



SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

SERVICIOS TURÍSTICOS

PROGRAMAS DE ESTUDIO

4to. Sem.

CRÉDITOS

Coordinador General del Componente de Formación Profesional

Daffny Rosado Moreno

Diseñadores técnico-metodológicos

Ana Margarita Amezcua Muñoz

Rebeca González Hernández

Mariana Godínez Morales

Academia Docente del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur :

Edgar Francisco Cervantes Martínez

María Nohemí García Ortiz

Mónica trinidad Jiménez Pérez

Julio Cesar Insunza Mota

Ramón Ibarra escobar

Fátima Miranda Castro

Laura Patricia Villegas Verduzco

Hilda Julissa Martínez Rojas

Guadalupe de Jesús Úrias Vega

Dulce Alejandrina Álvarez Navarro

Verónica cepeda Terán

M. Evangelina Gutiérrez Higuera

El presente Programa de estudios es una adaptación elaborada por el Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur, basado en los publicados por la Dirección General de Bachillerato y la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial.

2012

PRESENTACIÓN

A partir del Ciclo Escolar 2009-2010 la Dirección General del Bachillerato incorporó en su plan de estudios los principios básicos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior cuyo propósito es fortalecer y consolidar la identidad de este nivel educativo, en todas sus modalidades y subsistemas; proporcionar una educación pertinente y relevante al estudiante que le permita establecer una relación entre la escuela y su entorno; y facilitar el tránsito académico de los estudiantes entre los subsistemas y las escuelas.

Para el logro de las finalidades anteriores, uno de los ejes principales de la Reforma es la definición de un **Marco Curricular Común**, que compartirán todas las instituciones de bachillerato, basado en desempeños terminales, el enfoque educativo basado en el desarrollo de competencias, la flexibilidad y los componentes comunes del currículum.

A propósito de éste destacaremos que el enfoque educativo permite:

- Establecer en una unidad común los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que el egresado de bachillerato debe poseer.

Dentro de las competencias a desarrollar, encontramos las **genéricas**; que son aquellas que se desarrollarán de manera transversal en todas las asignaturas del mapa curricular y permiten al estudiante comprender su mundo e influir en él, le brindan autonomía en el proceso de aprendizaje y favorecen el desarrollo de relaciones armónicas con quienes les rodean. Por otra parte las competencias **disciplinares** refieren los mínimos necesarios de cada campo disciplinar para que los estudiantes se desarrollen en diferentes contextos y situaciones a lo largo de la vida. Asimismo las competencias **profesionales** los preparan para desempeñarse en su vida laboral con mayores posibilidades de éxito.

Dentro de este enfoque educativo existen varias definiciones de lo qué es una competencia, a continuación se presentan las definiciones que fueron retomadas por la Dirección General del Bachillerato para la actualización de los programas de estudio:

Una **competencia** es la *“capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones”* con buen juicio, a su debido tiempo, para definir y solucionar verdaderos problemas.¹

Tal como comenta Anahí Mastache², las competencias van más allá de las habilidades básicas o saber hacer, ya que implican saber actuar y reaccionar; es decir que los estudiantes sepan saber qué hacer y cuándo hacer. De tal forma que la Educación Media Superior debe dejar de lado la memorización sin sentido de temas desarticulados y la adquisición de habilidades relativamente mecánicas, sino más bien promover el desarrollo de competencias susceptibles de ser empleadas en el contexto en el que se encuentren los estudiantes, que se manifiesten en la capacidad de resolución de problemas, procurando que en el aula exista una vinculación entre ésta y la vida cotidiana incorporando los aspectos socioculturales y disciplinarios que les permitan a los egresados desarrollar competencias educativas.

¹ Philippe Perrenoud, “Construir competencias desde la escuela” Ediciones dolmen, Santiago de Chile.

² Mastache, Anahí et. al. Formar personas competentes. Desarrollo de competencias tecnológicas y psicosociales. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires / México. 2007

SERVICIOS TURÍSTICOS

Las anteriores definiciones vinculadas con referentes psicopedagógicos del enfoque constructivista centrado en el aprendizaje, proporcionan algunas características de la enseñanza y del aprendizaje que presenta este enfoque educativo:

- a) El educando es el sujeto que construye sus aprendizajes, gracias a su capacidad de pensar, actuar y sentir.
- b) El logro de una competencia será el resultado de los procesos de aprendizaje que realice el educando, a partir de las situaciones de aprendizaje significativas.
- c) Las situaciones de aprendizaje serán significativas para el estudiante en la medida que éstas le sean atractivas, cubran alguna necesidad, recuperen parte de su entorno actual y principalmente le permitan reconstruir sus conocimientos por medio de la reflexión y análisis de las situaciones.
- d) Toda competencia implica la movilización adecuada y articulada de los saberes que ya se poseen (conocimientos, habilidades, actitudes y valores), así como de los nuevos saberes.
- e) Movilizar los recursos cognitivos, implica la aplicación de diversos saberes en conjunto en situaciones específicas y condiciones particulares.
- f) Un individuo competente es aquél que ha mejorado sus capacidades y demuestra un nivel de desempeño acorde a lo que se espera en el desarrollo de una actividad significativa determinada.
- g) La adquisición de una competencia se demuestra a través del desempeño de una tarea o producto (evidencias de aprendizaje), que responden a indicadores de desempeño de eficacia, eficiencia, efectividad y pertinencia y calidad establecidos.
- h) Las competencias se presentan en diferentes niveles de desempeño.
- i) La función del docente es ser mediador y promotor de actividades que permitan el desarrollo de competencias, al facilitar el aprendizaje entre los estudiantes, a partir del diseño y selección de secuencias didácticas, reconocimiento del contexto que vive el estudiante, selección de materiales, promoción de un trabajo interdisciplinario y acompañamiento del Proceso de aprendizaje del estudiante.

El plan de estudio de la Dirección General del Bachillerato tiene como objetivos:

- Proveer al educando de una cultura general que le permita interactuar con su entorno de manera activa, propositiva y crítica (componente de formación básica);
- Prepararlo para su ingreso y permanencia en la educación superior, a partir de sus inquietudes y aspiraciones profesionales (componente de formación propedéutica);
- Y finalmente promover su contacto con algún campo productivo real que le permita, si ese es su interés y necesidad, incorporarse al ámbito laboral (componente de formación para el trabajo).

El programa de Servicios Turísticos responde a éste último objetivo.

- En los módulos que integran la capacitación se ofrece la justificación para ser considerados como salidas laterales reconocidas en el mundo laboral, los referentes normativos seleccionados para su elaboración, los sitios de inserción en el mercado de trabajo para la integración del egresado, el aprendizaje en términos de resultados, las competencias a desarrollar en cada submódulo, los recursos didácticos que apoyarán el aprendizaje, su estrategia y su evaluación, así como las fuentes de información.
- En el desarrollo de los submódulos, con respecto a la formación profesional, se ofrece un despliegue de consideraciones pedagógicas y lineamientos metodológicos para que usted realice una planeación específica y la concrete en la elaboración de las guías didácticas por submódulo, en las que tendrá que considerar elementos como: sus condiciones regionales, situación del plantel, características e intereses del estudiante y sus propias habilidades como docente.

Esta planeación específica se caracteriza por ser dinámica y colaborativa, pues responde a situaciones escolares, laborales y particulares del estudiante, y comparte el co-diseño con los docentes del mismo plantel o incluso de la región, por medio de diversos mecanismos, como las academias.

Al ajustar sus componentes en varias posibilidades de desarrollo, estas modificaciones a los programas de estudio del componente de formación profesional apoyan el logro de una estructura curricular flexible en las capacitaciones para el trabajo ofrecidas por el Bachillerato General, y permiten a los estudiantes, tutores y comunidad educativa participar en la toma de decisiones sobre la formación elegida por el estudiante.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La Capacitación en Servicios Turísticos desarrollará las competencias necesarias para ocupar diversos puestos en el ámbito laboral de este sector. En los módulos que comprenden la estructura curricular se contemplan como referentes Normas Técnicas de Competencia Laboral, Normas Mexicanas, Normas Turísticas y elementos fundamentales que señala el sector productivo, tales como: trabajo en equipo, valores, auto aprendizaje y liderazgo, lo que permiten que al término de su formación, los y las egresadas sean capaces de desarrollar competencias para aplicar en este sector.

También se promueven Competencias Genéricas relacionadas principalmente con la participación en los procesos de comunicación en distintos contextos, la integración efectiva a los equipos de trabajo y la intervención consciente, desde su comunidad en particular, en el país y el mundo en general, todo con apego al cuidado del medioambiente.

La capacitación se inicia en el tercer semestre, con el **módulo I**, denominado **Servicios de Hospedaje**, que promueve en los estudiantes, competencias profesionales para: informar en forma bilingüe sobre los servicios en los establecimientos de hospedaje, hacer el registro de los huéspedes, atender solicitudes de servicio, supervisar los servicios de limpieza, limpiar habitaciones, y brindar información general sobre atractivos turísticos relacionados.

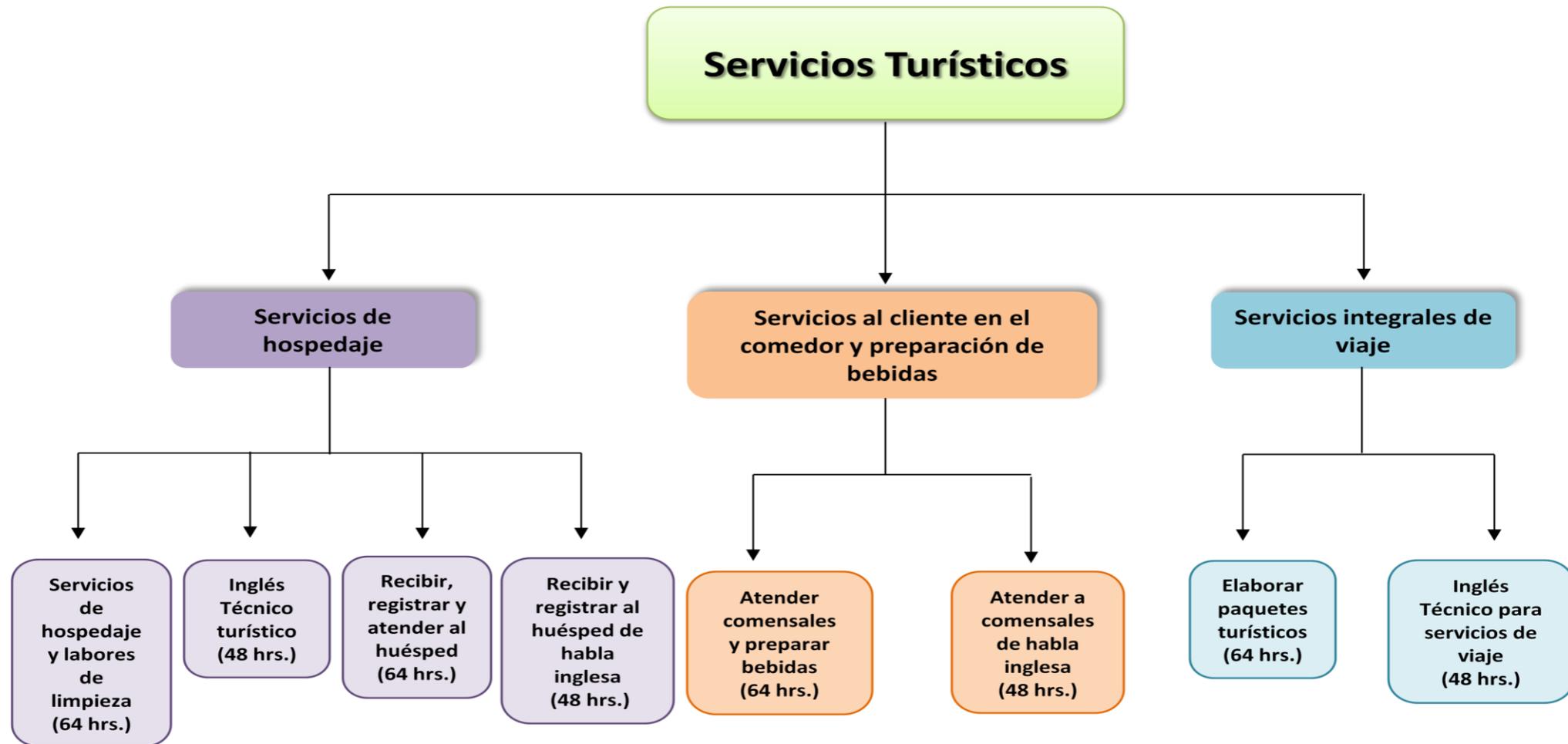
Con el **módulo II**, denominado **Servicios al Cliente en el Comedor y Preparación de Bebidas**, el estudiante desarrollará competencias profesionales para: servir y atender en español e inglés, a comensales en distintos tipos de establecimientos, y preparar bebidas para atención en la mesa.

En **módulo III** denominado **Servicios Integrales de Viaje**, se promueve en el estudiante, la adquisición de competencia profesionales para elaborar paquetes turísticos, en apego a la normatividad vigente, las medidas de seguridad e higiene y preservando el medio ambiente con responsabilidad; y atender a los consumidores de estos productos en forma bilingüe.

Estas competencias profesionales están diseñadas para posibilitar al egresado(a), la posibilidad de incorporarse al mundo laboral en el terreno de los servicios turísticos con mayor demanda: el hospedaje, el servicio de alimentos preparados, y el diseño y supervisión de paquetes de viajes. También estará en posibilidad de desarrollar procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses personales, profesionales y las condiciones de su entorno sociocultural.

Las horas de los módulos se distribuyen de la siguiente manera: módulo I 224 horas, módulo II 112 horas y módulo III 112 horas; cada módulo se compone de dos submódulos de 48 y 64 horas de duración. La capacitación en Servicios Turísticos tiene Una duración total de 448 horas.

ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN



MAPA DE LA CAPACITACIÓN

3er. Semestre	4to. semestre	5to. semestre	6to. Semestre
Servicios de hospedaje y labores de limpieza (64 hrs.)	Recibir, registrar y atender al huésped (64 hrs.)	Atender comensales y preparar bebidas (64 hrs.)	Elaborar paquetes turísticos (64 hrs.)
Inglés técnico turístico (48 hrs.)	Recibir y registrar al huésped de habla inglesa (48 hrs.)	Atender a comensales de habla inglesa (48 hrs.)	Inglés técnico para servicios de viaje (48 hrs.)

COMPETENCIAS DE EGRESO DE LA CAPACITACIÓN

Durante los tres módulos de la capacitación en Servicios Turísticos, los y las estudiantes desarrollarán las siguientes competencias profesionales:

- Brinda servicios turísticos de hospedaje, alimentación y agencia de viajes, en idioma español e inglés.
- Registra entrada y salida del huésped.
- Atiende solicitudes de servicios en establecimiento para hospedaje en idioma español e inglés.
- Ejecuta y supervisa la limpieza de habitaciones y áreas públicas en establecimientos de hospedaje.
- Atiende a comensales en idioma español e inglés y preparar bebidas.
- Elabora y supervisa servicios integrales de viajes, con apego a la normatividad vigente, las medidas de seguridad e higiene y preservando el medio ambiente con responsabilidad.

También se promueve transversalmente en cada submódulo, el desarrollo de las 11 competencias genéricas, que constituyen el perfil de egreso del bachiller. Los y las egresadas de la capacitación en Servicios Turísticos estarán en posibilidades de desarrollar especialmente las competencias número cuatro, cinco, siete, ocho, nueve y diez; sin embargo, en los programas de estudio está presente la promoción permanentemente de las 11 Competencias Genéricas:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Es pertinente recordar que en este modelo educativo, el egresado de la educación media superior desarrolla las competencias genéricas en contribución de las competencias profesionales y las competencias específicas, a través de la propuesta de formación integral en un marco de diversidad.

MÓDULO I SERVICIOS DE HOSPEDAJE 224 hrs.

Justificación del módulo

El crecimiento de la actividad turística en México y el mundo, la multiplicación de establecimientos de hospedaje y sitios turísticos en nuestro país en los últimos años, trae consigo la necesidad de contar con personal capacitado que ejecute funciones básicas y avanzadas de supervisión, atención y servicios de limpieza. Dado el uso del idioma inglés es indispensable para atender el turismo internacional, se dedican 96 horas de este módulo al desarrollo de la capacidad de ofrecer estos servicios turísticos en forma bilingüe. Los y las egresadas serán capaces también de utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizados y tener disposición para trabajar en equipo.

Referentes normativos para la elaboración del módulo

- NUTUR 009.01 Preparación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.
- NUTUR 006.01 Preparación de habitaciones para alojamiento.
- NUTUR 007.01 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo

Los contenidos de los submódulos prevén la inserción de los egresados en el mercado laboral dentro de las áreas del hospedaje: hoteles, moteles, motor hoteles, cabañas, casa de huéspedes, departamentos, bungalows, hostales, condominios, tráiler parks, cruceros, posadas, albergues, propiedades vacacionales, complejos turísticos, club de residencias de playa, club de yates y marinas.

Resultado de aprendizaje del módulo

El alumnado que curse este módulo será capaz de desempeñarse en la reservación, registro, estancia y salida de huéspedes de habla hispana y habla inglesa; y la ejecución y supervisión de la limpieza en habitaciones y áreas públicas dentro de establecimientos de hospedaje; cumpliendo con la normatividad vigente, medidas de cuidado ambiental y medidas de seguridad e higiene.

Competencias profesionales de los submódulos que integran el Módulo I Servicios de Hospedaje

Submódulo 3 Recibir, registrar y atender al huésped. 64 hrs.

Clave	Competencia	Peso Porcentual	Horas
RRH01	• Identifica la estructura de los establecimientos de hospedaje.	30	
RRH02	• Prepara la asignación de habitaciones reservadas.	30	
RRH03	• Registra el ingreso, la salida y los servicios brindados al huésped.	40	

Submódulo 4 Recibir y registrar al huésped de habla inglesa 48 hrs.

Clave	Competencia	Peso Porcentual	Horas
RRI01	• Hace una reservación de hospedaje vía telefónica.	20	
RRI02	• Recibe, registra y atiende solicitudes de los huéspedes desde el área de recepción	40	
RRI03	• Brinda información sobre los atractivos turísticos del lugar.	40	

Recursos didácticos del módulo.

Equipo:

Equipo de cómputo con servicio de internet, impresora, televisión, reproductor de DVD, proyector, cámara digital, cámara de video y grabadora.

Equipo de operación:

Pizarrón, pintarrón, escritorio, rotafolio, teléfono, internet, sillas, equipo de apoyo.

Material didáctico:

Hojas, papel bond, revistas especializadas, plumones, borrador, cuaderno de apuntes, calculadora, folletos, trípticos, periódicos, CDS, USB, marcadores, fotografías, diapositivas, formatos, acetatos, software turísticos, manuales, directorio de servicios, paquetes turísticos, itinerarios, cartera de clientes, globalizadores y enciclopedia.

Documentos Oficiales:

- NUTUR 006.01
- NUTUR 007.01
- NUTUR 009.01

Estrategia de evaluación del aprendizaje

Este módulo se evaluará con actividades diagnósticas, de contenidos teóricos y sobre todo con actividades prácticas que privilegian la demostración de desempeños. Se aplicará la estrategia de evaluación y recuperación continuas, tanto individuales como grupales. Será labor de los alumnos y alumnas integrar un portafolio que contenga las evidencias de su aprendizaje de acuerdo a las competencias del módulo.

Fuentes de información

- ACOSTA ALBERTO JORGE, FERNÁNDEZ NÚRIA, MOLLÓN MARTA *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Ed. PrentisHall. España 2002
- BAEZ, Casillas Sixto, *Diccionario General de la Hotelería*. CECSA Editorial México, (2004).
- BAEZ, Casillas Sixto, *Colección de Departamentos de un Hotel*. CECSA Editorial México.
- BAEZ, Casillas Sixto, *Hotelería*. CECSA Editorial, México, (2002).
- BARRAGÁN, Del Río Luis, *La Hotelería*. IPN Editorial, México, (2001).
- BOELLA, Michael J., *Trabajando en un Hotel*. CECSA Editorial, México, (2001).
- BAEZ, Casillas Sixto, *Diccionario General de la Hotelería*. Editorial CECSA, México.
- BAEZ, Casillas Sixto, *Colección de Departamentos de un Hotel*. Editorial CECSA, México.
- BAEZ, Casillas Sixto, *Hotelería*, Editorial CECSA, México, (2002).
- BARRAGÁN, Del Río Luis, *La Hotelería*. Editorial IPN, México, (1998).
- BARRAGÁN, Del Río Luis, *La Hotelería*, Editorial IPN, México, (2001).
- BRANSON, C. Joan; LENNOX, Margaret, *Administración del Departamento de Ama de llaves*. Editorial Diana, México.
- Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo, y sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humano y las relaciones de trabajo, Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo. Ginebra 2010
- DE LA TORRE, Francisco, *Administración Hotelera. 1º curso*. Trillas Editorial, México, (2004).
- QUESADA CASTRO RENATO *Elementos de turismo: teoría, clasificación y actividad*. PROMADE. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica 2000.
- OLMOS JUAREZ, LOURDES, GARCIA CEBRIAN RAFAEL *Estructura del mercado turístico*, Ediciones Paraninfo S.A. España. 2011
- Manual Publicaciones Vértice S.L. *Gestión de la calidad ISO 9001 en hostelería*. Ed. Vértice. España 2010
- Navarro Ureña Antonio *Recepción hotelera y atención al cliente*. Ed. Paraninfo S.A. Madrid España. 2009.
- SECTUR, *Manuales de puestos: supervisora de cuartos, camarista*. Limusa Editorial, México, (1988,1987).
- Software Hotelero. ALL.
- SECTUR, *Manuales de puestos: recepcionista, cajero de recepción*. Limusa Editorial, México, (1988,1987).
- CONOCER, NTCL-NUTUR007.01, *Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia*. México.
- CONOCER. NTCL-NUTUR006.01, *Preparación de habitaciones para el alojamiento temporal*, México.
- CONOCER, NTCL-NUTUR009.01 *Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal*.
- DGETI –EBC, *Servicio a cuartos y áreas publicas*, México.

Páginas de internet:

SECTUR, Videos: "Camarista". "Mozo de limpieza", México. <http://www.sectur.gob.mx/> 2012

INAH, www.inah.gob.mx,2006

México desconocido, <http://www.mexicodesconocido.com.mx/conozca-mexico-por-carretera.html> 2012

SECTUR, www.sectur.gob.mx,2006

Visite México <http://www.visitmexico.com/> 2012

Conozca México www.conozcamexico.com.mx 2012

Gobierno de cada estado: www.bcs.gob.mx 2012

Saber Ingles <http://www.saberingles.com.ar/cursoturismo/lesson02/04.html> 2012

Ingles Hotelero <http://www.enplenitud.com/cursos/ingleshotelero.asp> 2012

http://www.trekkingchile.com/download/cursos/m137_english.pdf 2012

CÓMO DESARROLLAR LOS SUBMÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

3.1 LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA DESARROLLAR LOS SUBMÓDULOS

En este apartado encontrará las competencias que el estudiante desarrollará en los módulos y submódulos respectivos de la capacitación, el resultado de aprendizaje para que usted identifique lo que se espera del estudiante y pueda diseñar las experiencias de formación en el taller, laboratorio o aula, que favorezcan el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas, a través de los momentos de apertura, desarrollo y cierre, de acuerdo con las condiciones regionales, situación del plantel y características de los estudiantes.

Etapa 1 Análisis

Intervienen programas de estudio, experiencia docente, posibilidades de los estudiantes y las condiciones del plantel.

Etapa 2 Planeación

- Apertura: Recuperar conocimientos previos y establecer el ambiente de aprendizaje.
- Desarrollo: Determinar las estrategias didácticas, de evaluación y los elementos de competencia por lograr.
- Cierre: Verificar el logro de las competencias profesionales planeadas

Etapa 3 comprobación

- Evaluar desempeños y recuperar sus evidencias: puede construir o ensamblar guías de observación, juego de roles y ejercicios prácticos, entre otros.
- Evaluar los productos y recuperar sus evidencias: puede construir o ensamblar listas de cotejo, bitácoras, informes, programas y diagramas, entre otros.
- Evaluar los conocimientos: puede construir o ensamblar cuestionarios, redes o mapas mentales, proyectos y

MÓDULO I SERVICIOS DE HOSPEDAJE

Submódulo 3 Recibir, registrar y atender al huésped

224 hrs.

64 hrs.

Clave	Competencia	Peso Porcentual	Horas
RRH01	• Identifica la estructura de los establecimientos de hospedaje.	30	
RRH02	• Prepara la asignación de habitaciones reservadas.	30	
RRH03	• Registra el ingreso, la salida y los servicios brindados al huésped.	40	

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
<p>1.- Describir la estructura organizacional y funcional hotelera.</p> <p>1.1 Identificar los diferentes tipos de organigramas y sus niveles jerárquicos.</p>	<p><i>Apertura</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar las expectativas de los alumnos. ▪ Presentar el módulo mencionando nombre, justificación, competencias de ingreso, duración y resultado de aprendizaje. ▪ Presentar el submódulo mencionando el resultado de aprendizaje, duración, contenido, metodología de trabajo, normas de convivencia y formas de evaluación. ▪ Aplicar evaluación diagnóstica. ▪ Promover la integración grupal y la comunicación. <p><i>Desarrollo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar a los alumnos que investiguen lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) Estructura organizacional y funcional hotelera. b) Niveles jerárquicos. c) Descripción de los puestos que integran los departamentos de : <ul style="list-style-type: none"> Reservaciones Recepción Caja de recepción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond • Marcadores, Hojas, Láminas • Revistas • Pintarrón, Plumones, Borrador • Cuaderno de apuntes. • Evaluación diagnóstica • Material de acuerdo a la dinámica grupal. • Bibliografía • Internet • Diapositivas • Proyector • Hojas de rotafolio • Plumones • CD's. 	<p>C: Conocimientos D: Desempeño P: Producto</p> <p>P: Reporte de expectativas/lista de cotejo P: Cuaderno de apuntes/lista de cotejo C: Evaluación diagnóstica/cuestionario A: Reporte de la dinámica de integración y comunicación/lista de cotejo.</p> <p>P: Organigrama de una empresa hotelera /lista de cotejo. P: Informe de las funciones y niveles jerárquicos de una empresa hotelera /lista de cotejo.</p>

SERVICIOS TURÍSTICOS

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
1.2 Referir las funciones básicas de cada departamento.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover el trabajo en equipo e intercambiar opiniones, obteniendo conclusiones. ▪ Participación de un experto para reforzar la información emanada de la investigación. <p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un organigrama que contenga los puestos y niveles jerárquicos de un establecimiento de hospedaje. ▪ Con base al resultado obtenido retroalimentar para verificar los resultados de aprendizaje. <p><i>Introducir al alumno en el tema de realizar las reservaciones de habitaciones con base en los requerimientos del cliente, utilizando medios electrónicos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vídeo casetera • TV • Computadora • Pintarrón • Marcadores • Cuaderno de apuntes 	<p>P: Reporte de descripción de puesto de los departamentos de: reservaciones, recepción y caja de recepción/lista de cotejo.</p> <p>A: Informe del resultado de la dinámica sobre el trabajo en equipo/lista de cotejo.</p> <p>P: Reporte de la participación del experto/ lista de cotejo.</p> <p>P: Organigrama elaborado de un establecimiento de hospedaje/lista de cotejo.</p> <p>P: Reporte de la retroalimentación/lista de cotejo.</p>
<p>2.- Realizar las reservaciones de habitaciones con base en los requerimientos del cliente, en forma manual o utilizando medios electrónicos.</p> <p>2.1 Identificar las características de los tipos de habitaciones.</p> <p>2.3 Verificar reporte de ocupación diario en el sistema.</p> <p>2.2 Cotizar tarifas considerando las políticas del establecimiento.</p> <p>2.4 Registrar reservaciones en el sistema, bloqueando los espacios en el reporte correspondiente de acuerdo a las condiciones pactadas con el cliente.</p>	<p>Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar la evaluación diagnóstica recuperando los conocimientos previos. ▪ Promover el trabajo en equipo y la comunicación. ▪ Con base en una técnica grupal, identificar las características de los tipos de habitaciones. <p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propiciar una investigación de los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> a) Características y tipos de habitaciones. b) Formatos utilizados en el Departamento de reservaciones. c) Tipos de tarifas. d) Políticas y procedimientos de reservaciones. e) Tipos y planes de alojamiento. f) Manejo de paquetes. ▪ Integrar equipos en forma ordenada, conjuntar información, obteniendo conclusiones y darlo a conocer al grupo. ▪ Reforzar la información obtenida por los alumnos mediante la participación del facilitador aplicando una técnica grupal. ▪ Realizar una simulación de toma de reservaciones. ▪ Registrar las reservaciones: <ol style="list-style-type: none"> a) Verificando el tipo de tarifa. b) Bloqueando los espacios acorde a los requerimientos del cliente. <p>Actualizar el pronóstico de ocupación.</p> <p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar el procedimiento para hacer una reservación tomando en cuenta las políticas del establecimiento. ▪ Con base al llenado de las papeletas se hará la retroalimentación y ajuste correspondiente. <p>Se hará la introducción al tema de recepción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pintarrón • Marcadores • Borrador • Cd's • Proyector • Formatos • Manuales de políticas y procedimientos • NUTUR009.01 • Computadora • Software • Teléfono. 	<p>A: Dinámica sobre el trabajo en equipo y comunicación/guía de observación</p> <p>P: Reporte de las características de los tipos de habitaciones/lista de cotejo.</p> <p>P: Informe sobre las características y tipos de habitaciones/lista de cotejo.</p> <p>P: Formatos utilizados en el departamento de reservaciones/lista de cotejo.</p> <p>P: Informe sobre tipos de tarifas/lista de cotejo.</p> <p>P: Manual sobre políticas y procedimientos de reservaciones/lista de cotejo.</p> <p>P: Informe de tipos y planes de alojamiento /lista de cotejo.</p> <p>P: Informe sobre manejo de paquetes/lista de cotejo.</p> <p>D: Exposición por equipos de la información y conclusiones obtenidas en la investigación sobre reservaciones/guía de observación.</p> <p>D: Simulación de toma de reservaciones/ guía de observación.</p> <p>P: Registro de reservaciones/guía de observación.</p> <p>P: Reporte de espacios bloqueados acorde a los requerimientos del cliente/lista de cotejo.</p> <p>P: Reporte de pronóstico de ocupación actualizado/lista de cotejo.</p> <p>D: Procedimiento aplicado para hacer una reservación con base en las políticas del establecimiento/guía de observación.</p>

SERVICIOS TURÍSTICOS

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
<p>3. Registrar la entrada y salida del huésped en forma manual o por medios electrónicos atendiendo sus necesidades durante su estancia.</p> <p>3.1 Verificar reservaciones.</p> <p>3.2 Reasignar habitaciones.</p> <p>3.3 Registrar al huésped.</p> <p>3.4 Asignar habitaciones de acuerdo a los requerimientos pactados con el cliente.</p>	<p>Apertura</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recuperar los conocimientos previos y experiencias a través de una evaluación diagnóstica. ▪ Aplicar una técnica de integración grupal para promover el trabajo en equipo. <p>Desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover una investigación que comprenda los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> a) Listado de reservaciones. b) Reporte de ocupación. c) Ubicación de habitaciones e instalaciones de servicios. d) Formatos de recepción. e) Políticas y procedimientos de registro y salida. f) Uso de tarjetas de crédito. g) Cambio de divisas. h) Tipos de cuentas de huéspedes. i) Manejo de grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Cuaderno de apuntes • Material necesario para la técnica grupal • Bibliográfica • Internet • Proyector. 	<p>C: Evaluación diagnóstica /cuestionario</p> <p>A: Dinámica para fomentar el trabajo en equipo /guía de observación.</p> <p>P: Listado de reservaciones/lista de cotejo.</p> <p>P: Reporte de ocupación /lista de cotejo.</p> <p>P: Plano de ubicación de habitaciones e instalaciones de servicios/lista de cotejo.</p> <p>P: Formatos de recepción/lista de cotejo.</p> <p>P: Manual de políticas y procedimientos de registro y salida de huéspedes /lista de cotejo.</p>
<p>3.5 Atender solicitudes del huésped durante su estancia.</p> <p>3.6 Registrar salida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la información obtenida en la investigación e intercambiar opiniones, exponiendo las conclusiones al grupo. ▪ Con la participación de un experto, fortalecer el tema. ▪ Promover visitas a establecimientos de hospedaje para observar la aplicación de políticas y procedimientos del departamento de recepción, demostrando respeto y atención. ▪ Propiciar prácticas de registro de entrada del huésped aplicando políticas y procedimientos correspondientes resaltando su espíritu de servicio. ▪ Propiciar prácticas de información al huésped de servicios del establecimiento y la localidad. ▪ Atender y canalizar las quejas y sugerencias de los huéspedes. ▪ Propiciar prácticas de salida del huésped aplicando políticas y procedimientos correspondientes resaltando su espíritu de servicio. <p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propiciar una práctica en la que registre la entrada y salida del huésped, atendiendo sus necesidades durante su estancia. ▪ Realizar la retroalimentación y la evaluación correspondiente para verificar el logro del resultado de aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Láminas • Marcadores • CD's • Computadora • Cartulinas • Diapositivas • Hojas de rotafolio • Revistas • Folletos. 	<p>P.- Informe de cambio de divisas/lista de cotejo.</p> <p>P: Cuentas de huéspedes según su tipo/lista de cotejo.</p> <p>P: Informe sobre el manejo de grupos/ lista de cotejo.</p> <p>D: Análisis y exposición de la información obtenida en la investigación/guía de observación.</p> <p>P: Reporte de la exposición de un experto/lista de cotejo.</p> <p>P: Informe de las visitas a establecimientos de hospedaje/lista de cotejo.</p> <p>D, Desarrollo de las prácticas sobre registro de entrada del huésped resaltando el espíritu de servicio/guía de observación.</p> <p>D: Práctica para dar información al huésped /guía de observación.</p> <p>P: Reporte de quejas y sugerencias del huésped/lista de cotejo.</p> <p>D, A: Práctica de salida del huésped resaltando espíritu de servicio/guía de observación.</p> <p>D: Práctica sobre registro y salida del huésped/ guía de observación.</p> <p>C. Evaluación final/cuestionario.</p>

Submódulo 4. Recibir y registrar al huésped de habla inglesa

48 hrs.

Clave	Competencia	Peso Porcentual	Horas
RRI01	• Hace una reservación de hospedaje vía telefónica.	20	
RRI02	• Recibe, registra y atiende solicitudes de los huéspedes desde el área de recepción	40	
RRI03	• Brinda información sobre los servicios del hotel.	40	

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
<p>1.1 Organization hierarchy of a hotel Simple Past : irregular verbs</p> <p>D: Asking for specific items (Pedir algo específico)</p> <p>D: Saying thank you (Dar las gracias)</p>	<p>Apertura Identificar las expectativas de los alumnos.</p> <p>¶Encuadre. Presentar módulo y submódulo: justificación, competencias de ingreso y egreso, duración y resultado de aprendizaje, duración, contenido, método de trabajo, normas de convivencia y formas de evaluación.</p> <p>Evaluación diagnóstica.</p> <p>Desarrollo ¶Lectura y ejercicios sobre: b) niveles jerárquicos. c) descripción de los puestos que integran los departamentos de :Reservaciones, Recepción Caja de recepción. Promover el trabajo en equipo e intercambiar opiniones y conclusiones.</p>	<p>Papel bond Marcadores Hojas Láminas Revistas Pintaron Plumones Borrador Cuaderno de apuntes. Evaluación diagnóstica Material de acuerdo a la dinámica grupal. Bibliografía Internet D: Identifying yourself (Identificarse uno mismo)</p>	<p>C: Conocimientos D: Desempeño P: Producto P: Reporte de expectativas / Lista de cotejo C: Evaluación diagnóstica /cuestionario</p> <p>P: Organigrama de una empresa hotelera / P: Informe de las funciones y niveles jerárquicos de una empresa hotelera /Lista de cotejo</p> <p>D: Greeting and offering service (Saludar y ofrecer servicio)</p>
<p>2.2 Kinds of rooms and rates</p> <p>2.3 Asking for information, Giving information -Hotel booking -Nationalities -Asking for / Giving information -Simple past: question form -Ordinal numbers -Comparatives and Superlatives</p> <p>3.1 Checking in at the hotel</p> <p>3.2 Hope. Simple past: negative form Modals: can/ can't; could. -Checking in at the hotel -Ground floor or first floor?</p>	<p>Practica de diálogos respecto los establecimientos de hospedaje:</p> <p>a) los describe b) identifica sus características c) los clasifica d) conoce los estándares de calidad.</p> <p>¶Exponer al grupo la información investigada sobre: Checking into the Room.</p> <p>¶Se amplía experiencia con la participación de un experto en conferencia taller, con el tema: Solucionar con eficacia, un problema común a un cliente. 7.1.1.1</p> <p>¶Realizar evaluación – retroalimentación - recuperación.</p>	<p>Computadora Cuaderno de apuntes Hojas Láminas Revistas Pintaron Plumones Borrador</p>	<p>D: Asking about possession (preguntar sobre las pertenencias del cliente)</p> <p>D: Exposición por equipos D: Simulación de toma de reservaciones / Guía de observación D: Wishing someone a nice stay (Desear una grata estancia) D: Saying you won't take long (Asegurar al cliente que uno no demorará)</p>

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
<p>4.1 Stating a cause or a result In the <u>Hotel</u> <u>Reminding something</u> Past continuous tense (was, were+ing) <u>Remember or remind?</u></p> <p>5.1 Give directions and location of tourist sites</p> <p>5.2 Giving advice Past continuous tense: negative from Comparatives and Superlatives</p> <p>6.1 Checking out Past continuous tense: negative from Comparatives and Superlatives</p> <p>6.2 Stressing Present perfect tense Type Conditional Present perfect tense Type Conditional, Hotel</p>	<p>Introducir al alumno al tema de limpiar e inspeccionar las habitaciones para su uso.</p> <p>Práctica e investigación sobre los temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -limpieza de habitaciones. -Atiende solicitudes de los huéspedes para servicios -Informa a los huéspedes sobre medidas de seguridad e higiene, elaborando el reporte de desperfectos y objetos olvidados, con honestidad. -Ofrece alternativas de solución a problemas común en el servicio a huéspedes. -Realizar el seguimiento de reparación de desperfectos, así como el reporte de objetos <p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el procedimiento para hacer una reservación tomando en cuenta las políticas del establecimiento. - Con base al llenado de las papeletas se hará la retroalimentación y ajuste correspondiente. 	<p>Formatos Manuales de políticas y procedimientos NUTUR009.01 Computadora Software Teléfono.</p>	<p>P: Reporte de las características de los tipos de habitaciones / Lista de cotejo. P: Informe sobre las características y tipos de habitaciones / Lista de cotejo. P: Formatos utilizados en el departamento de reservaciones / Lista de cotejo. P: Informe sobre tipos de tarifas / Lista de cotejo. D: Asking if someone enjoyed himself/something. (Preguntar a alguien si se divirtió o si disfrutó de algo.) D: Asking about method of payment. (Preguntar sobre cómo se va a pagar.)</p>

CARLOS SANTOS ANCIRA

Director General del Bachillerato

ROBERTO PANTOJA CASTRO

Director General del Colegio de Bachilleres del Edo. de B. C. S.

José María Rico no. 221, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México D. F.