución del nivel de aprendizaje de los alumnos.**



Por otro lado, podemos ver que la actividad didáctica basada en la “clase al revés” ha conseguido un nivel más alto de aprendizaje en los estudiantes que se caracterizan por aprender de forma más superficial y, que por tanto, necesitan de una mayor motivación extrínseca por parte del profesorado.

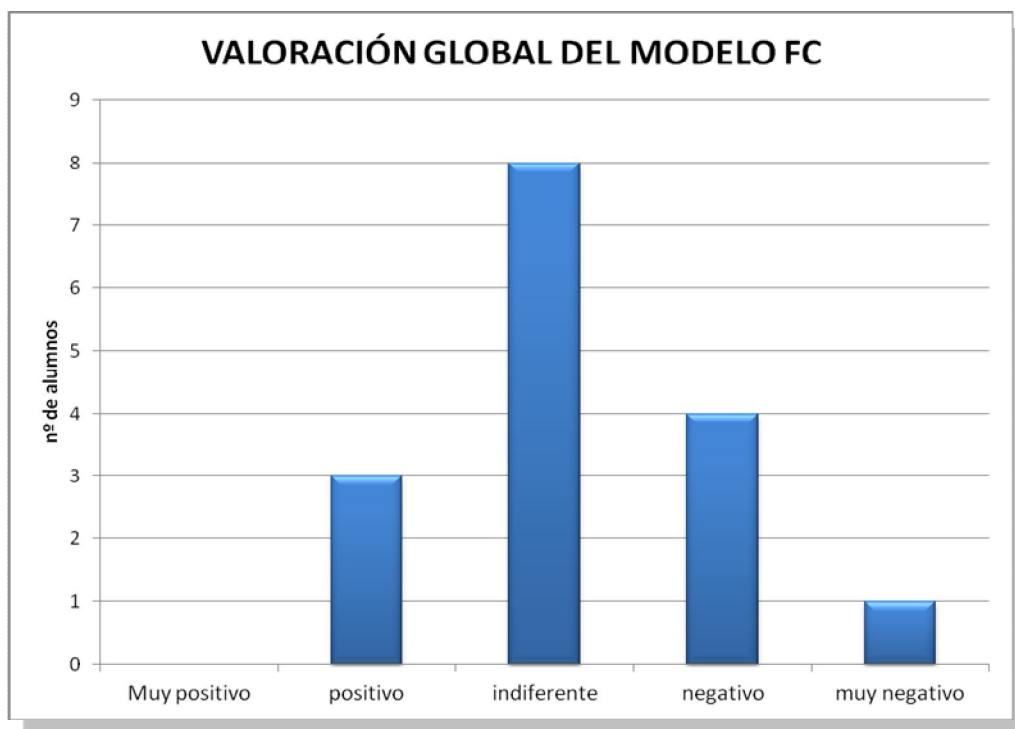
**Gráfico 2. Eficiencia FC en relación con el tipo de aprendizaje del alumno.**



## RESULTADOS FASE EXPLORATORIA.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario son llamativos. En la pregunta nº 14 en la que se pide una valoración global del Modelo, la mayoría de los estudiantes lo han valorado con indiferencia o de manera negativa, tal y como muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 3.



Sin embargo, cuando se les ha preguntado separadamente por el grado de interés que les suscitaban los diferentes aspectos que caracterizan la “clase al revés” (recogidos en la parrilla de la pregunta nº 15 del cuestionario), sus valoraciones han sido muchos más positivas, como podemos comprobar en los gráficos 4 y 5 de la página siguiente que dejan clara como respuesta mayoritaria la de “interesante”. Estos resultados vienen a corroborar la tendencia de resistencia al cambio que existe en el ámbito educativo, tanto por parte del profesorado, como de los alumnos y sus familias. Se evidencia que, muchas veces, lo desconocido despierta poco interés o incluso rechazo, existiendo cierta tendencia a lo familiar y a lo que se está acostumbrado. Por ello podemos decir que, a veces, la innovación educativa no es una tarea sencilla.



Gráfico 4.

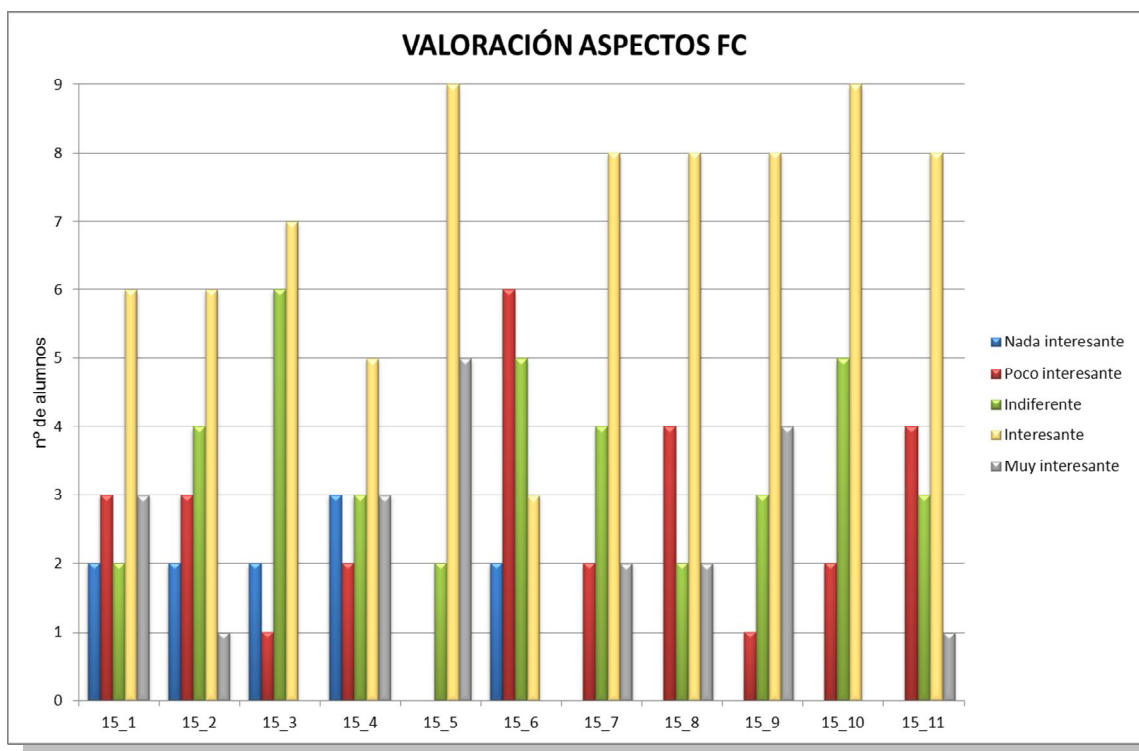
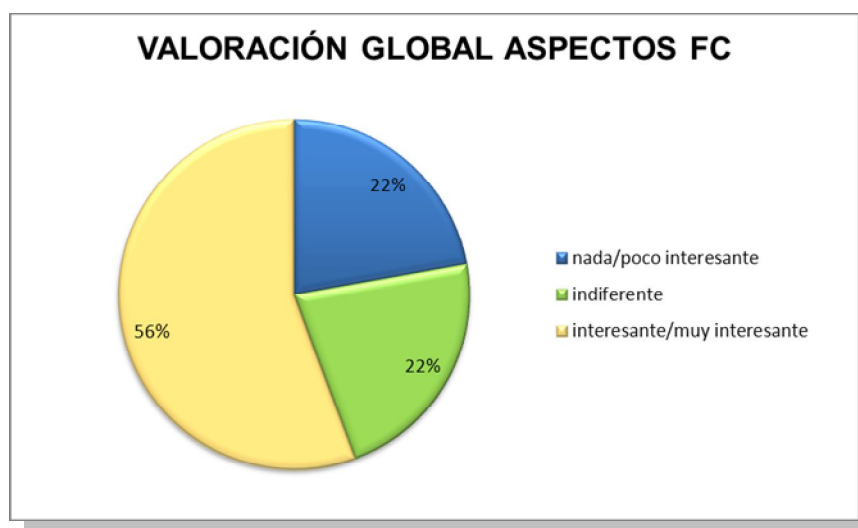


Gráfico 5.



En la línea de lo que estamos indicando, apuntan también los resultados de la pregunta nº 16 en la que las respuestas a la cuestión de cómo prefieres aprender nuevos conocimientos, la mayoría de los alumnos han elegido como respuesta “a través del profesor en el aula” frente

a la posibilidad de “ver vídeos explicativos fuera del aula”. No obstante, debemos señalar que los alumnos encuestados están satisfechos con el Ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos que están realizando, como muestran sus respuestas a la pregunta nº 11 donde el 100% de los estudiantes ha contestado que su nivel de satisfacción con el Ciclo es alto o muy alto, ya que esta satisfacción podría hacer que los alumnos vieran poco necesaria la introducción de nuevos modelos pedagógicos frente a una metodología tradicional basada en la clase expositiva que les está funcionando.

**Gráfico 6.**



Otro resultado que merece la pena ser destacado es el inconveniente que puede suponer para algunos estudiantes el uso continuado del ordenador, ya que el 37,5 % de los alumnos encuestados ha manifestado sufrir problemas en la vista con su uso (pregunta nº 18 del cuestionario). Aspecto este que debe ser tenido en consideración a la hora de aplicar el Modelo con un determinado grupo de alumnos.

En la pregunta nº 19 formulada para conocer la opinión de los encuestados respecto a si el nivel de exigencia que puede suponer para el alumno una enseñanza basada en el Modelo de “clase al revés” es superior al de la clase tradicional, el 50% de los estudiantes han contestado afirmativamente.

Por último, mencionar que los Módulos Profesionales en los que los alumnos han mostrado preferencia para la impartición de algunos de sus contenidos de acuerdo al Modelo *Flipped Classroom* han sido: “Estructura del Mercado Turístico” y “Recursos Humanos en el Alojamiento”.

## 6. Conclusiones de la investigación

La actividad diseñada para trabajar los contenidos relacionados con “las habilidades comunicativas en la atención al cliente” en base al Modelo *Flipped Classroom* ha tenido una incidencia positiva en el aprendizaje de los alumnos que la han llevado a cabo (grupo experimental). La calificación media de este grupo en el examen realizado para medir su aprendizaje ha experimentado un incremento respecto a su nota media en el Módulo superior en dos décimas a la obtenida por el grupo de control que ha trabajado los mismos contenidos siguiendo la metodología tradicional, de clase expositiva y tarea fuera del aula. Al mismo tiempo, es de reseñar que con la “clase al revés” los alumnos con un tipo de aprendizaje superficial, cuya motivación está más condicionada a factores externos, son los que más han mejorado sus resultados de aprendizaje. Esto abre una nueva línea de investigación en relación a la eficiencia del Modelo con alumnos en los que la metodología empleada influye más en su motivación y, por tanto, en los conocimientos que alcanzan.

Así pues, podemos decir que se confirma la hipótesis de partida de que *“una actividad basada en el Modelo Flipped Classroom en combinación con la metodología tradicional sirve para motivar a los alumnos y mejorar sus resultados de aprendizaje”*.

Respecto a la segunda hipótesis, aunque los alumnos no han valorado positivamente de forma global el Modelo, la evaluación de forma separada de los aspectos que lo caracterizan ha obtenido un 56% de respuestas de interesante o muy interesante, lo que nos lleva a refrendar la hipótesis de partida de la fase exploratoria de que *“los alumnos de Formación Profesional encuentran interesante el Modelo Flipped Classroom para utilizarlo intercalado con la clase magistral”*.

En definitiva, podemos señalar que los docentes debemos contemplar la posibilidad de hacer uso de la pedagogía de “clase al revés” con alumnado de Formación Profesional, siempre y cuando se cumplan una serie de requisitos como que los alumnos puedan disponer de un ordenador u otro dispositivo (tablet, iPad, etc.), acceso a Internet, tiempo para visionado de vídeos u otras actividades fuera del aula, etc., así como ausencia de problemas de visión por el uso del ordenador.

En la presente investigación, por limitaciones de tiempo se ha llevado a cabo una experiencia de *Flipped Classroom* con un solo grupo de alumnos de FP. Se considera interesante dar continuidad a esta investigación poniendo en marcha nuevos estudios de investigación-acción que sirvan para obtener más datos sobre el Modelo *Flipped Classroom*.

## 7. Propuesta de innovación

Con los resultados de la investigación, se realiza la siguiente propuesta de innovación para que sea tenida en consideración en relación a los alumnos del IES Miralbueno que estudian primer curso del Ciclo Formativo de Grado Superior Gestión de Alojamientos Turísticos:

- Considerar inicialmente la metodología *Flipped Classroom* para aquellos Módulos Profesionales en los que los alumnos han mostrado una mayor preferencia:
  - Estructura del Mercado Turístico
  - Recursos Humanos en el Alojamiento
- Elaborar una “Guía de Consejos Miralbueno” para la aplicación con éxito de actividades basadas en el Modelo de “clase al revés” con alumnos de Formación Profesional que iniciamos con las siguientes recomendaciones:
  - Todos los alumnos deben disponer de conexión a Internet fuera del aula.
  - Deben contar con ordenadores u otros dispositivos tecnológicos en su domicilio.
  - Comprobar la ausencia de problemas de visión en el alumnado.
  - Preparar contenidos en vídeos con una duración máxima de diez minutos.
  - Comprobar que los alumnos disponen de tiempo fuera del aula para el visionado de los vídeos teóricos o la realización de otras actividades.

## 8. Bibliografía

- Aula Magna 2.0*. Roman González, M. (2012). “Flipped Classroom”: una oportunidad para profundizar en el EEES. Recuperado de: <http://cuedespyd.hypotheses.org/241>
- Aula Planeta. Innovamos para una educación mejor. Recuperado de: [http://www.aulaplaneta.com/wp-content/uploads/2015/05/Inf\\_40Herramientas\\_Flippear\\_Tu\\_Clase.pdf](http://www.aulaplaneta.com/wp-content/uploads/2015/05/Inf_40Herramientas_Flippear_Tu_Clase.pdf)
- Colegio San Gabriel. Recuperado de: <http://sangabriel.es/>
- Flipped Learning Network (FLN)*. (2014) The Four Pillars of F-L-I-P™. Recuperado de: [http://www.flippedlearning.org/cms/lib07/VA01923112/Centricity/Domain/46/FLIP\\_handout\\_FNL\\_Web.pdf](http://www.flippedlearning.org/cms/lib07/VA01923112/Centricity/Domain/46/FLIP_handout_FNL_Web.pdf)
- Flipped learning network. Recuperado de: <http://fln.schoolwires.net/site/Default.aspx?PageID=92>
- García-Barrera, A. (2013). El Aula Inversa: cambiando la respuesta a las necesidades de los estudiantes. *Avances en Supervisión Educativa*, n ° 19. Recuperado de: [http://www.adide.org/revista/images/stories/revista19/ase19\\_mono02.pdf](http://www.adide.org/revista/images/stories/revista19/ase19_mono02.pdf)
- IES Miralbueno. Recuperado de: <http://www.iesmiralbueno.com/>
- Instituto Aragonés de Estadística. Gobierno de Aragón. Recuperado de: <http://www.aragon.es/iaest>
- Orden de 15 de junio de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón.
- The flipped classroom*. Raúl Santiago. Recuperado de: <http://www.theflippedclassroom.es/>
- Tourón, J. (2013). The Flipped Classroom: ¿no has ‘flipado’ aún? Disponible en: <http://www.javiertouron.es/2013/06/the-flipped-classroom-no-has-flipado.html>
- Walsh, K. (2013a). *Flipped Classroom Panel Discussion Provides Rich Insights into a Powerful Teaching Technique*. Disponible en: <http://www.emergingedtech.com/2013/06/flipped-classroom-panel-discussion-provides-rich-insights-into-a-powerful-teaching-technique/>
- Web Flipasaurus. Recuperado de: <http://flipasaurus.com/vq/oxvNFK4oRQ>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Cuarenta herramientas para aplicar la el modelo pedagógico *Flipped Classroom*.

Infografía con 40 herramientas tecnológicas.



Fuente: [www.aulaplaneta.com](http://www.aulaplaneta.com)

## Anexo 2. Prueba de evaluación.

Se pide a los alumnos que realicen en el aula de forma individual la siguiente ficha de trabajo. El tiempo que se les asigna para ello es de 40 minutos.

FICHA DE TRABAJO: ATENCIÓN AL CLIENTE EN RECEPCIÓN
Nombre y apellidos del alumno/a:
Fecha:
1. <i>Explica y relaciona las siguientes habilidades sociales y comunicativas: empatía, escucha activa y asertividad.</i>
( niveles 3 y 4 de la taxonomía SOLO de John Biggs) <i>Se espera que los alumnos definan estas habilidades sociales y comunicativas y expliquen cómo están interrelacionadas.</i>
2. <i>Razona en qué medida las habilidades anteriores son útiles en el desempeño del trabajo que se lleva a cabo en el departamento de Recepción.</i>
( nivel 5 de la taxonomía SOLO de John Biggs) <i>Se espera que los alumnos hagan inferencias entre la calidad de la atención al cliente en el Mostrador de Recepción y el desarrollo de las capacidades de empatía, escucha activa y asertividad, considerando los diferentes tipos de clientes estudiados que podemos encontrar en los alojamientos turísticos, etc.</i>



### Anexo 3. Rúbrica de evaluación.

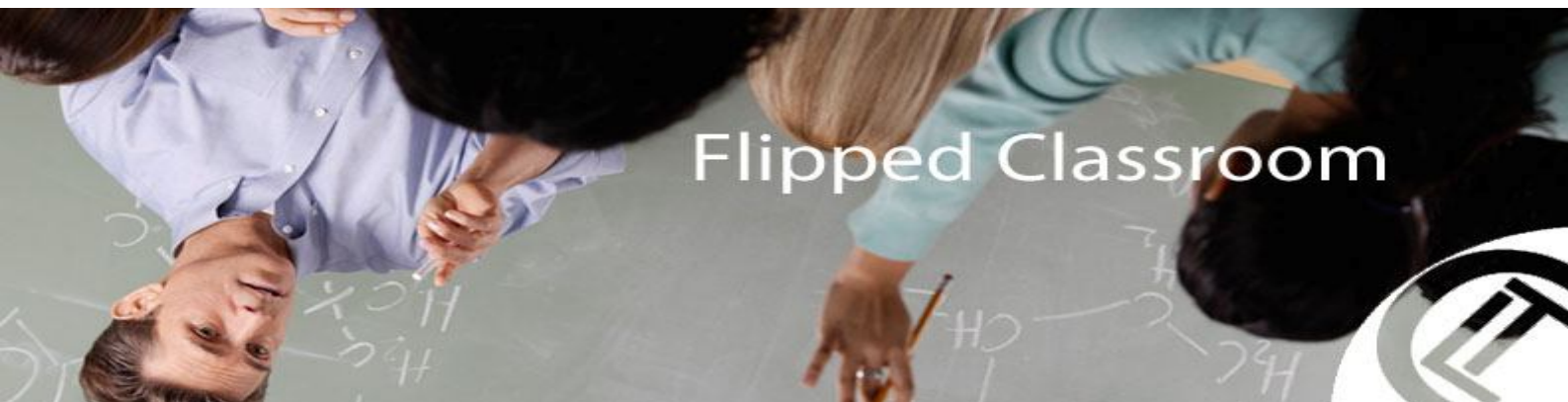
RÚBRICA DE EVALUACIÓN: FICHA ATENCIÓN AL CLIENTE														
INDICADORES TAXANOMÍA SOLO			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	
Nivel 3	Explica	Define (conceptos)												
		Describe												
		Algoritmos (secuencia)												
Nivel 4	Relaciona	Relaciona-compara												
		Aplica												
		Integra todo con coherencia												
Nivel 5	Abstracto	Inferencias (deduce)												
		Teoriza (hipótesis)												
		Consecuencias, implicaciones												

## Anexo 4. Cuestionario:

### **Flipped Classroom en combinación con la metodología tradicional.**

*Se está llevando a cabo en el contexto del Máster en Profesorado de la Universidad de Zaragoza una investigación para conocer la opinión del alumnado de Formación Profesional sobre el Modelo de enseñanza denominado Flipped Classroom (FC) o “clase al revés”. Solicitamos tu colaboración en este estudio a través de la cumplimentación del siguiente cuestionario. Gracias de antemano.*

*(FECHA: 21 de abril de 2015)*



#### **BLOQUE 1. PERFIL DEL ESTUDIANTE.**

*(Alumnos del Módulo Profesional Recepción y Reservas. Curso 2014 /15.  
CFGS en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón).*

1.- Indica tu edad: \_\_\_\_\_

2.- Indica tu sexo:

- ☐ Mujer  
☐ Hombre

3.- Nacionalidad: \_\_\_\_\_

4.- Señala la titulación de mayor nivel con la que cuentas en la actualidad:

- ☐ Educación Secundaria Obligatoria  
☐ Bachillerato  
☐ Ciclo Formativo de Grado Medio  
☐ Ciclo Formativo de Grado Superior  
☐ Grado Universitario  
☐ Diplomatura Universitaria  
☐ Licenciatura Universitaria  
☐ Otra

5.- Durante el presente curso académico 2014/15, además del CFGS en Gestión de Alojamientos Turísticos ¿estás realizando otros estudios formales?

- ☐ Sí  
☐ No

6.- Si la pregunta anterior es afirmativa, señala cuáles:

7.- ¿Estás trabajando en el momento actual?

- ☐ Sí  
☐ No

8.- ¿Tienes experiencia laboral?

- ☐ Sí  
☐ No

9.- ¿Cuál es el motivo principal por el que estás realizando el CFGS de Gestión de Alojamientos?

- ☐ Me gustan los contenidos de los Módulos Profesionales.  
☐ Las salidas profesionales son acordes a mis intereses laborales.  
☐ Mi familia está relacionada con el sector.  
☐ No tuve plaza en los estudios que elegí en primera opción.  
☐ Otro.

10.- En caso de haber contestado en la pregunta anterior “falta de plaza en los estudios elegidos en primera opción”, indica de qué estudios se trataba:

11.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el CFGS en Gestión de Alojamientos que cursas?

- ☐ muy alto    ☐ alto    ☐ medio    ☐ bajo    ☐ muy bajo

12.- Cuando estudio:  
(Marca solo un óvalo)

- ☐ Mi objetivo principal es aprobar el examen.  
☐ Me interesa principalmente adquirir una amplia formación profesional.  
☐ Me motiva fundamentalmente obtener buenas calificaciones.  
☐ No me identifico con ninguna de las respuestas anteriores.

13. Señala las opciones que se correspondan con tus expectativas de futuro.

Cuando finalice el CFGS que estoy cursando quiero:  
(Marca las opciones que desees)

- ☐ Estudiar otro CFGS.  
☐ Estudiar un Grado Universitario.  
☐ Trabajar.  
☐ Otras.

## BLOQUE 2. VALORACIÓN DEL MODELO *FLIPPED CLASSROOM*.

14.- ¿Cómo valoras en general el Modelo de enseñanza *Flipped Classroom*?

☐ muy positivo      ☐ positivo      ☐ indiferente      ☐ negativo      ☐ muy negativo

15.- Señala el grado de interés que tienen para ti los siguientes aspectos relativos al Modelo pedagógico *Flipped Classroom*.

	Nada interesante	Poco interesante	Indiferente	Interesante	Muy interesante
Visionado de los vídeos con explicaciones teóricas de los contenidos del curso el número de veces que se desee.					
Visionar las explicaciones en vídeo que ha grabado tu propio profesor.					
Visionar otras explicaciones en vídeo seleccionadas por tu profesor.					
Elección del momento para el visionado de los vídeos fuera del aula.					
Posibilidad de contar con las explicaciones en vídeo a la hora de preparar un examen.					
Trabajar los contenidos por anticipado de manera individual en casa.					
Dedicar el tiempo en el aula a realizar trabajos/proyectos en equipo.					
Dedicar el tiempo de clase a realizar actividades prácticas.					
Contar con la ayuda del profesor en el aula a la hora de hacer las tareas prácticas.					
Desarrollo de la competencia digital mediante el uso de las TICs.					
Papel más activo del alumno en el aula.					

16.- Cuando se trata de aprender nuevos contenidos teóricos, en general ¿qué prefieres?

☐ Escuchar las explicaciones del profesor directamente en el aula.  
☐ Escuchar las explicaciones en vídeo fuera del aula.

17.- ¿Tienes acceso a Internet en tu domicilio?

- ☐ Sí
- ☐ No

18.- ¿El uso del ordenador te produce problemas en la vista?

- ☐ Sí
- ☐ No

19.- ¿Piensas que la enseñanza basada en el modelo *Flipped Classroom* es más exigente con el alumno?

- ☐ Sí
- ☐ No

20.- ¿Te gustaría que los profesores impartieran alguno de los contenidos de los Módulos en base al Modelo pedagógico *Flipped Classroom* en combinación con la metodología tradicional?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No sabe, no contesta.

21.- De los Módulos profesionales del primer curso del CFGS en Gestión de Alojamientos Turísticos para la Comunidad Autónoma de Aragón, señala aquellos en los que te gustaría que se aplicara el Modelo de “clase al revés” para la enseñanza de parte de sus contenidos.

- ☐ Estructura del mercado turístico.
- ☐ Dirección de alojamientos turísticos.
- ☐ Recepción y reservas.
- ☐ Recursos humanos en el alojamiento.
- ☐ Inglés.
- ☐ Segunda lengua extranjera: francés.
- ☐ Formación y Orientación laboral.
- ☐ No sabe, no contesta.

- Si has trabajado los contenidos “asertividad, empatía y escucha activa” en base al modelo *Flipped Classroom*, contesta las siguientes preguntas:

22. - Visionado de los vídeos correspondientes fuera del aula:

- ☐ No llegué a ver ninguno.
- ☐ Vi alguno.
- ☐ Vi una vez cada uno.
- ☐ Repetí el visionado de vídeos.

23. ¿Hubieras preferido recibir las explicaciones en clase y realizar la ficha de ejercicios en casa?

- ☐ No
- ☐ Sí
- ☐ Me hubiera dado igual.

24. Si lo deseas puedes añadir un comentario.

------------------

## Anexo 5. Ejercicio práctico.

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### **HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS**

#### **ASERTIVIDAD**

1. Una persona va a dormir a un hotel. En la habitación de al lado hay un ruido tremendo que le impide descansar. A la mañana siguiente tiene que acudir a una importante reunión de trabajo. Identificad los siguientes tipos de comportamiento (asertivo, agresivo, pasivo o sumiso):

- a) No decir nada y no dormir en toda la noche.
- b) Armar un gran escándalo en recepción y amenazar entre insultos con no volver al hotel.
- c) Llamar a recepción y solicitar que controlen el ruido de la otra habitación y solucionen el problema.

a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_ c) \_\_\_\_\_

2. Indicad situaciones que puedan resultar complicadas o incómodas y proponed una respuesta o comportamiento asertivo. Ejemplo de situaciones:

- En un bar, te dan un vaso con unos labios marcados.
- Alguien te adelanta en la fila de una tienda.

Situaciones	Comportamiento asertivo
1.	1.

3. Identificad habilidades y errores relacionados con el proceso de comunicación y la escucha activa en el siguiente caso:

En el taller Tornasol, Pablo trabaja como auxiliar de almacén con Samuel, su jefe. Samuel le explica a Pablo, cada tarde, las tareas que debe revisar para el día siguiente. Hoy, mientras su jefe le está explicando las tareas que debe hacer, Pablo está mirando al suelo pensando con quién va a quedar el fin de semana (al fin y al cabo ya sabe por otras veces como debe hacer el trabajo). Después levanta la cabeza y le mira de forma fija a su jefe.

Pablo interrumpe la conversación para pedir a Samuel las llaves del almacén porque se ha olvidado las suyas en casa. Al final, su jefe resume las instrucciones del día, a lo que Pablo le responde: “no se preocupe, recordaré todo lo que ha dicho aunque no lo anote”.

Al día siguiente, Pablo va al almacén y descubre que hay mercancía que nunca había visto antes, y no recuerda dónde le dijo su jefe que debía colocarla. Además, Samuel está de viaje y no puede atenderle.

Errores cometidos por Pablo	Errores cometidos por Samuel
Habilidades mostradas por Pablo	Habilidades mostradas por Samuel

4.- Un estudiante le está contando, muy nervioso y preocupado, a un compañero de clase el siguiente problema: “ayer Ana me dejó su *pendrive rojo*, en el que tiene todos sus trabajos, para que grabara mi ejercicio de lengua porque a mí se me había olvidado el mío. Resulta que me lo dejé metido en el ordenador del aula de informática. He vuelto a buscarlo pero ya no está. He ido a jefatura pero me han dicho que como eso ocurrió ayer es imposible saber quién lo puede haber cogido. Ana me advirtió que no lo perdiera que tenía en él todas sus cosas”.

Si este compañero tuviera desarrollada una buena empatía y la habilidad de la escucha activa, ¿Qué haría en este caso?