

CONTENIDO

1 Presentación

2 Descripción de la capacitación.

2.1 Justificación de la capacitación.

2.2 Mapa de la capacitación.

2.3 Competencias profesionales de egreso.

3 Módulos que integran la capacitación.

3.1 Módulo I Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal

3.2 Módulo II Reservas telefónicas a turistas de habla inglesa

3.3 Módulo III Supervisor de recepción

3.4 Módulo IV Atención en recepción a turistas de habla inglesa

3.5 Módulo V Supervisor de habitaciones y estancias en un hotel

3.6 Módulo VI Servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa

3.7 Módulo VII Atención a comensales

3.8 Módulo VIII Atención a comensales de habla inglesa

4 Desarrollo de los submódulos en la formación profesional.

4.1 Lineamientos metodológicos para elaborar los submódulos.

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 así como 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 desarrollan 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**¹, con buen juicio, a su debido tiempo, para definir y solucionar verdaderos problemas.

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 Perrenaud, "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.

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 el docente 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 debe ser dinámica, colaborativa y acorde a situaciones escolares, laborales y particulares del estudiante. Su diseño debe ser compartido con otros docentes del mismo plantel o incluso de la región, por medio de diversos mecanismos, como las academias locales, regionales y estatales.

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

El estado de Veracruz se caracteriza por tener uno de los desarrollos turísticos más importantes de México, desde la belleza de sus playas, el colorido de sus paisajes, su sabrosa gastronomía y la gran cantidad de turistas que recibe; hasta su trascendencia histórico-cultural a través del tiempo.

Por ello es necesario que las instituciones educativas se preocupen por desarrollar en los jóvenes las competencias necesarias que los lleven a enfrentar necesidades que este contexto demanda.

Debido a las características turísticas que posee nuestro estado, se consideró necesario ofrecer al estudiante dentro de la capacitación de servicios turísticos, competencias dirigidas hacia el desarrollo de habilidades sociolingüísticas de la lengua inglesa.

Por lo tanto, los módulos que componen a esta capacitación se estructuran de submódulos que tienen que ver con servicios turísticos tanto en español como en lengua inglesa.

La capacitación de servicios turísticos que ofrece el Estado de Veracruz proporciona las herramientas necesarias para que el estudiante adquiera conocimientos, desarrolle habilidades y destrezas, así como una actitud responsable y ética, que le permita incursionar en los sitios de inserción laboral en el ámbito del turismo de manera exitosa.

Asimismo el estudiante podrá desarrollar 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 medio ambiente.

La capacitación se inicia en el tercer semestre, con los módulos: Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal y Reservas telefónicas a turistas de habla inglesa; que permiten al estudiante adquirir las competencias comunicativas necesarias para poder atender cualquier tipo de turista (nacional o extranjero)

Los módulos denominados Supervisor de recepción y Atención en recepción a turistas de habla inglesa, que se imparten en cuarto semestre, permiten que el estudiante desarrolle las competencias necesarias para poder coordinar pequeños grupos de trabajo, describir en inglés las habitaciones de un hotel y expresar las facilidades y servicios del mismo así como brindar un servicio de calidad.

Con respecto a los módulos; Supervisor de habitaciones y Estancias en un hotel y, Servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa correspondientes al quinto semestre; el estudiante se capacitará para coordinar los servicios de limpieza de habitaciones, áreas de estancia para alojamiento temporal y solucionar problemas acerca de los servicios que proporciona un hotel utilizando el idioma inglés.

Para el sexto semestre se impartirán los módulos titulados, Atención a comensales y Atención a comensales de habla inglesa, mismos que tienen como propósito desarrollar en el estudiante las competencias para atender a comensales en servicio de especialidades. Las competencias anteriormente mencionadas posibilitan que el egresado se incorpore al mundo laboral en el que desarrollará procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales o las necesidades en su entorno social.

ESQUEMA DE SUBMÓDULOS

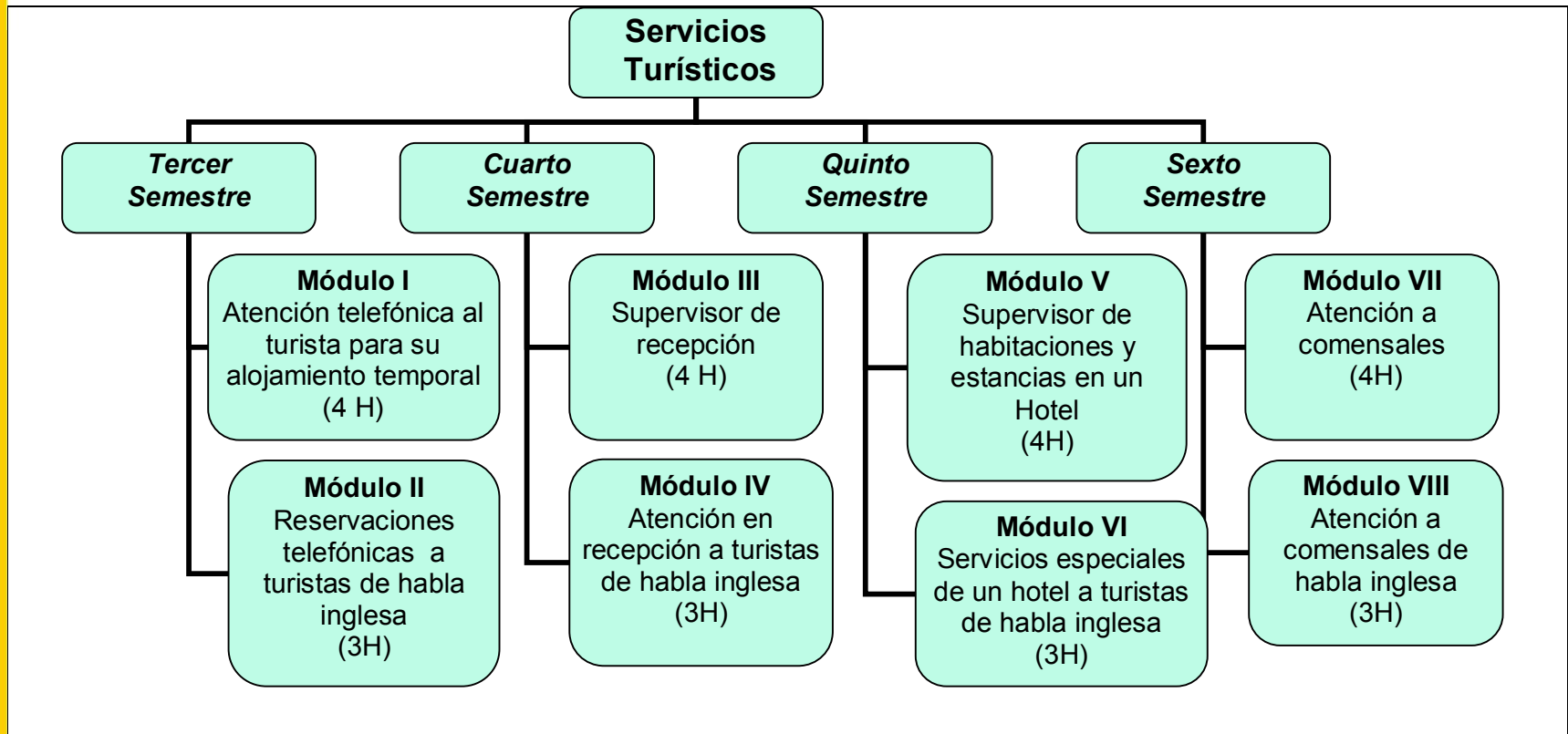
ASIGNACIÓN DE TIEMPO

448 H

COMPONENTE DE FORMACIÓN

PARA EL TRABAJO

MAPA DE LA CAPACITACIÓN



COMPETENCIAS PROFESIONALES DE EGRESO

Durante el proceso de formación de los ocho módulos, el estudiante desarrollará las siguientes competencias profesionales, correspondientes a la capacitación de Servicios Turísticos:

- Atender al huésped/ cliente en inglés y español antes de su llegada, en su arribo, durante su estancia y en su partida, con las correspondientes normas de seguridad e higiene, y según las políticas establecidas en la empresa.
- Coordinar pequeños grupos de trabajo en actividades específicas para brindar un servicio de calidad en el hospedaje; de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, y según las normas en la materia.
- Coordinar los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal, a fin de alistar las condiciones de uso, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa según las normas en la materia.
- Proporcionar información general y específica acerca de las habitaciones y servicios de un hotel.
- Atender a comensales/clientes, en inglés y español, de acuerdo con los centros de consumo y tipos de eventos y con las correspondientes normas de seguridad e higiene.
- Organizar visitas guiadas en inglés y español a los sitios representativos de cada región.

Además se presentan las 11 competencias genéricas, para que se intervenga en su desarrollo o reforzamiento, y con ello enriquezca el perfil de egreso del bachiller. Se considera que el egresado de la capacitación en Servicios Turísticos, está en posibilidades de desarrollar las once competencias genéricas, pero las que más se relacionan con la capacitación son la número uno, cuatro, cinco, seis, diez y once. Sin embargo, se deja abierta la posibilidad de que usted contribuya a la adquisición de otras que considere pertinentes, de acuerdo con el contexto regional, laboral y académico:

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 importante recordar que, en este modelo educativo, el egresado de la Educación Media Superior desarrolla las competencias genéricas a partir de la contribución de las competencias profesionales al componente de formación profesional, y no en forma aislada e individual, sino a través de una propuesta de formación integral, en un marco de diversidad.

Al término de cursar y acreditar los ocho módulos y las asignaturas del Bachillerato General, el alumno recibirá un certificado de estudios que acredita los estudios realizados en el nivel de Educación Media Superior.

MÓDULOS QUE INTEGRAN LA CAPACITACIÓN

MÓDULOS QUE INTEGRAN LA CAPACITACIÓN

MÓDULO I Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal	64 H
MÓDULO II Reservaciones telefónicas al turista de habla inglesa	48 H

Justificación de los módulos

Debido a las características turísticas que posee el Estado de Veracruz, en relación a los servicios turísticos que ofrece en el ramo hotelero, surge la necesidad de formar estudiantes competentes para poder atender a cualquier tipo de personas que necesiten viajar, ya sea por placer, negocios o trabajo. Por tal motivo, este módulo se caracteriza por desarrollar en los estudiantes habilidades, destrezas y actitudes en las que pueda escuchar, interpretar y emitir mensajes (en español e inglés) para atender diversos tipos de situaciones en la recepción y durante la reservación. Pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas. Todo esto facilitará a los estudiantes la inserción en el sector laboral correspondiente.

Referentes normativos para la elaboración de los módulos.

- **UTUR1403.02 Atender los servicios de comunicación telefónica.**
- **NUTUR009.01 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.**

Sitios de inserción en el mercado de trabajo con respecto a estos módulos.

- Secretaría de turismo
- Hoteles
- Agencias de viaje.
- Líneas aéreas.
- Aduana.
- Oficinas públicas y privadas.
- Restaurantes.
- Arrendadoras de transportación turística (terrestres, marítimas, ferroviarias y náuticas)
- Embajada.

Submódulo II Atender al turista vía telefónica 16 H

Contenido

- Caracterizar las funciones del departamento de reservación de un hotel.
- Caracterizar las funciones del departamento de recepción de un hotel.
- Realizar el control de llamadas telefónicas.
- Atender el servicio de comunicación telefónica.

Submódulo III Preparar la asignación de habitaciones. 16 H

Contenido

- Verificar el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación.
- Confirmar el pago provisional del huésped.
- Disponer de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas del huésped.
- Reporta faltantes / sobrantes de dinero en el fondo de caja.

Submódulo IV Registrar el ingreso y egreso del huésped para su alojamiento temporal. 11 H

Contenido

- Recibir al huésped.
- Verificar la reservación del hotel.
- Realizar el check in del huésped.
- Instalar al huésped en su habitación.
- Realizar el check out del huésped.
- Cambiar divisas y cheques del viajero al huésped.

Submódulo V Atender al huésped con servicios que proporciona el hotel y en peticiones especiales 10 H

Contenido

- Atender las solicitudes, necesidades y quejas del huésped.
- Atender al huésped en peticiones especiales.

Módulo II Reservas telefónicas a turistas de habla Inglesa 48H

Submódulo I Hacer reservas en Inglés 16 H

Contenido:

- Realizar reservas vía telefónica en un hotel.
- Expresar saludos de entrada
- Describir vía telefónica los servicios que brinda un hotel (restaurante, alberca, club deportivo, bar, etc.)
- Realizar reservas a través de una agencia de viajes y vía internet

Submódulo II : Describir diferentes tipos de reservas. 16 H

Contenido

- Llenar diferentes tipos de formatos (nombre, edad, origen, dirección, número de pasaporte,etc)
- Realizar reservas que incluyan depósito por medio de agencia de viajes y en línea.

Submódulo III Atender diferentes tipos de problemas en la reservación

16 H

Contenido

- Tratar y resolver diferentes tipos de problemas en la reservación
- Llegadas sin reservaciones
- Esclarecimiento de problema/confusiones en la reservación.
- Pedir disculpas

Recursos didácticos de los módulos.

Los documentos, equipos y materiales seleccionados son los mínimos necesarios que necesita el estudiante para apoyar el desarrollo de las competencias que integran el módulo

- **Documentos:** folletos, revistas, libros, videos, instructivos y manuales de seguridad e higiene, NTCL: CINF0376.01. Elaboración de documentos y comunicación mediante el empleo de las características avanzadas de aplicaciones de cómputo.
- **Equipo:** escritorio, silla, teléfono, equipo de cómputo con servicio de Internet, impresora, televisión, reproductor de DVD, pintarrón, rotafolio, mapas de la república mexicana, planisferio, equipo de apoyo para oficina, bitácora, fax.
- **Materiales:** hojas blancas, lápices, plumones, marcadores, paquetes turísticos, relación de los costos de hospedaje, revistas especializadas, borrador, cuaderno de apuntes, calculadora, folletos, trípticos, periódicos.

Estrategia de evaluación del aprendizaje

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional.

Estos módulos se evaluarán con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que permitan integrar a cada estudiante un portafolio que contenga evidencias por conocimiento, desempeño, producto y actitudes que demuestren un aprendizaje de acuerdo a los objetivos de los módulos.

En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros.

Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos producidos, reportes, bitácoras y lista de cotejo, etc.

Las evidencias de conocimientos incluyen: cuestionarios, resúmenes, mapas mentales, cuadros sinópticos, etc. Para las cuales se aplicará una serie de prácticas integradoras, que arrojen las evidencias y la conformación del portafolio de evidencias.

Las actividades diagnósticas y prácticas que privilegien la acción y los contenidos teóricos, serán el motor principal para la evaluación de los aprendizajes

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007.

BAEZ, SIXTO. Hoteleria. CECSA. 2005

DE LA TORRE, P. Oscar. El Turismo como Fenómeno Social. Fondo de Cultura económica. 2005.

REVISTA, Convenciones, Revista especializada, S.L.I., México, Ediciones trimestrales.

VARGAS, Gaby, El arte de convivir y la cortesía social. Punto de lectura, México, 2006.

<http://www.sectur.gob.mx>

<http://www.meetingplacemexico.com>

<http://www.theexplorean.com>

Inglès:

Bàsica

Okeefe Margaret and Dubicka Iwonna (2004). English for International *Tourism*. Editorial Longman.

Complementaria

ROD Revell And Trish Stott (1988). Highly Recommended, English For The Hotel And Catering Industry, Oxford University Press

MAY Stephen And Blappert Try (1999) First Class I y II, English For Tourism. Thomson.

MÓDULO III	Supervisar al personal del departamento de Recepción	64 H
MÓDULO IV	Atención en recepción a turistas de habla inglesa	48 H

Justificación de los módulos

Debido a las características turísticas que posee el estado de Veracruz, en relación a los servicios turísticos que ofrece en el ramo hotelero, surge la necesidad de formar estudiantes competentes para poder atender a cualquier tipo de personas que necesitan viajar, ya sea por placer, negocios o trabajo. Por tal motivo, este módulo se caracteriza por desarrollar en los estudiantes habilidades, destrezas y actitudes en las que pueda escuchar, interpretar y emitir mensajes con responsabilidad y amabilidad; además, de coordinar, organizar, supervisar etc., las actividades que realizan pequeños grupos de personas que atienden dentro y fuera del hotel a diversos tipos de turistas. De igual forma se pretende el desarrollo de habilidades lingüísticas que le permitan expresar información general y específica en inglés acerca de las habitaciones de un hotel así como expresar las facilidades y servicios con que cuenta el mismo. Acciones que deberán ser pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas. Lo anterior facilitará a los estudiantes la inserción en el sector laboral correspondiente.

Referentes normativos para la elaboración de los módulos.

• NUTUR011.01 Supervisor de las condiciones de registro y estancia del huésped.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo con respecto a estos módulos

- Secretaría de turismo
- Hoteles
- Agencias de viaje.
- Líneas aéreas.
- Aduana.

- Oficinas públicas y privadas.
- Restaurantes.
- Oficinas de congresos, convenciones y visitantes,
- Embajada.
- Operadores turísticos independientes.
- Empresas de ecoturismo
- Zonas arqueológicas
- Museos

Resultado de aprendizaje de los módulos.

Se comunicará con propiedad y respeto, al entablar diálogos pequeños en inglés y español; escuchará y respetará opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emitirá juicios oportunos con seguridad y respeto; coordinará y verificará las actividades que realicen de manera específica un pequeño grupo de personas en un contexto determinado. Será tolerante con las personas que se relacione y aplicará las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral.

Además, desarrollará las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no sólo en el trabajo, sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral de la capacitación de servicios turísticos.

Para desarrollar la competencia de los módulos, el estudiante deberá demostrar en forma sucesiva las siguientes competencias, por submódulo:

Modulo IV Atención en recepción a turistas de habla inglesa **48 H**

Submódulo I Información general y específica acerca de las habitaciones de un hotel **16 H**

Contenido

- Pedir y dar información acerca de las habitaciones (precio, tamaño, servicios incluidos)
 - Checar el cuarto.
 - Hablar acerca de los diferentes formas de pago.(tarjeta de crédito, efectivo.)
- Hablar acerca de los servicios internos de un hotel (llamada telefónicas, lavado y planchado de ropa)

Submódulo II Descripción de las habitaciones de un hotel **16 H**

Contenido:

- Sugerir, comparar y describir las habitaciones de un hotel.
- Proporcionar direcciones dentro y fuera del hotel
- Requerimientos de pago

Submódulo III Facilidades y servicios del hotel **16 H**

Contenido.

- Hablar acerca de diferentes tipos de alojamientos
- Check in/out a un huésped
- Expresar despedidas

Recursos didácticos de los módulos.

Los documentos, equipos y materiales seleccionados son los mínimos necesarios que necesita el estudiante para apoyar el desarrollo de las competencias que integran los módulos.

- **Documentos:** folletos, revistas, libros, videos, instructivos y manuales de seguridad e higiene, NTCL: CINF0376.01. Elaboración de documentos y comunicación mediante el empleo de las características avanzadas de aplicaciones de cómputo.
- **Equipo:** escritorio, silla, teléfono, equipo de cómputo con servicio de Internet, impresora, televisión, reproductor de DVD, pintarrón, rotafolio, mapas de la república mexicana, planisferio, equipo de apoyo para oficina, bitácora, fax.
- **Materiales:** hojas blancas, lápices, plumones, marcadores, paquetes turísticos, relación de los costos de hospedaje, revistas especializadas, borrador, cuaderno de apuntes, calculadora, folletos, trípticos, periódicos.

Estrategia de evaluación del aprendizaje

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional.

Estos módulos se evaluarán con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que permitan integrar a cada estudiante un portafolio que contenga evidencias por conocimiento, desempeño, producto y actitudes que demuestren un aprendizaje de acuerdo a los objetivos de los módulos.

En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros.

Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos producidos, reportes, bitácoras y lista de cotejo, etc.

Las evidencias de conocimientos incluyen: cuestionarios, resúmenes, mapas mentales, cuadros sinópticos, etc. Para las cuales se aplicará una serie de prácticas integradoras, que arrojen las evidencias y la conformación del portafolio de evidencias.

Las actividades diagnósticas y prácticas que privilegien la acción y los contenidos teóricos, serán el motor principal para la evaluación de los aprendizajes

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007.

BAEZ, SIXTO. Hoteleria. CECSA. 2005

DE LA TORRE, P. Oscar. El Turismo como Fenómeno Social. Fondo de Cultura económica. 2005.

REVISTA, Convenciones, Revista especializada, S.L.I., México, Ediciones trimestrales.

VARGAS, Gaby, El arte de convivir y la cortesía social. Punto de lectura, México, 2006.

<http://www.sectur.gob.mx>

<http://www.meetingplacemexico.com>

<http://www.theexplorean.com>

Inglès:

Bàsica

Okeefe Margaret and Dubicka Iwonna (2004). *English for International Tourism*. Editorial Longman.

Complementaria

ROD Revell And Trish Stott (1988). *Highly Recommended, English For The Hotel And Catering Industry*, Oxford University Press

MAY Stephen And Blappert Try (1999) *First Class I y II, English For Tourism*. Thomson.

MÓDULO V Supervisión de Habitaciones y de Estancias en un Hotel	64 H
MÓDULO VI Servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa	48 H

Justificación de los módulos

Debido a las características turísticas que posee el Estado de Veracruz, en relación a los servicios turísticos que ofrece en el ramo hotelero, surge la necesidad de formar estudiantes competentes para poder atender a cualquier tipo de personas que necesitan viajar, ya sea por placer, negocios o trabajo. Por tal motivo el módulo supervisión de Habitaciones y de Estancias en un Hotel se caracteriza no solo por desarrollar en los estudiantes habilidades, destrezas y actitudes en las que pueda escuchar, interpretar y emitir mensajes con responsabilidad y amabilidad; sino también porque coordinen organicen, supervisen etc., las actividades que realizan pequeños grupos de personas que habilitan las habitaciones y las áreas de estancias temporales dentro de un hotel.

El módulo servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa, pretende que los estudiantes utilicen el idioma inglés para atender diversos tipos de problemas que se presentan en los servicios que presta un hotel y lleven a cabo visitas guiadas para turistas de habla inglesa. Pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas. Todo esto facilitará a los estudiantes la inserción en el sector laboral correspondiente.

Referentes normativos para la elaboración de los módulos

- **NUTUR011.01 Supervisor de las condiciones de registro y estancia del huésped.**

Sitios de inserción en el mercado de trabajo con respecto a estos módulos

- Secretaría de turismo
- Hoteles
- Agencias de viaje.
- Líneas aéreas.
- Aduana.

- Oficinas públicas y privadas.
- Restaurantes.
- Oficinas de congresos, convenciones y visitantes,
- Embajada.
- Operadores turísticos independientes.
- Empresas de ecoturismo
- Zonas arqueológicas
- Museos

Resultado de aprendizaje de los módulos

Se comunicará con propiedad y respeto, al entablar diálogos pequeños en inglés y español; escuchará y respetará opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emitirá juicios oportunos con seguridad y respeto, será tolerante con las personas que se relaciona; aplicará las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral.

Además, deberá de coordinar, organizar, supervisar etc., las actividades que realizan pequeños grupos de personas pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas.

Además, desarrollará las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no sólo en el trabajo, sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral del la capacitación de servicios turísticos

Para desarrollar la competencia de los módulos, el estudiante deberá demostrar en forma sucesiva las siguientes competencias, por submódulo:

Módulo V Supervisor de Habitaciones y de Estancias en un Hotel 64 H

Submódulo I Describir el departamento de ama de llaves 8 H

Contenido

- Caracterizar las funciones del departamento de ama de llaves
- Describir el equipo de trabajo (formatos) del departamento de ama de llaves.

Submódulo II Programar los trabajos de limpieza de las habitaciones y las áreas de estancia 18 H

Contenido

- Planear las actividades de limpieza de las habitaciones.
- Verificar la presentación de su personal.
- Verificar el equipo de limpieza y productos químicos del personal.

Submódulo III Supervisar los trabajos de limpieza de las habitaciones y áreas de estancia temporal. 13 H

Contenido

- Verificar las condiciones de las áreas asignadas.
- Habilitar las áreas de estancia temporal.

Submódulo IV Capacitar al personal a su cargo sobre actividades de limpieza de las habitaciones y las áreas de estancia temporal. 25 H

Contenido

- Enseñar cómo hacer la limpieza de las habitaciones.
- Evaluar el desempeño de su personal.

Modulo VI Servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa. 48 H

Submódulo I Solución a problemas en un hotel 16 H

Contenido

- Hablar acerca de problemas cotidianos en un hotel
- Pedir y dar ayuda para solucionar un problema
- Dar instrucciones (para resolver un posible problema en la habitación)
- Confirmar información (acerca de la reservación: nombre, fecha, tipo de deposito)

Submódulo II Quejas acerca de los servicios de un hotel. 16 H

Contenido

- Expresar quejas acerca de los servicios internos de la habitación (toallas, shampoo, jabón etc.)
- Expresar quejas acerca de otros huéspedes (ruido, niños jugando, etc.)
- Expresar quejas acerca de los servicios de los empleados del hotel

Submódulo III Servicios de Tours 16 H

Contenido:

- Realizar recorridos turísticos
- Dar direcciones
- Planear vacaciones
- Describir Artesanias Mexicanas

Recursos didácticos de los módulos.

Los documentos, equipos y materiales seleccionados son los mínimos necesarios que necesita el estudiante para apoyar el desarrollo de las competencias que integran los módulos

- **Documentos:** folletos, revistas, libros, videos, instructivos y manuales de seguridad e higiene, NTCL: CINF0376.01. Elaboración de documentos y comunicación mediante el empleo de las características avanzadas de aplicaciones de cómputo.
- **Equipo:** escritorio, silla, teléfono, equipo de cómputo con servicio de Internet, impresora, televisión, reproductor de DVD, pintarrón, rotafolio, mapas de la república mexicana, planisferio, equipo de apoyo para oficina, bitácora, fax.
- **Materiales:** hojas blancas, lápices, plumones, marcadores, paquetes turísticos, relación de los costos de hospedaje, revistas especializadas, borrador, cuaderno de apuntes, calculadora, folletos, trípticos, periódicos.

Estrategia de evaluación del aprendizaje

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional.

Estos módulos se evaluarán con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que permitan integrar a cada estudiante un portafolio que contenga evidencias por conocimiento, desempeño, producto y actitudes que demuestren un aprendizaje de acuerdo a los objetivos de los módulos.

En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros.

Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos producidos, reportes, bitácoras y lista de cotejo, etc.

Las evidencias de conocimientos incluyen: cuestionarios, resúmenes, mapas mentales, cuadros sinópticos, etc. Para las cuales se aplicará una serie de prácticas integradoras, que arrojen las evidencias y la conformación del portafolio de evidencias.

Las actividades diagnósticas y prácticas que privilegien la acción y los contenidos teóricos, serán el motor principal para la evaluación de los aprendizajes

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007.

BAEZ, SIXTO. Hoteleria. CECSA. 2005

DE LA TORRE, P. Oscar. El Turismo como Fenómeno Social. Fondo de Cultura económica. 2005.

REVISTA, Convenciones, Revista especializada, S.L.I., México, Ediciones trimestrales.

VARGAS, Gaby, El arte de convivir y la cortesía social. Punto de lectura, México, 2006.

<http://www.sectur.gob.mx>

<http://www.meetingplacemexico.com>

<http://www.theexplorean.com>

Inglès:

Bàsica

Okeefe Margaret and Dubicka Iwonna (2004). English for International Tourism. Editorial Longman.

Complementaria

ROD Revell And Trish Stott (1988). Highly Recommended, English For The Hotel And Catering Industry, Oxford University Press.

MAY Stephen And Blappert Try (1999) First Class I y II, English For Tourism. Thomson.

MÓDULO VII	Atención a Comensales	64 H
MÓDULO VIII	Atención a comensales de habla inglesa	48 H

Justificación de los Módulos

Debido a las características turísticas que posee el Estado de Veracruz, en relación a los servicios turísticos que ofrece en el ramo hotelero, surge la necesidad de formar estudiantes competentes para poder atender a cualquier tipo de personas que necesitan viajar, ya sea por placer, negocios o trabajo. Por tal motivo, este módulo se caracteriza por desarrollar en los estudiantes habilidades, destrezas y actitudes en las que pueda escuchar, interpretar y emitir mensajes (en español e inglés) con responsabilidad y amabilidad, así como sugerir, recomendar, atender, diferentes tipos de comensales en diversos contextos; mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas. Todo esto facilitará a los estudiantes la inserción en el sector laboral correspondiente.

Referentes normativos para la elaboración del módulo

- **NUTUR011.01 Supervisor de las condiciones de registro y estancia del huésped.**

Sitios de inserción en el mercado de trabajo con respecto a estos módulos

- Secretaría de turismo
- Hoteles
- Agencias de viaje.
- Líneas aéreas.
- Aduana.
- Oficinas públicas y privadas.
- Restaurantes.
- Oficinas de congresos, convenciones y visitantes,
- Embajada.

- Operadores turísticos independientes.
- Empresas de ecoturismo
- Zonas arqueológicas
- Museos

Resultado de aprendizaje de los módulos

Se comunicará con propiedad y respeto, al entablar diálogos pequeños en inglés y español; escuchará y respetará opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emitirá juicios oportunos con seguridad y respeto, será tolerante con las personas que se relaciona; aplicará las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral, así como será capaz de sugerir, recomendar, atender a diferentes tipos de comensales en diversos contextos; mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas. Todo esto facilitará a los estudiantes la inserción en el sector laboral correspondiente.

Además, desarrollará las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no sólo en el trabajo, sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral de la capacitación en Servicios Turísticos.

Para desarrollar la competencia de los módulos, el estudiante deberá demostrar en forma sucesiva las siguientes competencias, por submódulo:

Módulo VII Atención a Comensales **64 H**

Submódulo I Describir las funciones y características del personal de restaurantes y cafeterías. 9 H

Contenido

- Caracterizar las funciones del personal de restaurantes y cafeterías.
- Describir el equipo que se utiliza en restaurantes y cafeterías

Submódulo II Preparar la estación y el equipo de operación 14 H

Contenido

- Montar el equipo en la estación de servicio.
- Atender al comensal.

Submódulo III Servir alimentos y bebidas al comensal. 16 H

Contenido

- Recibir al comensal.
- Adecuar el montaje de la mesa de servicio al comensal.
- Ofrecer la carta y algún aperitivo al comensal.
- Tomar la orden y recomendar alguna bebida.
- Entregar la comanda a la cocina
- Servir las bebidas solicitadas.
- Servir los alimentos solicitados.
- Retirar los muertos de la mesa.
- Ofrecer algún digestivo.
- Cobrar la cuenta de consumo al comensal
- Despedir al comensal.

Submódulo IV Preparar alimentos y bebidas frente al comensal 16 H

Contenido

- Trasladar los insumos y suministros para preparar alimentos a la vista del comensal.
- Preparar diferentes alimentos frente al comensal.

Submódulo V Cobrar la cuenta de consumo del comensal 9 H

Contenido

- Presentar la cuenta de consumo al comensal.
- Recoger la cuenta de consumo en la caja.
- Cobrar la cuenta al comensal.
- Pagar la cuenta del comensal en caja.
- Despedir al comensal.

Modulo VIII Atención a comensales de habla Inglesa **48 H**

Submódulo I Concepto de restaurante 12 H

Contenido

- Describir y analizar un organigrama
- Describir empleos y lugares de trabajo
- Describir diferentes tipos de restaurantes de acuerdo con los servicios

Submódulo II Descripción de platillos tradicionales 12 H

Contenido

- Describir platillos tradicionales
- Recomendar un restaurante (considerando servicios, tipo de alimentos, precio etc.)
- Resolver posibles quejas acerca de las comandas

Submódulo III Cómo ordenar aperitivos y entradas. 12 H

Contenido:

- Tomar la orden para aperitivos y entradas.
- Ordenar el platillo principal
- Preparar un cocktail, siguiendo una secuencia: (Primero...segundo...finalmente...)

Submódulo IV Hacer sugerencias acerca de alimentos y bebidas 12 H

Contenido.

- Describir y sugerir vinos
- Presentar información acerca de los platillos (los ingredientes que incluye)
- Describir las comandas
- Describir la elaboración de platillos

Recursos didácticos de los módulos.

Los documentos, equipos y materiales seleccionados son los mínimos necesarios que necesita el estudiante para apoyar el desarrollo de las competencias que integran los módulos

- **Documentos:** folletos, revistas, libros, videos, instructivos y manuales de seguridad e higiene, NTCL: CINF0376.01. Elaboración de documentos y comunicación mediante el empleo de las características avanzadas de aplicaciones de cómputo.
- **Equipo:** escritorio, silla, teléfono, equipo de cómputo con servicio de Internet, impresora, televisión, reproductor de DVD, pintarrón, rotafolio, mapas de la república mexicana, planisferio, equipo de apoyo para oficina, bitácora, fax.
- **Materiales:** hojas blancas, lápices, plumones, marcadores, paquetes turísticos, relación de los costos de hospedaje, revistas especializadas, borrador, cuaderno de apuntes, calculadora, folletos, trípticos, periódicos,

Estrategia de evaluación del aprendizaje

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional.

Estos módulos se evaluarán con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que permitan integrar a cada estudiante un portafolio que contenga evidencias por conocimiento, desempeño, producto y actitudes que demuestren un aprendizaje de acuerdo a los objetivos de los módulos.

En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros.

Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos producidos, reportes, bitácoras y lista de cotejo, etc.

Las evidencias de conocimientos incluyen: cuestionarios, resúmenes, mapas mentales, cuadros sinópticos, etc. Para las cuales se aplicará una serie de prácticas integradoras, que arrojen las evidencias y la conformación del portafolio de evidencias.

Las actividades diagnósticas y prácticas que privilegien la acción y los contenidos teóricos, serán el motor principal para la evaluación de los aprendizajes

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007.

BAEZ, SIXTO. Hoteleria. CECSA. 2005

DE LA TORRE, P. Oscar. El Turismo como Fenómeno Social. Fondo de Cultura económica. 2005.

REVISTA, Convenciones, Revista especializada, S.L.I., México, Ediciones trimestrales.

VARGAS, Gaby, El arte de convivir y la cortesía social. Punto de lectura, México, 2006.

<http://www.sectur.gob.mx>

<http://www.meetingplacemexico.com>

<http://www.theexplorean.com>

Inglés:

Bàsica

Okeefe Margaret and Dubicka Iwonna (2004). English for International Tourism. Editorial Longman.

Complementaria

ROD Revell And Trish Stott (1988). Highly Recommended, English For The Hotel And Catering Industry, Oxford University Press

MAY Stephen And Blappert Try (1999) First Class I y II, English For Tourism. Thomson.

4 Desarrollo de los submódulos en la formación profesional.

4.1 Lineamientos metodológicos para elaborar los submódulos.

Módulo I: Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal 64 H

Competencia profesional: Atender al huésped/ cliente en inglés y español antes de su llegada, en su arribo, durante su estancia y en su partida, con las correspondientes normas de seguridad e higiene, y según las políticas establecidas en la empresa.

Submódulo I : Caracterizar al Sistema turístico y a la industria hotelera 11 H

Unidad de competencia: Describir el sistema turístico y la industria hotelera, a partir del conocimiento de las formas en que se presenta el turismo, las formas en que se clasifica y el conocimiento de los planes de alojamiento.

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y /o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>Resultados de aprendizaje</p> <p>1.1. Describir la situación económica, política y social del sistema turístico y la industria hotelera en México</p> <p>Conocimientos requeridos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir al turismo - Conocer las formas en las que se presenta el turismo - Definir la industria hotelera - Definir hotel - Conocer los tipos de hoteles - Clasificar los hoteles - Describir los planes de alojamiento 	<p>Apertura del módulo: 2 H</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Explicar el enfoque por competencias, las características de la capacitación, la modalidad de certificación, etc. ▪ Identificar las expectativas de los alumnos ▪ Presentar el módulo mencionando nombre, justificación, competencias egreso, duración del módulo y los submódulos que lo componen, criterios de evaluación y resultados de aprendizaje. <p>Apertura de la estrategia 1 H</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El docente compartirá con los estudiantes una reseña sobre lo hermoso que es salir de vacaciones y el confort que esto implica, a través del relato irá induciendo a los estudiantes para que hablen sobre sus propias vivencias vacacionales y aprovechará para realizar preguntas como: que es un turista, que tipos de turistas conocen, servicios que proporciona un hotel, promociones, etc., presentará a los estudiantes el tema y la competencia que se requiere desarrollar. 	<p>Equipo didáctico:</p> <p>Docente</p> <p>Diapositivas USB Cañón Pintarrón Programa de estudios Rotafolio Bibliografía</p> <p>Estudiantes</p> <p>Bibliografía Grabadora, Videos Plumones Hojas blancas Libretas</p>	<p>C: Síntesis</p> <p>fundamentada en el desarrollo social, político y económico del sistema turístico y la industria hotelera en México.</p> <p>(L C 5%)</p> <p>C: Mapa mental en el que se describa la misma situación del sistema turístico y la industria hotelera en nuestro país.</p> <p>(LC)</p>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y /o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
	<p>▪ Desarrollo: 5H</p> <p>Situación didáctica:</p> <p>Investigar en trabajo colectivo el desarrollo del sistema turístico y la industria hotelera en México, a través de definirlos, conocer las formas en las que se presentan, su clasificación y los diferentes tipos de alojamiento. Y discutirlo en clase para su mejor comprensión</p> <p>Conflicto cognitivo:</p> <p>Cómo se está desarrollando económica, política y socialmente el sistema turístico y la industria hotelera en nuestro país.</p> <p>Por qué en algunos estados del país no se ha desarrollado el sistema turístico y la industria hotelera como en Quintana Roo, Guerrero, Veracruz, entre otros.</p> <p>Secuencia didáctica</p> <p>1. En equipos de seis los estudiantes investigarán a través de bibliografía, entrevistas a gerentes de hoteles cercanos, análisis de videos, etc.,</p> <p>Qué es el turismo y en qué formas se presenta. Cómo se define a la industria hotelera, qué es un hotel, tipos y su clasificación así como las características de los planes de alojamiento.</p>		<p>C: Cuestionario (Clave 5%)</p> <p>Total:10%</p>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y /o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
	<p>2. El equipo elaborará una síntesis en la que de acuerdo a los datos proporcionados, investigados o analizados, escriban y fundamenten sobre cómo se está desarrollando, económica, política y socialmente el sistema turístico y la industria hotelera en México</p> <p>3. En grupo realizarán un debate en el que discutirán sus puntos de vista en relación al tema investigado.</p> <p>Cierre: 3 H</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborarán un mapa mental a través del cual describan gráficamente la situación económica, política y social del sistema turístico y la industria hotelera en México. 		

Módulo II: Reservas Telefónicas a turistas de habla inglesa. 48H

Competencia profesional: Atender al huésped/ cliente en inglés y español antes de su llegada, en su arribo, durante su estancia y en su partida, con las correspondientes normas de seguridad e higiene, y según las políticas establecidas en la empresa.

SUBMODULO I: Haciendo Reservas. 16H

Unidad de competencia: Solicita e intercambia información respecto a la realización de reservas telefónicas de la habitación de un hotel determinado de manera oral y escrita, utilizando el idioma extranjero Inglés.

Contenido	Estrategias Didácticas.	Materiales y equipo de apoyo	Evidencias de aprendizaje e instrumentos de evaluación.
<p>Functions:</p> <p>1.1. Realizar reservas telefónicas en un hotel.</p> <p>1.1.1 Expresar saludos de entrada</p> <p>1.1.2 Describir los servicios que brinda un hotel (restaurante, alberca, club deportivo, bar)</p> <p>1.1.3 Realizar reservas a través de una agencia de viajes.</p> <p>1.1.4 Realizar reservas a través de internet</p>	<p>Apertura: Recuperar las expectativas de los alumnos, a través de lluvia de ideas o de manera escrita en hojas de rotafolio.</p> <p>Presentar el <u>módulo</u>, mencionando: nombre, justificación, competencias a lograr y duración del mismo.</p> <p>Presentar el <u>submódulo</u>: mencionando la unidad de competencia requerida (resultado de aprendizaje) Metodología de trabajo, reglas de convivencia y formas de evaluación</p>	<p>-Proyectores</p> <p>-CD</p> <p>-USB</p> <p>-hojas de rotafolio</p> <p>-marcadores</p> <p>-acetatos</p> <p>-Audio y videos apegados al tema de reservas.</p> <p>-fotos y postres alusivas al tema.</p> <p>-diapositivas.</p> <p>-pintarròn.</p> <p>-plumones para pintarròn</p> <p>-grabadora.</p> <p>-Internet (computadora impresora)</p>	<p>C-Evaluación diagnóstica (Lluvia de ideas)</p> <p>D-Atender una entrevista telefónica, para realizar una reserva, utilizando: greeting entries, datos personales, hora y fecha. (G.O)</p> <p>P-Realizar (escrito) y llevar a la (L.C.) práctica (oral) greeting entries. (G.O)</p> <p>P-Completar cuadros informativos con base en la información escuchada en un texto. (L.C.)</p> <p>D- Participar en diálogos controlados y/o libres</p>

<p>Grammar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preguntas con Can, could - Expresión I'll like - Propositiones in-on-at - Propositiones de lugar - Presente simple - Pasado simple - La hora - Fecha 	<p>Desarrollo:</p> <p>Promover ejercicios escritos donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reconozca los datos importantes en una conversación o segmento escrito, relacionado con la realización de reservaciones en un hotel. -Utilice preguntas básicas para requerir información personal, hora y fecha de hospedaje. -Organizar juegos de roles donde: -Solicita e intercambia información personal en conversaciones telefónicas simples. Realiza pequeños diálogos o dramatizaciones en los que incluya greeting entries. -Responde ejercicios de listening relacionados con un personal donde discrimine datos importantes, utilizando estrategias básicas de comprensión auditiva. -Llena formatos de reservaciones, utilizando información personal, extraída de un medio auditivo. 	<p>impresora)</p> <p>-Realia</p>	<p>controlados y/o libres relacionados con pedir y dar información personal vía telefónica (G.O.)</p> <p>P-Investigar en Internet acerca de los servicios de un hotel (L.C.)</p>
<p>Vocabulary:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Días de la semana - Números - Saludos - Tipos de habitaciones 			

[Header Row]			
	<p>-Promover una investigación vía Internet, referente a los diferentes paquetes de viajes que existen (destino, costo, horario de vuelo, tipo de reservación, servicios del hotel, etc.) Presentar investigaciones para comentar en clase.</p> <p>Cierre :</p> <p>-Realizar evaluación final , así como la retroalimentación pertinente para verificar el logro de los resultados de aprendizaje sustentados en las ,estructuras y vocabulario del submódulo mismos que sirven para sustentar el logro de los desempeños (funciones)</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enfatizar la práctica y perfeccionamiento de la pronunciación de letras del alfabeto en nombres propios y nacionalidades.		