



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

# SERVICIOS TURÍSTICOS

PROGRAMAS DE ESTUDIO  
6to. Sem.

## 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.)

# 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 III Servicios integrales de viajes

112 hrs.

Submódulo 1. Elaborar paquetes turísticos

64 hrs.

Clave	Competencia	Peso Porcentual	Horas
EPT01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica la evolución y funciones de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes.</li> </ul>		
EPT 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseña y elabora paquetes turísticos atendiendo las necesidades del cliente.</li> </ul>		
EPT 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece paquetes turísticos.</li> </ul>		

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
1.- Identificar la evolución y funciones de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes.	<p><b>Apertura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar el submódulo, mencionando el resultado de aprendizaje, duración, contenido, metodología de trabajo, normas de convivencia y formas de evaluación.</li> <li>Identificar las expectativas de los alumnos.</li> <li>Recuperar conocimientos y experiencias previas a través de una evaluación diagnóstica del submódulo.</li> </ul> <p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover una investigación de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes, acerca de:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>evolución histórica.</li> <li>Objetivos.</li> <li>Clasificación.</li> <li>Estructura organizacional y funciones.</li> </ol> </li> <li>Fomentar el trabajo en equipo, utilizando la información de la investigación recabada con claridad, respeto, orden y limpieza.</li> <li>Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del facilitador.</li> <li>Promover una investigación de campo en su localidad sobre los establecimientos que ofrecen servicios integrales de viajes para que:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Los describa.</li> <li>Identifique sus características.</li> <li>Los clasifique.</li> <li>Diferencie estándares de calidad.</li> </ul> </li> <li>Analizar la información obtenida en la investigación y socializar sus conclusiones, con orden, responsabilidad y respeto.</li> <li>Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación de un experto.</li> </ul> <p><b>Cierre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la evaluación final.</li> <li>Retroalimentar los contenidos de aprendizaje y hacer los ajustes pertinentes.</li> <li>Introducir al alumno al contenido de diseñar y ofertar paquetes turísticos atendiendo las necesidades del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de rotafolio</li> <li>Marcadores</li> <li>Hojas blancas</li> <li>Papel bond</li> <li>Pintarrón</li> <li>Plumones</li> <li>Borrador</li> <li>Cuaderno de apuntes</li> <li>Bibliografía</li> <li>Internet</li> <li>Folleto</li> <li>Revistas especializadas</li> <li>Computadora</li> <li>Cañón</li> <li>Impresora</li> <li>Scanner</li> <li>Proyector</li> <li>CD s</li> <li>USB</li> <li>Acetatos</li> <li>Videos</li> <li>Fotografías</li> <li>Diapositivas.</li> </ul>	<p>P: Producto. D: Desempeño. C: Conocimiento. A: Actitudes.</p> <p>P: Reporte de las expectativas/ lista de cotejo C: Evaluación diagnóstica (Cuestionario). P: Informe de la evolución histórica, objetivos, clasificación, estructura organizacional y funciones, concepto, elementos y características de paquete turístico/ lista de cotejo.</p> <p>A: Responsabilidad y limpieza. P: Reporte del trabajo en equipo/ lista de cotejo. A: Respeto, orden y limpieza. P: Reporte de la información proporcionada por el facilitador/ lista de cotejo.</p> <p>P: Informe o resumen de la descripción, identificación, clasificación y diferencias de los establecimientos de alimentos de su localidad/ lista de cotejo. A: Iniciativa y responsabilidad. P: Informe de la socialización de la investigación de campo/ lista de cotejo</p> <p>A: Respeto, disciplina, responsabilidad. P: Resumen de la participación de un experto/ lista de cotejo. A: Disciplina y respeto. C: Evaluación final. (Cuestionario).</p>

# SERVICIOS TURÍSTICOS

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
<p>2.- Diseñar y ofertar paquetes turísticos atendiendo las necesidades del cliente.</p>	<p><b>Apertura</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recuperar conocimientos y experiencias previas a través de una evaluación diagnóstica sobre:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tipos de clientes y sus necesidades.</li> <li>b) Tipos de viajes.</li> <li>c) Tipos de tarifas.</li> <li>d) Impuestos y derechos nacionales.</li> <li>e) Requisitos internacionales para viajar.</li> <li>f) Concepto, elementos y características de paquete turístico.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover una investigación sobre:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tipos de clientes y sus necesidades</li> <li>b) Tipos de viajes</li> <li>c) Tipos de tarifas</li> <li>d) Manejo de claves</li> <li>e) Alfabeto fonético</li> <li>f) Sistemas globalizadores (Worldspan, Sabre, Apollo, Amadeus)</li> <li>g) Impuestos y derechos nacionales</li> <li>h) Requisitos internacionales para viajar</li> <li>i) Concepto, elementos y características de paquete turístico.</li> </ol> </li> <li>▪ Propiciar mediante una técnica grupal el análisis y resumen de la información obtenida en la investigación con claridad y respeto.</li> <li>▪ Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del facilitador.</li> <li>▪ Promover una técnica grupal donde se identifiquen los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.</li> <li>▪ Promover una técnica grupal donde se utilice el alfabeto fonético.</li> <li>▪ Propiciar prácticas de manejo de claves, tarifas, impuestos y derechos nacionales.</li> <li>▪ Propiciar una investigación de campo sobre:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Formatos utilizados.</li> <li>b) Uso de globalizadores.</li> <li>c) Uso de itinerarios.</li> <li>d) Opciones en internet.</li> </ol> </li> <li>▪ Promover una técnica grupal para unificar criterios sobre los temas investigados.</li> <li>▪ Propiciar en equipo el diseño de diversos paquetes turísticos considerando las necesidades del cliente como:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tipos de transporte.</li> <li>b) Hospedaje.</li> <li>c) Alimentación.</li> <li>d) Seguros.</li> <li>e) Fecha y duración del viaje.</li> <li>f) Motivo del viaje.</li> </ol> </li> <li>▪ Utilizando tarifas, claves, formatos, software, tomando en cuenta los requisitos internacionales para viajar.</li> </ul> <p><b>Cierre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover la realización de folletos de paquetes turísticos que cumplan con las expectativas del cliente.</li> <li>▪ Retroalimentar para verificar el logro de los resultados de aprendizaje realizando los ajustes pertinentes al o los temas que sean necesarios.</li> <li>▪ Introducir al alumno al contenido vender paquetes turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software</li> <li>• turísticos de</li> <li>• reservaciones y</li> <li>• ventas</li> <li>• Manuales</li> <li>• Formatos</li> <li>• directorios de</li> <li>• servicios</li> <li>• Folletos</li> <li>• Paquetes turísticos</li> <li>• Itinerarios de</li> <li>• transporte</li> <li>• Escritorio</li> <li>• Televisión</li> <li>• Computadora</li> <li>• Cañón</li> <li>• Internet</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Fax.</li> <li>• Documentos oficiales:</li> <li>CTUR0030.01</li> <li>CTUR0125.01</li> </ul>	<p>C: Evaluación diagnóstica (Cuestionario)</p> <p>P: Informe de la investigación sobre tipos de clientes, viajes, tarifas, manejo de claves, alfabeto fonético, sistemas globalizadores, impuestos y derechos nacionales y requisitos internacionales para viajar/ lista de cotejo.</p> <p>A: Responsabilidad, puntualidad</p> <p>D: Socialización del análisis de la información/guía de observación</p> <p>P: Resumen de la investigación/ lista de cotejo</p> <p>A: Trabajo en equipo, respeto.</p> <p>P: Reporte de la información proporcionada por el facilitador/ lista de cotejo</p> <p>A: Limpieza</p> <p>D: Técnica grupal para identificar los diferentes tipos de clientes/guía de observación</p> <p>A: Respeto y Orden.</p> <p>D: Técnica grupal del alfabeto fonético/ guía de observación.</p> <p>A: Disciplina, seguridad y confianza.</p> <p>D: Práctica de manejo de claves, tarifas, impuestos y derechos nacionales/ guía de observación.</p> <p>P: Reporte de la práctica de manejo de claves, tarifas, impuestos y derechos Nacionales/ lista de cotejo.</p> <p>A: Disciplina, seguridad y confianza.</p> <p>P: Informe de la investigación sobre formatos utilizados, uso de globalizadores, itinerarios, internet/ lista de cotejo.</p> <p>A: Disciplina, respeto, y orden.</p> <p>P: Resumen de la información obtenida en la técnica grupal sobre la investigación/ lista de cotejo.</p> <p>A: Limpieza, puntualidad y orden.</p> <p>D: Diseño de paquetes turísticos considerando las necesidades del cliente/ guía de observación.</p> <p>P: Reporte del diseño de paquetes turísticos/ lista de cotejo.</p> <p>A: Responsabilidad y limpieza.</p> <p>P: Realización de folletos de paquetes turísticos/ lista de cotejo.</p> <p>A: Responsabilidad, limpieza y creatividad.</p>

## Submódulo 2. Inglés Técnico para servicios de viaje

48 hrs.

Clave	Competencia	Peso Porcentual	Horas
OSV01	• Maneja vocabulario en idioma inglés relacionado a los servicios integrales de viajes.		
OSV 02	• Ofrece servicios y hace recomendaciones a los clientes.		
OSV 03	• Ofrece alternativas de solución a los problemas más comunes en la elaboración de un paquete turístico.		

Contenido	Estrategias didácticas	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias e instrumentos de evaluación
1.1 Estructura organizacional y funciones de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes 1.2 Estándares de calidad. 1.3 Reporte de trabajo  2.1 Types of tour and tour packages FIT or Foreign Independent Traveler Group Tour Locally Hosted Fully Escorted 2.2. Type of transfers	<b>Apertura</b> Identificar las expectativas de los alumnos. ¶ 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. Evaluación diagnóstica.  <b>Desarrollo</b> ¶ Lectura y ejercicios sobre: a) tipos de servicio en las agencias de viaje, b) clasificación de viajes c) estándares de calidad	Papel bond, Marcadores Hojas Láminas Revistas Pintaron Plumones, Borrador Cuaderno de apuntes	C: Conocimientos D: Desempeño P: Producto A: Actitud D: Greeting and offering service (Saludar y ofrecer servicio) D: Asking for information/ Giving information D: Comparing or contrasting things
3.1 Travel Types Adventure Travel Culinary Travel Educational Travel Family Travel Historic Travel Religious Travel Train Travel Modals ought to, should 3.2 <a href="#">Renting a car</a> 3.3 Giving advice	¶ Práctica de diálogos con: Have something done: to have + something + past participle Stating an alternative Tipos de viajes a) los describe b) identifica sus características c) los clasifica d) conoce los estándares de calidad. ¶ Exponer al grupo la información investigada sobre: <a href="#">Renting a car</a> . ¶ Realizar evaluación – retroalimentación - recuperación.	Bibliografía Internet, Revistas Folletos Periódicos Programa SABRE USB Fotografías Diapositivas	D: Asking for personal information D: Asking about opinion on a past experience. (Pedir opinión sobre una experiencia vivida.) D: Giving your opinion about something, e.g. a past experience. (Dar opinión acerca de algo pasado) D: Asking about method of payment. (Preguntar sobre cómo se va a pagar.)

CARLOS SANTOS ANCIRA

Director General del Bachillerato

JOSÉ CRUZ HOLGUÍN RUIZ

Director de Coordinación Académica

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