



Universidad
Internacional
de Andalucía

TÍTULO

PROGRAMACIÓN UNIDAD DIDÁCTICA
HOJAS DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

AUTOR

Álvaro Ramírez Nieto

	Esta edición electrónica ha sido realizada en 2024
Tutor	Dr. D. Francisco Ruiz Rey
Institución	Universidad Internacional de Andalucía
Curso	<i>Máster Universitario en Profesorado de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas. Especialidad: Hostelería y Turismo (2022/23)</i>
©	Álvaro Ramírez Nieto
©	De esta edición: Universidad Internacional de Andalucía
Fecha documento	2023



Universidad
Internacional
de Andalucía



**Atribución-NoComercial-SinDerivadas
4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)**

Para más información:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.en>



Máster Universitario en Profesorado de enseñanza secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas de la Universidad Internacional de Andalucía

Programación Unidad Didáctica

Estudiante: Álvaro Ramírez Nieto
Especialidad: Hostelería y Turismo
Tutor: Francisco Ruiz Rey
Unidad: Hojas de reclamaciones

CURSO ACADÉMICO: 2022-2023
SEDE DE LA UNIA: LA RÁBIDA (HUELVA)



Contenido

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO	3
2. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	4
3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	5
4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.	6
4.1 Contextualización legal.....	6
4.2 Contextualización del centro educativo	7
4.3 Contextualización del alumnado del centro	8
4.4 Contextualización del alumnado al que va dirigida la unidad didáctica	8
5. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.....	9
6. OBJETIVOS	10
6.1 Objetivos generales	10
6.2 Objetivos específicos. Resultados de aprendizaje	12
6.3 Objetivos didácticos.....	12
7. COMPETENCIAS	14
7.1 Competencia general.....	14
7.2 Competencias profesionales, personales y sociales	14
7.3 Cualificaciones profesionales	14
8. CONTENIDOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	16
8.1 Contenidos básicos.....	16
8.2 Contenidos didácticos	16
8.3 Contenidos transversales.....	16
9. INTERDISCIPLINARIEDAD.....	19
10. METODOLOGÍA	20
10.1 Principios metodológicos	20
10.2 Métodos didácticos y actividades de enseñanza-aprendizaje.....	20
10.3 Recursos didácticos.	23
10.4 Organización: tiempo, espacio y agrupamiento	24
11. TEMPORALIZACIÓN/SECUENCIACIÓN	25
12. EVALUACIÓN	27
12.1 Criterios de evaluación.....	27
12.2 Instrumentos de evaluación	27
12.3 Criterios e instrumentos de calificación	28

12.4 Mecanismos de recuperación.....	28
13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	29
14. REFLEXIÓN, EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES	30
15. BIBLIOGRAFÍA	31

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO

El sistema educativo español, regulado por las diferentes leyes orgánicas (LOGSE, LOCE, LOE y LOMCE), implica necesariamente un currículo escolar abierto. A través del mismo se pretende promover la participación de las CC.AA, de los centros docentes y de los profesores en la elaboración curricular permitiendo una adecuación a la realidad del contexto socioeconómico y cultural de cada centro escolar y de las características del alumnado.

En este sentido, existe la necesidad de la acción del profesorado en la elaboración de la Programación Didáctica.

La programación es un instrumento de planificación curricular que nos permite alcanzar los objetivos previstos de forma planificada. Debe organizar de forma práctica y coherente el proceso de enseñanza-aprendizaje cuyos elementos son el conjunto de competencias, objetivos, contenidos, criterios metodológicos y de evaluación que los estudiantes deben alcanzar en un determinado nivel educativo. Debe responder a las preguntas ¿qué enseñar?, ¿cómo enseñar?, ¿cuándo enseñar? y ¿qué, cómo y cuándo evaluar?

Dicha programación se encuentra en el tercer nivel de concreción curricular (véase figura 1.1.) y debe ser coherente con el resto de niveles. Cada nivel, comenzando por el primero, va de menor concreción a mayor concreción.

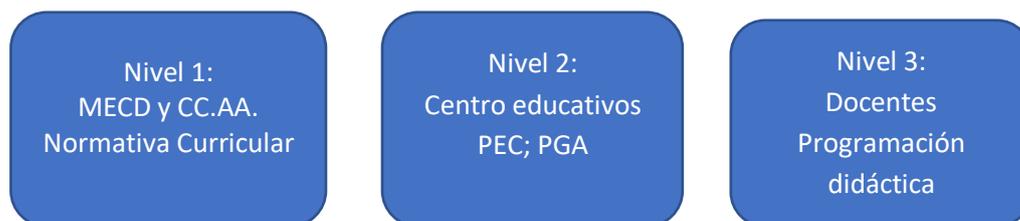


Figura 1. Niveles de concreción curricular.

Fuente: Elaboración propia.

El nivel 1, corresponde al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD) y a las Comunidades Autónomas (CC.AA), que son los que regulan la Normativa Curricular.

El nivel 2, corresponde a los Centros Educativos que se encargan del Proyecto Educativo de Centro (PEC) y de la Programación General Anual (PGA).

Por último, el nivel 3, es la que corresponde a los docentes, que es la realización de la Programación didáctica.

2. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

La siguiente programación didáctica corresponde al módulo profesional de “Atención al Cliente y Unidad Formativa de Prevención” de la familia profesional de Hostelería y Turismo. Este módulo es impartido en el 2º curso del Ciclo Formativo Básico en Cocina y Restauración. Será contextualizada en un aula del IES Doñana.

La unidad didáctica elegida para presentar es “Hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias”, perteneciente al módulo de Atención al cliente, concretamente al RA4. Este módulo pertenece al segundo curso del ciclo formativo de Formación Profesional Básica de Cocina y Restauración.

3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La importancia de la selección de esta unidad reside en que el alumnado adquiera el conocimiento suficiente para poder enfrentar a situaciones en su vida laboral que requieran de estos saberes. Saber los diferentes tipos de actuaciones, la importancia de una hoja de reclamaciones, saber que no siempre es malo para el trabajador.

Esta unidad didáctica se enmarca dentro del módulo profesional de Atención al Cliente, dentro del Ciclo Formativo de Cocina y Restauración. Pertenece al sector de la hostelería, que es un sector propenso a las quejas aunque no todo el mundo se queja y es importante saber cómo afrontar una queja y darle el valor necesario. Ya sea si se trata de una queja, sugerencia o incluso una hoja de reclamaciones.

Por eso mismo la importancia de impartir esta unidad didáctica.

4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.

4.1 Contextualización legal.

En la tabla 1 se detalla la normativa estatal y autonómica en la que se basan los ciclos formativos y son sacados del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y Orden de 8 de noviembre de 2016:

LEGISLACIÓN ESTATAL
<ul style="list-style-type: none">• Ley Orgánica de Educación 2/2006 (LOE), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE).• Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.• R.D.1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.• R.D. 1396/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Cocina y Gastronomía y fija sus enseñanzas mínimas.
LEGISLACIÓN AUTONÓMICA
<ul style="list-style-type: none">• Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA).• Decreto 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.• Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.• Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de Formación Profesional Inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.• Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación profesional Básica en Andalucía.• Anexo V del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.• ORDEN de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.• Decreto 301/2009, de 14 de julio, por el que se regula el calendario y la jornada escolar en los centros docentes, a excepción de los universitarios.• Orden de 20 de agosto de 2010, por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación de secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado.• Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de Formación en Centros de Trabajo y de Proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Tabla 1. Contextualización legal

Fuente: Elaboración propia, basados en el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero y Orden de 8 de noviembre de 2016

4.2 Contextualización del centro educativo

El IES Doñana se encuentra situado en Almonte, en la entrada del pueblo y justo enfrente del instituto IES La Ribera.

El centro fue creado en 1967 con otro nombre, Martín Villa y no fue hasta 1987 que tomará el nombre de IES Doñana, contando con un total de 23 profesores y 300 alumnos matriculados. Fue en el año 2001 cuando se fusionaron dos edificios que anteriormente formaban dos institutos separados y se inauguró oficialmente el Instituto de Educación Secundaria Doñana

Se da desde la ESO hasta bachillerato, tanto por las mañanas como por las tardes para adultos y los Ciclos Formativos de:

- a) FP Básica en Cocina y Restauración.
- b) FP Grado Medio de:
 - Técnico en aprovechamiento y conservación del medio natural.
 - Técnico en Cocina y Gastronomía.
 - Técnico en electromecánica de vehículos automóviles.
 - Técnico en gestión administrativa.
 - Técnico en actividades ecuestres.
- c) FP Grado Superior de:
 - Técnico superior en administración y finanzas.
 - Técnico superior en gestión forestal y del medio ambiente.
 - Técnico superior en ganadería y asistencia en sanidad animal.

En la actualidad es un centro de enseñanza bilingüe. Consta de 21 grupos de ESO, 8 grupos de bachillerato y los ciclos formativos anteriormente citados. Al ser un centro educativo tan grande, hay muchos profesores que van cambiando año tras año pero el Claustro de Profesores es estable.

Características del espacio.

Según las características del espacio, el IES Doñana cuenta con 7 edificios diferenciados:

- Edificio principal: donde se encuentra la Sala de Profesores, Despacho de Jefatura de Estudios, sala de tutoría, despacho de Dirección, Secretaría y Vicedirección, Administración y Conserjería, sala de copistería, y una cafetería.
- Edificio de ESO: 18 aulas de grupo, 2 de música, 2 talleres convertidos en 4 aulas pequeñas, 3 departamentos (convertidos en un aula de grupo), 5 departamentos, un taller de administración, un aula de PCPI, un taller de automoción, un ascensor, servicios, aula de apoyo (convertida en departamento) y un sótano.
- Edificio de Hostelería: dedicado a la docencia. Cuenta con un taller, un comedor, despacho y otras dependencias, 6 aulas de grupo, un aula de informática, aseo de profesores, de alumnos, una conserjería, taller de electricidad, 2 aulas de usos múltiples, un vestuario y un taller de pastelería.
- Edificio de BUP: dedicado a la actividad de la docencia.
- Edificio de la biblioteca: dedicado a la docencia, cuenta con aulas de grupo y la biblioteca, un laboratorio de ciencias, un laboratorio de física y otro de química.

- Edificio gimnasio: dedicado a la docencia. Cuenta con vestuario, duchas, pistas polideportivas y un departamento. También se incluye un pabellón cubierto.
- Edificio del silo: dedicado a la docencia. Cuenta con un taller de plástica, taller de actividades agrarias y dos aulas.
- Casa trasera: utilizada como aula de automoción y almacén.

El centro cuenta con una escuela de ajedrez, en la cual se encuentran numerosos alumnos implicados en ella. Siendo el horario para asistir es en los recreos, de 11.15h a 11.45h los martes y jueves. La influencia del ajedrez es tan fuerte en los alumnos que durante las guardias y horas vacías, piden los alumnos poder jugar al ajedrez entre ellos.

4.3 Contextualización del alumnado del centro

El perfil de las familias de los alumnados se podría decir que es un perfil económico medio-bajo, debido a que se encuentra en una zona agrícola, con expansión de servicios (turismo) e incipientes industrias. Todo ello hace que los jóvenes le den más valor a la búsqueda de trabajo inmediato en lugar de buscar unos estudios que les permitan otras opciones. El nivel de estudio de los padres también es de un perfil medio-bajo.

En general, de los alumnos en la Formación Profesional es de Almonte pero también vienen de otras localidades cercanas como Rociana y Bollullos Par del Condado. Para el acceso a la misma, las vías más comunes son tras terminar la ESO, o si se trata de la FP Básica es por no haber finalizado los estudios de la ESO.

La motivación que impulsa a los alumnos para estudiar la FP Básica es buscar un oficio rápido o algo que les permita un acceso a un grado medio de algo más afín a sus gustos. Son pocos los que entran en la FP Básica de Cocina y Restauración por querer dedicarse a eso. Por el lado de los grados medios, los de la rama de hostelería, la mayoría es para acceder a un grado superior de otra rama más afín a sus gustos.

4.4 Contextualización del alumnado al que va dirigida la unidad didáctica

El grupo está formado por 12 alumnos/as, con edades comprendidas entre 16 y 19 años, residen la mayoría en Almonte pero también en Rociana y Bollullos Par del Condado. Cabe destacar que había 3 tipos de alumnos bien diferenciados: 2 alumnos que eran pareja, que iban muy por encima del resto, todo lo terminaban los primeros (esto era debido a que combinaban el trabajo de camarero los fines de semana con los estudios entre semana); a continuación 8 alumnos, los cuales iban al ritmo esperado; y por último, 2 alumnos que iban bastante lento, los cuales presentaban muchas dificultades a la hora de realizar las actividades y entregarlas. El clima en el aula a veces era un poco áspero, esto era debido a que 2 alumnos no se llevaban bien. Lo que hacía que se dividieran en 3 grupos, coincidiendo casualmente con la clasificación anteriormente descrita.

Aparte de todo lo anterior descrito hay que mencionar el motivo por el que se encontraban allí, la mayoría habían repetido demasiadas veces la ESO y la opción que tenían era la FP Básica. Por otro lado, algunos pretendía continuar sus estudios por la misma rama de hostelería pero había otros que tenían intención de cambiarse de rama de ciclo formativo.

5. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

La unidad seleccionada “Hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias” pertenece al módulo profesional de “Atención al cliente”, que se encuentra dentro del Ciclo de Formación Básica de Cocina y Restauración.

La unidad didáctica seleccionada será la correspondiente al RA 4 y tendrá el nombre de “Hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias”. El nombre del resultado de aprendizaje en el que está englobado es R4: “Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación”.

El pilar fundamental de esta unidad didáctica son las hojas de reclamaciones, por lo que es importante nombrar el decreto que la regula, el cual es el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, el cual ampara dentro del marco normativo a las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

CURSO	MÓDULO	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES
PRIMERO	Aprovisionamiento y conservación de materias primas e higiene en la manipulación	4	128
	Ciencias aplicadas I	5	160
	Comunicación y sociedad I	8	256
	Procesos básicos de producción culinaria	6	192
	Técnicas elementales de preelaboración	6	192
	Tutoría FPB 1º	1	32
SEGUNDO	Atención al cliente	2	52
	Ciencias aplicadas II	5	130
	Comunicación y sociedad II	7	182
	Formación en centros de trabajo	0	260
	Preparación y montaje de materiales para colectividades y catering	4	156
	Procesos básicos de preparación de alimentos y bebidas	4	104
	Técnicas elementales de servicio	1	104
	Tutoría FPB 2º	1	26
	U.F. Prevención FPB		26
			2000

Tabla 2. Módulos profesionales de Cocina y Restauración

Fuente: Elaboración propia, basado en la Orden de 8 de noviembre de 2016,

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivos generales

Los objetivos generales del ciclo formativo de FP Básica en Cocina y Restauración vienen definidos por el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, en su Anexo V “Título Profesional Básico en Cocina y Restauración”, punto 3.1. “Objetivos generales del título”. Son los siguientes:

- a) Reconocer las aplicaciones y condicionantes de materiales e instalaciones de lavado y mantenimiento asociándolas a cada elemento de menaje para lavar utillaje y equipos en condiciones higiénico sanitarias.
- b) Identificar la necesidad de manipulaciones previas de las materias primas, almacenamiento de mercancías, reconociendo sus características y posibles aplicaciones, para ejecutar los procesos básicos de preelaboración y/o regeneración.
- c) Analizar técnicas culinarias sencillas, reconociendo las posibles estrategias de aplicación, para ejecutar las elaboraciones culinarias elementales y de múltiples aplicaciones.
- d) Identificar procedimientos de terminación y presentación de elaboraciones sencillas de cocina relacionándolas con las características básicas del producto final para realizar la decoración/terminación de las elaboraciones.
- e) Analizar las técnicas de servicio en cocina relacionándolas con los procesos establecidos para la satisfacción del cliente para colaborar en la realización del servicio.
- f) Distinguir métodos y equipos de conservación y envasado, valorando su adecuación a las características de los géneros o de las elaboraciones para ejecutar los procesos de envasado y/o conservación.
- g) Caracterizar los distintos tipos de servicios de alimentos y bebidas relacionándolos con los procesos establecidos y el tipo de cliente para colaborar en el servicio.
- h) Diferenciar las preparaciones culinarias y las técnicas asociadas, propias del bar-restaurante y de los servicios de catering, aplicando los protocolos propios de su elaboración y conservación para realizar procesos de preparación y presentación de elaboraciones sencillas.
- i) Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas para asistir en las actividades de atención al cliente.
- j) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.
- k) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- m) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.

n) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.

ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.

o) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio históricoartístico y las manifestaciones culturales y artísticas.

p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

q) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.

r) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

t) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

u) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.

v) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.

w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

x) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

y) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

z) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

Al módulo profesional de Atención al Cliente le corresponden los objetivos generales del ciclo formativo: e), i) y j) y dentro de la unidad didáctica seleccionada, el objetivo que se le corresponde es el j):

j) Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas para atención y comunicar quejas y sugerencias.

De estos objetivos, los que corresponderían al módulo serían los siguientes:

- l) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicando el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- ñ) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- p) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.

6.2 Objetivos específicos. Resultados de aprendizaje

Los objetivos específicos para alcanzar el objetivo general anteriormente mencionado son los siguientes:

1. Caracterizar las actividades de servicio y atención al cliente, aplicando las normas de protocolo según situación e instrucciones recibidas, para asistir en las actividades de atención al cliente.
2. Analizar el procedimiento de atención de sugerencias y reclamaciones de los clientes, reconociendo los contextos y responsabilidades implicadas, para atención y comunicar quejas y sugerencias.

Los resultados de aprendizaje del módulo de Atención al Cliente son los siguientes:

- d) RA1: Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación
- e) RA2: Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
- f) RA3: Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
- g) RA4: Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Nuestra unidad didáctica quedará enmarcada dentro del RA4.

6.3 Objetivos didácticos

Los objetivos didácticos son los que derivan de los criterios de evaluación asociados al RA4. Y esos criterios de evaluación son los siguientes:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

A partir de estos criterios surgen los objetivos didácticos que son los siguientes:

- a) Hablar de forma coherente, educada y con respeto hacia la otra persona.
- b) Saber interpretar la ley que regula las hojas de reclamaciones.

7. COMPETENCIAS

7.1 Competencia general

Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional define competencia como “el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo”.

El proceso de aprendizaje consiste no sólo en la adquisición de conocimientos, sino la propuesta de desarrollo de esas competencias para la actividad laboral.

La competencia general del título pretende que el alumnado adquiera la capacidad de realizar con autonomía tareas básicas como preparación y conservación de elaboraciones culinarias, así como tareas básicas de preparación de alimentos y bebidas en establecimientos como serían restaurantes y catering. Todo ello teniendo en cuenta las normas de higiene y prevención de riesgos laborales, así como normas medioambientales. También una de las competencias que persigue el título es la comunicación en la lengua castellana, lengua cooficial si se diera el caso y alguna lengua extranjera, tanto de manera oral como escrita.

7.2 Competencias profesionales, personales y sociales

Según el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero localizado en el Anexo V, punto 2.2: Competencias del título. Las competencias profesionales, personales, sociales de este título son 27 (a-z) en total, de las cuales las que se relacionan con la unidad didáctica son las siguientes:

k) Asistir en las actividades de servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, el ámbito de la ejecución y las normas establecidas.

l) Atender y comunicar las posibles sugerencias y reclamaciones efectuadas por los clientes en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo las normas establecidas.

7.3 Cualificaciones profesionales

Las cualificaciones profesionales según CCELPA (2013) vienen definidas como el conjunto de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral acreditada o a través de la formación ocupacional o reglada, cada una de estas competencias está asociada a un módulo formativo. Vienen regidas por el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, dentro del Anexo V: “Título Profesional Básico en Cocina y Restauración”, en el punto 2.3: “Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título”.

Las cualificaciones profesionales completas serán las siguientes:

- a) Operaciones básicas de cocina HOT091_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UCO255_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, preelaboración y conservación culinarios.

UCO256_1: Asistir en la elaboración culinaria y realizar y presentar preparaciones sencillas.

- b) Operaciones básicas de restaurante y bar HOT092_1 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
UCO257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas. UCO258_1: Ejecutar

operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

Las cualificaciones profesionales incompletas serán las siguientes:

- a) Operaciones básicas de catering HOT325_1 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre):

UC1090_1 : Realizar las operaciones de recepción y lavado de mercancías procedentes de servicios de catering.

- b) Operaciones auxiliares de mantenimiento y transporte interno en la industria alimentaria INA173_1 (Real Decreto 1228/2006, de 27 de octubre):

UC0546_1: Realizar operaciones de limpieza y de higiene general en equipos e instalaciones y de apoyo a la protección ambiental en la industria alimentaria, según las instrucciones recibidas.

- c) Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Las cualificaciones asociadas tanto al módulo y por lo tanto a la unidad que vamos a trabajar son las pertenecientes a las cualificaciones profesionales incompletas, concretamente la siguiente:

- c) “Actividades auxiliares de comercio COM412_1 (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio):

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.”

8. CONTENIDOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

En los siguientes puntos hablaremos de los diferentes contenidos dentro la unidad didáctica que vamos a presentar. Explicaremos los contenidos básicos, los contenidos didácticos y por último los contenidos transversales.

8.1 Contenidos básicos

Los contenidos básicos que se van a presentar a continuación vienen desarrollados en la Orden de 8 de noviembre de 2016. Abordan al que definimos como bloque 4, perteneciente al RA 4 titulado “Tratamiento de reclamaciones”. Pasaremos a definir los contenidos de esta unidad didáctica:

- a) Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- b) Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.

8.2 Contenidos didácticos

Unidad 4. Hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias.

1. Hojas de reclamaciones.

1.1 Definición.

1.2 Contenido.

1.3 Ejemplos y práctica.

2. Quejas.

2.1 Definición

2.2 Ejemplos y práctica

3. Sugerencias

3.1 Definición

3.2 Ejemplos y práctica

8.3 Contenidos transversales

Los contenidos transversales según Ramírez Quispe (2017) se centran en los valores que se deben inculcar en los alumnos, así como maneras de actuar o relacionarse. Se podrían decir que son valores y actitudes que deben formar parte del día a día de todos los integrantes de los centros educativos.

Según el artículo 11 de la Orden del 5 de marzo de 2014, las competencias y órdenes transversales son las siguientes:

1. Todos los ciclos formativos de la Formación Profesional Básica incluirán aspectos relacionados con el trabajo en equipo, la prevención de riesgos laborales, el emprendimiento, la iniciativa empresarial y la orientación laboral para alumnos y alumnas de forma transversal en módulos especializados de

concentración del ciclo, que se impartirán en materias de formación básica y profesional. Los requisitos para los títulos de trabajo y los requisitos de la realidad productiva sirven como sus referencias específicas.

2. Asimismo, de conformidad con las recomendaciones de organismos internacionales y lo dispuesto en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, aspectos relativos a las competencias y conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente, fomento de actividades, base física, actividades y se incluirá una dieta saludable.

3. También se examinarán horizontalmente las competencias relacionadas con la comprensión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual, las tecnologías de la información y la comunicación, así como la educación cívica y constitucional.

4. El Consejo de Educación promoverá el desarrollo de valores que promuevan la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y prevengan la violencia de género, así como valores que se basen en los principios de igualdad de trato y no discriminación contra cualquier persona. . o estado o situación social. , en particular en relación con los derechos de las personas con discapacidad y el aprendizaje para proteger valores como la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político, la paz y el respeto a los derechos humanos y contra la violencia terrorista, el pluralismo, el respeto al estado de derecho, el respeto a las víctimas del terrorismo y la prevención de todas las formas de terrorismo y violencia.

5. El Consejo de Educación vela por la certificación de la formación profesional en prevención de riesgos correspondiente al perfil profesional del nivel profesional exigido en el sector productivo. Para ello, puede organizarse como una unidad especial de formación en el módulo de formación profesional para el lugar de trabajo.

6. Para asegurar la inclusión de competencias y contenidos transversales en estos cursos, un conjunto de medidas de aprendizaje y evaluación relacionadas con dichas competencias y contenidos en el programa formativo de cada uno de los módulos de especialización que integran la formación profesional básica.

Además de los contenidos del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la educación en valores y la atención a la cultura andaluza, tal y como establece la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40):

- c) Educación moral y cívica: derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.
- d) Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- e) Educación para la igualdad en ambos sexos.
- f) Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
- g) Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva.
- h) Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
- i) Educación ambiental: cuidado con el medio ambiente.
- j) Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
- k) Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
- l) Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.

Los contenidos transversales tanto del artículo 11 de la Orden del 5 de marzo de 2014 como de la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40) que serán trabajados en la unidad serán los siguientes:

Elemento transversal	Actuaciones en el aula
Educación moral y cívica	Realización de actividades grupales en el aula que exijan el respeto y tolerancia entre sus miembros
Educación para la igualdad entre hombres y mujeres	Concienciación de los alumnos en el lenguaje no sexista ni discriminatorio en la publicidad
Uso del correo electrónico	Familiarización en el uso del correo electrónico, que ayude al alumno en el futuro a entrar en contacto con clientes y proveedores

Tabla 3. Elementos transversales

Fuente: Elaboración propia

9. INTERDISCIPLINARIEDAD

La interdisciplinariedad se basa en la implantación de actividades que compartan contenidos con otros módulos profesionales del mismo curso. En esta unidad didáctica no vamos a crear ninguna actividad interdisciplinar. Las actividades que se van a desarrollar para esta unidad están diseñadas específicamente para este módulo profesional.

10. METODOLOGÍA

10.1 Principios metodológicos

Según la LOE (Ley Orgánica 2/2006 de Educación), la metodología de la Formación Profesional defiende aspectos como:

- m) La educación es un proceso de aprendizaje constante
- n) Hay que tener en cuenta la diversidad de nuestro alumnado
- o) Promover el desarrollo para que los alumnos puedan regular su propio aprendizaje
- p) Motivación
- q) Aprender de manera individual
- r) Trabajo en equipo

Para abarcar estos aspectos utilizaremos los siguientes principios metodológicos:

- s) Aprendizaje significativo: por medio del cual se pretende relacionar los nuevos conceptos que se vayan a dar con los conocimientos previos que los alumnos tienen. Esto se hará en forma de lluvia de ideas y debates previos al inicio de la materia.
- t) Actividad mental y conflicto cognitivo: con el objetivo de hacer que el proceso de aprendizaje sea más práctico que teórico y que de esta manera ayude a asimilar los conceptos de mejor manera. Esto se hará mediante el role-play, que favorecerá la asimilación del conocimiento.
- u) Creatividad: gracias a la creatividad que un alumno pueda presentar en lo que el proceso de aprendizaje se refiere se consigue que sea más favorable. Esto se hará mediante las preguntas tipo test que harán los alumnos al final del temario que luego las tendrán que responder ellos mismos.
- v) Aprendizaje funcional: consiste en darle un sentido cotidiano al aprendizaje que realizan en el aula. Esto será, al igual que el role-play, para que sientan que es útil en el caso de que ellos necesiten usarlo en algún establecimiento o que se los pidan cuando estén trabajando de cara al público.

10.2 Métodos didácticos y actividades de enseñanza-aprendizaje

Los métodos didácticos (Vocaeditorial, s.f.) son el modo de proceder que ordena el conjunto de elementos didácticos –estrategias, recursos, técnicas y actividades- de manera lógica y secuencial para lograr el objetivo de aprendizaje a través de un tema o un contenido.

Como método didáctico para el role-play utilizaremos uno llamado “simulación”. Que consiste en recrear una situación real siendo los alumnos los propios “actores”.

Para ello vamos a plantear unas estrategias metodológicas: gamificación, lectura compartida y la dinámica de grupo.

Según Marrón y Vivaracho (2018) la gamificación es una técnica en auge que crea un entorno lúdico en el cual el alumno se encuentra en constante entretenimiento y aumenta considerablemente su rendimiento, implicación y nivel de entretenimiento. La gamificación es aprender jugando. Esta metodología surgió para facilitar el aprendizaje

y acercarse a los intereses del alumnado. La gamificación en el ámbito educativo se puede definir como la utilización de dinámicas y elementos propios del juego para el aprendizaje en el contexto formal educativo con el objetivo de estimular la motivación del alumnado a alcanzar unos objetivos predeterminados (López et al., 2020).

La gamificación se hará de forma trimestral y en esta unidad se hará una actividad dedicada a conseguir los puntos correspondientes que sumándolos a todos los juegos consigan una bonificación de cara al examen final si consiguen superar cierta puntuación total. Dentro de esta unidad, la actividad que se desarrollará dentro del programa de gamificación será un Kahoot que servirá además como actividad de síntesis de la materia.

Con este principio metodológico, uno de los objetivos que se plantean para el alumnado es la inculcación del trabajo constante y la disciplina. Con esta metodología en la que juegan mientras aprenden y van consiguiendo una serie de puntos para un objetivo final pretendemos que aprendan a ser constantes y no siempre tener una recompensa inmediata.

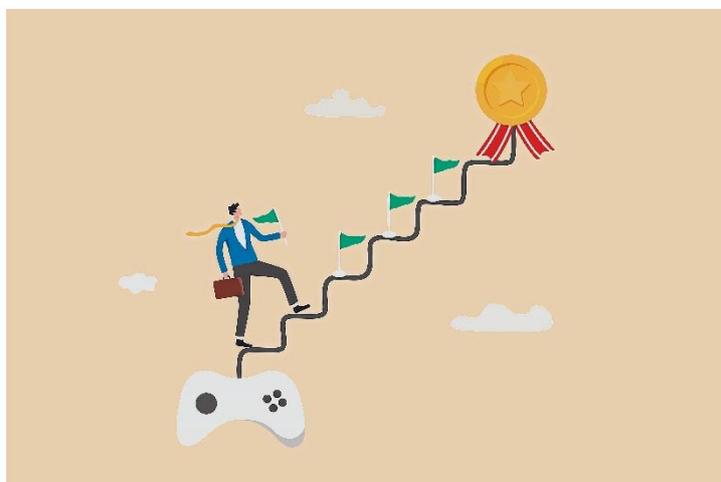


Ilustración 1. Gamificación

Fuente: ABC

La lectura compartida se dará al inicio de la unidad, para que todos los alumnos estén atentos y se obliguen a leer el temario. Irán leyendo de uno en uno y sin ningún tipo de orden concreto irán dando paso al siguiente compañero. De esta manera todos estarán atentos a la lectura.

Utilizaremos la dinámica de grupo que consistirá en un el role-play. Según Wikipedia (2016) dinámica de grupo se definirá como el conjunto de procedimientos y medios para ser utilizados en situaciones grupales con el fin de que se manifieste de manera más expresa los fenómenos, hechos y procesos grupales que se están viviendo en el seno del grupo en el que se aplican. El role-play formará parte del sistema de calificación. La finalidad de esta metodología será que los alumnos se vean en una situación real en la que tengan que poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la unidad, tratando al supuesto cliente como si de una situación real se tratase.

Para el role play, uno de los objetivos es el saber actuar bajo presión, ya que actuarán mientras el resto de los alumnos los observan. De esta manera hacemos una mayor inmersión dentro de la situación que queremos emular que es la de que un alumno pida la hoja de reclamaciones de manera grosera.

Una de las ventajas que tiene la dinámica de grupo según Nerci (1973) es la organización de los estudiantes en torno a objetivos comunes, que persigue finalidades tales como fortalecer el espíritu de grupo, socializar al alumno, haciendo que modere sus actitudes egoístas y llevarlo a una disciplina de comportamiento que haga que aprenda a cooperar en el orden social.



Ilustración 2. Dinámica de grupo

Fuente: OXFAM Intermón

Tanto el Role-play como la gamificación comparten como objetivos comunes la Comunicación y la toma de decisiones que ambos se harán dentro de cada grupo de juego creado.

El último método didáctico utilizado es el de socialización. Para ello las actividades que presentamos para los alumnos son la lluvia de ideas y los debates iniciales, que serán explicados más adelante.

En cuanto a las actividades de enseñanza aprendizaje que utilizaremos, serán la lluvia de ideas y debates iniciales para saber desde el punto del que partimos en cuanto al conocimiento del alumnado y para finalizar el juego de simulación que correspondería al role-play.

Tipos de actividades	
Actividades iniciales	Lluvia de ideas, debates.
Actividades de desarrollo	Actividades de demostración: docencia directa de la materia. Actividades de aplicación y consolidación: resúmenes del temario, lectura compartida. Realización de preguntas tipo test.
Actividades de síntesis	Juegos de repaso, role-play.

Tabla 4. Tipos de actividades

Fuente: Elaboración propia

La elección de las actividades ha sido realizada según las orientaciones pedagógicas que marca el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero. En concreto la que corresponde al módulo profesional de Atención al Cliente. Estas líneas son: a) La

comunicación con el cliente; b) La información del producto como base del servicio; c) la atención de reclamaciones.

En concreto, las que están relacionadas con las actividades son la a) y la c). En la primera, será la lluvia de ideas y los debates iniciales que deberán de hacerse con respeto, como si estuvieran en un restaurante, que también se verá reflejado en el role-play. También en el role-play se verá reflejada la otra línea de actuación c), la atención de reclamaciones, que será precisamente en lo que consistirá la actividad de role-play, que será explicada más adelante.

Como actividad inicial, presentamos la lluvia de ideas y debates iniciales se harán de manera que se pueda ver el conocimiento inicial de los alumnos, se irá comentando los diferentes aspectos que ellos conocen de lo que sería una hoja de reclamaciones, una queja y una sugerencia. Si alguna vez han presenciado alguna de estas o si no saben directamente cómo se formulan.

Las actividades de desarrollo, con el objetivo de que aprendan y comprendan el temario, consistirá en una lectura compartida del temario, a la vez que se realiza la docencia directa en los aspectos que se consideren relevantes. De esta manera se pretende que todo el alumnado preste atención a la lectura, ya que se irá saltando de un alumno a otro mientras van leyendo y deberán de estar atentos. Una vez terminado esa lectura y la docencia, tendrán que realizar un resumen del temario de manera que tendrán que realizar otra lectura pero esta vez de manera individual. Al finalizar estos resúmenes, deberán de hacer cada alumno una serie de preguntas tipo test que luego se corregirán en clase. Todo esto sumará otra lectura más al temario, de manera que sea tanto memorizado como aprendido.

Para finalizar, se utilizarán unas actividades de síntesis que serán juegos de repaso (gamificación) como el Kahoot que se podrán hacer de manera individual, en pareja o incluso en grupo, a elección del docente cuando llegue el momento, irán completando los diferentes. El otro juego de repaso será un role-play que consistirá en que se pondrán en parejas o grupos de 3, en función del nivel que haya y de manera equilibrada para que los alumnos más avanzados ayuden a los demás (siempre atendiendo a la posible diversidad del grupo). Tendrán que simular una situación en la que uno de los alumnos que hace de cliente (o dos, si fuera el caso de grupos de 3) pide una hoja de reclamación por algún motivo que se tengan que inventar y el otro alumno deberá saber actuar como el crea conveniente según lo estudiado, dándosela u ofreciéndole algo a cambio ya según la razón que haya pensado el otro alumno cliente.

10.3 Recursos didácticos.

Tipos de recursos didácticos	
Recursos tradicionales específicos	Libro de texto, ejemplo de hoja de reclamaciones impresa, la normativa que lo regula.
TIC	Uso del ordenador por parte del profesor.
TAC	Kahoot, Educaplay
Recursos humanos	Los propios alumnos en el role-play.

Tabla 5. Recursos didácticos

Fuente: Elaboración propia

10.4 Organización: tiempo, espacio y agrupamiento

Para el tipo de alumnado de la FP Básica, la organización es fundamental, ya que se trata de un alumnado que viene en condiciones especiales de haber repetido varias veces la ESO. Las clases se darán en el comedor del restaurante el cual cuenta con amplias mesas en las que dividiremos a los alumnos en parejas según el nivel si es alto o bajo.

A la hora de realizar el role-play o los juegos, el agrupamiento cambiará. El role-play los distribuiré según haya visto que hayan ido entendiendo la materia en grupos de 3 según hayan entendido la materia y tengan práctica extracurricular ejerciendo de camarero, ya que hay algún alumno que sí ha ejercido como camarero.

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES SESIÓN DE TRABAJO							
CCEE	Actividades	Agrupamiento				Recursos	Tiempo estimado
		I	P	PG	GG		
	Lluvia de ideas y debates				X		2 horas
	Docencia directa				X		1 hora
	Lectura				X		1 hora
	Resumen	X					2 horas
	Preguntas test y corregir	X					2 horas
	Juegos (Kahoot)	X	X	X		TAC	2 horas
a) b) c) d) e) f)	Role play		X			El papel de la hoja de reclamaciones	2 horas

Tabla 6. Planificación actividades sesiones de trabajo

Fuente: Elaboración propia

11. TEMPORALIZACIÓN/SECUENCIACIÓN

PROGRAMACIÓN DE AULA			
UD 4. <i>Hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias</i>	Trimestre 3	Nº sesiones 6	Nº horas 12
Ubicación/relación con otras UT Esta unidad está relacionada con el RA4		Importancia/sentido/de qué trata: Es muy importante saber tratar a un cliente que pretende poner una hoja de reclamaciones, tener conocimiento sobre la misma, saber rellenarla, etc.	

Tabla 7. Programación de aula

Fuente: Elaboración propia

RA 4			COMPETENCIAS PF, PP y SS.	
OBJETIVOS Didácticos	Sesión (horas)	ACTIVIDADES de enseñanza- aprendizaje	CONTENIDOS	
			Didácticos	Transversales
a, b	1 (2horas)	-Lluvia de ideas y debates: como actividad inicial para comprobar qué saben los alumnos sobre la materia.	Unidad 4. Hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias. 1. Hojas de reclamaciones.	-Educación moral y cívica - Educación para la igualdad entre hombres y mujeres y atención a la diversidad. - Uso del correo electrónico.
	1 (2horas)	-Docencia directa y lectura	1.1 Definición.	
	1 (2horas)	-Resumen -Preguntas test y corregir	1.2 Contenido.	
	1 (2horas)	-Gamificación: a modo de repaso, se harán juegos que integren preguntas relacionadas con el temario con una posible bonificación final.	1.3 Ejemplos y práctica. 2. Quejas.	
	1 (2horas)	-Aprendizaje basado en retos: role-play en el que los alumnos	2.1 Definición 2.2 Ejemplos y práctica 3. Sugerencias	
			3.1 Definición 3.2	

		tendrán que simular una situación real en la que uno de ellos pide una hoja de reclamaciones y de forma grosera y el alumno (camarero) tendrá que ofrecerle otras opciones y si no es convincente pues la hoja de reclamaciones.	Ejemplos y práctica	
	1 (2horas)	Prueba escrita		

Tabla 8. Objetivos, sesiones, actividades y contenidos

Fuente: Elaboración propia

12. EVALUACIÓN

12.1 Criterios de evaluación

Según el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero el RA asociado a esta unidad es el RA4 y los criterios de evaluación asociados al RA4 son:

- a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.

12.2 Instrumentos de evaluación

Los instrumentos que utilizaremos para la evaluación serán los siguientes:

- w) Técnica basada en la observación: que se llevarán a cabo durante la actividad habitual de enseñanza-aprendizaje o en algunas situaciones que resulten de interés en alguna actividad planificada.
- x) Técnicas orales. Se basan en el uso de la palabra hablada como medio de expresión. Se utilizará para evaluar el conocimiento y la comprensión alcanzada, la capacidad de establecer relaciones, el conocimiento de reglas, datos o técnicas...Las más habituales serán la entrevista, debates grupales, presentaciones... en función de los aspectos que nos interese evaluar.
- y) Técnicas escritas. Se basan en la expresión escrita como fundamental de expresión del conocimiento alcanzado. Se trata de los tradicionales exámenes escrito en sus diversas modalidades (preguntas abiertas o cerradas, resolución de supuestos prácticos, ejercicios de análisis de información, cuaderno de clase, trabajos en grupos...) o cualquier otra de producción que el alumno o alumna lleve a cabo (ejercicios, resúmenes...)

12.3 Criterios e instrumentos de calificación

RA	Criterio de evaluación	%
RA 4	a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.	17%
	b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.	17%
	c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.	17%
	d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.	17%
	e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación	17%
	f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.	15%

Tabla 9. Criterios de evaluación

Fuente: Elaboración propia

RA	Instrumento de evaluación	%
RA 4	Prueba escrita en la cual se pondrá la prueba y el docente comprobará los resultados con el solucionario.	50%
	Rubrica para el role-play es el instrumento.	50%

Tabla 10. Instrumentos de evaluación

Fuente: Elaboración propia

12.4 Mecanismos de recuperación

Los alumnos que no superen algún criterio de evaluación deberán de realizar las siguientes pruebas en función de la parte que hayan suspendido:

El que suspenda el examen se le hará otro examen de recuperación.

Para el alumno que suspenda el role-play, la recuperación será repetir el role-play pero en hora de servicio del restaurante y que los clientes sean los clientes reales que vayan a comer/desayunar al restaurante del centro.

13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Para llevar a cabo el tratamiento de los NEAE (Necesidades Específicas de Apoyo Educativo) tienen en cuenta la legislación vigente más actual.

Son numerosos los programas con los que cuenta el IES Doñana entre sus planes, entre ellos se encuentran: los programas de refuerzo de aprendizaje, en los cuales se sustituyen las adaptaciones curriculares no significativas por los planes específicos para el alumnado que no promocioe de curso y los programas de refuerzo para la recuperación de los aprendizajes no adquiridos. También cuenta con los programas de refuerzo de materias generales del bloque de asignaturas troncales en 1º de ESO y 4º de ESO, programas de profundización, programas de refuerzo de aprendizajes no adquiridos en FPB, adaptaciones curriculares de acceso, adaptaciones curriculares significativas y adaptaciones curriculares para alumnado con altas capacidades.

Dentro del programa de refuerzo de la FPB nos encontramos con el refuerzo de los aprendizajes no adquiridos, en el cual el alumno deberá asistir obligatoriamente al Centro para desarrollarlo y se desarrollará entre la primera y segunda convocatoria. También está el programa de mejora de competencias y el plan para la adquisición de aprendizajes, que tiene como objetivo ayudar a mejorar conocimientos conceptuales y habilidades prácticas de los módulos no superados.

Para este curso, no contamos con alumnos repetidores ni con necesidades especiales de apoyo educativo por lo que centraremos nuestra docencia para el alumnado que tenemos.

Lo que haremos será aprovechar los juegos para hacer los grupos teniendo en cuenta la diversidad del alumnado de nuestra aula una vez iniciado el curso. Si hay alumnos que vayan más avanzados que otros, los pondremos juntos para cuando se haga algún juego o el role-play, se puedan complementar entre ellos.

14. REFLEXIÓN, EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES

La importancia de realizar una unidad didáctica reside en la planificación, palabra clave que sirve para definir lo fundamental de una programación. Es un proceso de reflexión en el cual se debe desarrollar un proceso de enseñanza-aprendizaje en el cual se deben tener en cuenta tanto los contenidos y objetivos como la metodología y evaluación.

Un punto muy importante de una programación es tener en cuenta la tipología del alumnado que se tiene. En función de esto, planificar la metodología más adecuada para abordar la unidad didáctica y estimular el interés y la motivación de los estudiantes.

Una de las conclusiones que saco a la hora de realizar la programación de la unidad es que es importante, como he comentado antes, tener en cuenta el alumnado que se tiene delante y a raíz de esto cumplir con los objetivos que se plantean. Pero considero que como la finalidad de ser docente es hacer que los alumnos aprendan la materia que impartimos, es posible que la programación, por muy bien planificada que esté, no pueda seguirse al pie de la letra. Sobre todo me di cuenta que durante las prácticas, había clases en las que deberían de darse cierta materia y por cualquier cosa, no se da ni la mitad. Por lo que el profesor tiene que modificar la siguiente clase para hacerla un poco más ligera. Aun así es importante tener una programación hecha muy al detalle.

Como conclusión final, tras haber realizado una programación, se espera haber creado una estructura sólida que guíe y respalde la enseñanza del docente, promoviendo un crecimiento académica y personal de los estudiantes.

15. BIBLIOGRAFÍA

Alberto Velázquez (2022). La nueva dimensión de la gamificación: la empresa también se construye jugando. *ABC*. <https://www.abc.es/economia/nueva-dimension-gamificacion-empresa-construye-jugando-20220911214843-nt.html>

CCELPA. (2013). Obtenido de ccelpa: <http://www.ccelpa.org/%C2%BFque-son-lascualificaciones-profesionales/>

Fernández-Polvillo, C., García-Maroto, I., Recchioni, V.P., Tamarit Duarte, F.J. y Zambrana Domínguez, N. (2022). Aprendizaje y enseñanza en las materias de la especialidad de Hostelería y Turismo. Manual de la asignatura, pág.25.

Junta de Andalucía (s.f.). BOJA. *Junta de Andalucía*. https://www.juntadeandalucia.es/boja/2016/241/BOJA16-241-00261-21345-02_00103586.pdf

Junta de Andalucía (s.f.). Metodología. *Junta de Andalucía*. https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/delegate/content/b7280407-3337-4f44-982b-0385f3dff03/Presentaci%C3%B3n_Metodolog%C3%ADa

López, J., Segura, A., Fuentes, A. y Parra, M. E. (2020). "Evaluating Activation and Absence of Negative Effect: Gamification and Escape Rooms for Learning". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, pp. 1-12.

Lozano Luzón, J. (2018). *Cómo realizar la programación didáctica en Formación Profesional*. Editorial Síntesis. ISBN: 978-84-9171-107-0.

Marrón, A. M. P., & Vivaracho, C. E. (2018). Gamificación en el aula: gincana de programación. *ReVisión*, 11(1), 8.

Martínez Martínez, S. E., & Méndez Cruz, L. J. (2015). Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza en México y el mundo.

Nerici, Imideo G. (1973). *Hacia una Didáctica General Dinámica*. Buenos Aires: Kapelusz, 1973.

Oxfamintermon (s.f.). Ingredientes que suman. *Oxfamintermon*. <https://blog.oxfamintermon.org/que-puedes-aprender-con-las-dinamicas-de-grupo/>

Ramírez Quispe, L. K. (2017). Los enfoques transversales curriculares y su relación con el perfil del egresado de la educación básica regular Peruana.

Todofp (s.f.). FP Básica Cocina y Restauración. *Todofp*. <https://todofp.es/dam/jcr:dce9910e-68a3-4c45-a427-327ccfb705b6/fp-basica-cocina-y-restauracion-pdf.pdf>

Torres Hidalgo, A., & Ramos Rayski, R. (2017). Dinámica de grupo.

Vocaeditorial (s.f.). Métodos didácticos. Todo lo que deseas saber. *Vocaeditorial*. <https://www.vocaeditorial.com/blog/metodos-didacticos/#Que-es-un-metodo-didactico>