



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO

DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

SERVICIOS TURÍSTICOS

SERIE

PROGRAMAS DE ESTUDIO

DIRECTORIO

Lic. Emilio Chuayffet Chemor
Secretario de Educación Pública

Dr. Rodolfo Alfredo Tuirán Gutiérrez
Subsecretario de Educación Media Superior

Carlos Santos Ancira
Director General del Bachillerato

Antonio Ferrari Cazarin

Director General del COBAEV

Armando Zavariz Vidaña

Director Académico del COBAEV

Carolina Maribel Martínez Loyo

Subdirectora Académica del COBAEV

Martha Elena Coronel Yáñez

Jefa del Depto. de Servicios Docentes

CRÉDITOS

Docente elaborador del programa de estudios

Nelly Ruiz Ramón

Jefa de Materia de la Capacitación de Servicios Turísticos

Verónica Zárate Vázquez

Jefa de Materia de la Capacitación de Servicios Turísticos

CONTENIDO

1 Descripción de la capacitación.

- 1.1. Estructura curricular del Bachillerato General
- 1.2. Justificación de la capacitación
- 1.3. Competencias profesionales de egreso

2 Módulos que integran la capacitación.

- Módulo 1. Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal
- Módulo 2. Supervisor de recepción
- Módulo 3. Supervisor de habitaciones y estancias en un hotel
- Módulo 4. Atención a comensales

3 Cómo se desarrollan los submódulos en la formación profesional.

- 3.1. 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; 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 que 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 problemas¹.

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.

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 considera 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 en submódulos que tienen que ver con servicios turísticos tanto en español como en lengua inglesa.

La capacitación de servicios turísticos, que ofrece el Colegio de Bachilleres del 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 permitan incursionar en el ámbito turístico 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 el módulo I Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal; que permite al estudiante adquirir las competencias comunicativas necesarias para poder atender al turista, tanto nacional como extranjero. El módulo II Supervisor de recepción que se imparte en cuarto semestre, permite 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.

En el módulo III Supervisor de habitaciones y estancias en un hotel, correspondiente 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, en inglés y español. Para el sexto semestre se impartirá el módulo IV Atención a comensales, mismo que tiene 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.

SERVICIOS TURÍSTICOS

De tal manera que la capacitación se compone de 4 módulos, cada uno consta de 2 submódulos con una duración de 112 horas. La capacitación de Servicios Turísticos tiene un total de 448 horas.

MAPA DE LA CAPACITACIÓN

3er semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Atención al huésped para su alojamiento temporal (64 hrs.)	Supervisor de recepción (64 hrs.)	Supervisor de habitaciones y estancias en un hotel (64 hrs.)	Atención a comensales (64 hrs.)
Reservaciones telefónicas a turistas de habla inglesa (48 hrs.)	Atención en recepción a turistas de habla inglesa (48 hrs.)	Servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa (48 hrs.)	Atención a comensales de habla inglesa (48 hrs.)

COMPETENCIAS DE EGRESO DE LA CAPACITACIÓN

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

- Atiende 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.
- Coordina pequeños grupos de trabajo en actividades específicas y brinda un servicio de calidad en el hospedaje; de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa, y según las normas en la materia.
- Coordina los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal, y alista las condiciones de uso, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa según las normas en la materia.
- Proporciona información general y específica acerca de las habitaciones y servicios de un hotel.
- Atiende 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.
- Organiza 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:

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 cuatro 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.

Módulo I. Tercer semestre Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal 112 horas

Justificación del módulo

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 del módulo

- **NUTUR009.01:** Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo del módulo

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

Resultado de aprendizaje del módulo

Se comunica con propiedad y respeto al entablar diálogos pequeños en inglés y español; escucha y respeta opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emite juicios oportunos con seguridad y respeto. es tolerante al relacionarse con otras personas; aplica las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral.

Además, desarrolla 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 demuestra en forma sucesiva las siguientes habilidades por submódulo:

Submódulo 1. Atención al huésped para su alojamiento temporal

64 horas

Contenido

- Caracterizar al sistema turístico y a la industria hotelera
 - Conocer y describir al sistema turístico y a la industria hotelera
 - Caracterizar las funciones del departamento de reservación de un hotel.
- Atender al turista vía telefónica
 - 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
- Preparar la asignación de habitaciones.
 - 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.
 - Reportar faltantes / sobrantes de dinero en el fondo de caja.

- Registrar el ingreso y egreso del huésped para su alojamiento temporal.
 - 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.
- Atender al huésped con servicios que proporciona el hotel y en peticiones especiales
 - Atender las solicitudes, necesidades y quejas del huésped.
 - Atender al huésped en peticiones especiales.

Submódulo 2. Reservaciones telefónicas a turistas de habla inglesa

48 horas

Contenido:

- Realizar reservaciones 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 reservaciones a través de una agencia de viajes y vía internet
- Describir diferentes tipos de reservaciones en inglés.
 - Llenar diferentes tipos de formatos (nombre, edad, origen, dirección, número de pasaporte, etc.)
 - Realizar reservaciones que incluyan depósito por medio de agencia de viajes y en línea.
- Atender diferentes tipos de problemas en la reservación en inglés
 - Tratar y resolver las problemáticas que se presentan durante la reservación
 - Atender las llegadas sin reservaciones
 - Esclarecer problemas/confusiones en la reservación.
 - Ofrecer disculpas

Recursos didácticos del módulo

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: NUTUR009.01 **Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.**
- **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 evalúan con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Se aplican 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 aplica 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, son el motor principal para la evaluación de los aprendizajes

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007. BAEZ, SIXTO. Hotelería. 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.

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

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

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Un_Turismo_para_Todos

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Desarrollo_de_Productos_Turisticos

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Turismo_Cultural_y_de_Salud

Curso de Inglés 113 PERSONAL INFORMATION QUESTIONS: <http://www.youtube.com/watch?v=BMeXF4I52Ug>

La recepción del hotel: http://www.babelmundo.es/ingles/cursos/01_02_1.html

Lección 62 - Haciendo reservación a un hotel: <http://www.englishspeak.com/es/english-lesson.cfm?lessonID=62>

Ligas consultadas en septiembre de 2012.

Módulo II. Cuarto semestre Supervisor de recepción 112 horas

Justificación del módulo

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 desarrolla en los estudiantes habilidades, destrezas y actitudes para que escuche, interprete y emita mensajes con responsabilidad y amabilidad a turistas en particular y además, coordine, organice y supervise las actividades que realizan pequeños grupos de personas dentro y fuera del hotel. 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 del módulo

- **NUTUR011.01** Supervisor de las condiciones de registro y estancia del huésped.
- **NTE INEN 2429:08** Turismo. Recepcionista

Sitios de inserción en el mercado de trabajo del módulo

- 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 del módulo

Se comunica con propiedad y respeto, entabla diálogos pequeños en inglés y español; escucha y respeta opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emite juicios oportunos con seguridad y respeto; coordina y verifica las actividades que realizan de manera específica un pequeño grupo de personas en un contexto determinado. Es tolerante con las personas con las que se relaciona y aplica las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral.

Además, desarrolla 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 demuestra en forma sucesiva las siguientes habilidades por submódulo.

Submódulo 1. Supervisor de recepción

64 horas

Contenido

- Supervisar al personal, instalaciones y equipo de trabajo de la recepción
 - Verificar la bitácora de recepción
 - Realizar el briefing con el personal de la recepción
 - Verificar el registro del personal de la recepción
 - Verificar las condiciones físicas de las instalaciones y el mobiliario de la recepción.
 - Revisar el funcionamiento del equipo de operación de la recepción
 - Confirmar la disponibilidad de las habitaciones del establecimiento.

- Supervisar la administración de la recepción
 - Verificar saldos altos de los huéspedes.
 - Determinar ajustes en la cuenta final del huésped
 - Verificar cuentas de la recepción al margen.
 - Verificar el corte del cajero de recepción y el fondo de caja.

- Supervisar la atención al huésped en la recepción del hotel y en peticiones especiales
 - Atender quejas/solicitudes del huésped durante su estancia en el establecimiento.
 - Supervisar al recepcionista.
 - Retroalimentar al recepcionista sobre la atención al huésped.

Submódulo 2. Atención en recepción a turistas de habla inglesa

48 horas

Contenido

- Manejar información general y específica acerca de las habitaciones de un hotel en Inglés
 - Solicitar y dar información acerca de las habitaciones (precio, tamaño, servicios incluidos)
 - Verificar disponibilidad de habitaciones
 - Comunicar acerca de las diferentes formas de pago (tarjeta de crédito, efectivo.)
 - Comunicar acerca de los servicios internos del hotel (llamada telefónicas, lavado y planchado de ropa)

- Describir las habitaciones de un hotel en inglés
 - Sugerir, describir y comparar las habitaciones de un hotel.
 - Proporcionar direcciones dentro y fuera del hotel
 - Sugerir formas de pago (cheque, efectivo, tarjeta de crédito)

- Comunicar los servicios del hotel en inglés
 - Describir los tipos de alojamientos
 - Check in/out al huésped
 - Expresar despedidas

Recursos didácticos del módulo

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

- **Documentos:** folletos, revistas, libros, videos, instructivos y manuales de seguridad e higiene, NTCL: NUTUR011.01 Supervisor de las condiciones de registro y estancia del huésped y NTE INEN 2429:08 Turismo. Recepcionista
- **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.

Este módulo se evalúa con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Se aplican evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que integren 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 aplica 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, son el motor principal para la evaluación de los aprendizajes.

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007. BAEZ, SIXTO. Hotelería. 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

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

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.

<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>

<http://mipracicum.esgenial.org/gradodeturismo/funcionesenelhotel.html>

Un diálogo en inglés de una recepcionista de un hotel y un turista:

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090630100758AAWW9qX>

En la recepción del Hotel:

http://www.babelmundo.es/ingles/cursos/01_02_1.html

Role-Plays, elige un diálogo- at the hotel:

<http://www.saberingles.com.ar/speaking/index.html>

Ligas consultadas en septiembre de 2012.

Módulo III. Quinto semestre Supervisor de habitaciones y estancias en un hotel

112 horas

Justificación del módulo

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 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 en Español e Inglés, 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 .

Referentes normativos para la elaboración del módulo

- **NUTUR007.01:** Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia temporal.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo del módulo

- 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 del módulo

Se comunica con propiedad y respeto, al entablar diálogos pequeños en inglés y español; escucha y respeta opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emite juicios oportunos con seguridad y respeto, es tolerante con las personas que se relaciona; aplica las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral.

Además, coordina, organiza, supervisa etc., las actividades que realizan pequeños grupos de personas pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas.

Además, desarrolla 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 demuestra en forma sucesiva las siguientes habilidades por submódulo:

Submódulo 1. Supervisor de habitaciones y estancias en un hotel

64 horas

Contenido

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

- Programar los trabajos de limpieza de las habitaciones y las áreas de estancia
 - Planear las actividades de limpieza de las habitaciones.
 - Verificar la presentación de su personal.
 - Verificar el equipo de limpieza y productos químicos del personal.

- Supervisar los trabajos de limpieza de las habitaciones y áreas de estancia temporal.
 - Verificar las condiciones de las áreas asignadas.
 - Habilitar las áreas de estancia temporal.

- Capacitar al personal a su cargo sobre actividades de limpieza de las habitaciones y las áreas de estancia temporal.
 - Enseñar cómo hacer la limpieza de las habitaciones.
 - Evaluar el desempeño de su personal.

Submódulo II Servicios especiales de un hotel a turistas de habla inglesa

48 horas

Contenido

- Solucionar problemas con los turistas utilizando el idioma Inglés
 - Hablar acerca de problemas cotidianos en un hotel
 - solucionar problemas
 - Instruir para la resolución de un posible problema en la habitación
 - Confirmar información de la reservación (nombre, fecha, tipo de depósito)

- Atender quejas acerca de los servicios de un hotel utilizando el idioma inglés
 - Atender y solucionar quejas acerca de los servicios internos de la habitación (toallas, shampoo, jabón etc.)
 - Atender y solucionar quejas acerca de otros huéspedes (ruido, niños jugando, etc.)
 - Atender y solucionar quejas acerca de los servicios de los empleados del hotel

- Ofrecer servicios de Tours
 - Realizar recorridos turísticos
 - Dar direcciones
 - Planear vacaciones
 - Describir artesanías mexicanas

Recursos didácticos del módulo

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: NUTUR007.01 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia temporal.
- **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 apliquen y articulen ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional.

Este módulo se evalúa con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Las evaluaciones son continuas, tanto individuales como grupales lo cual permite que cada estudiante integre 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, son el motor principal para la evaluación de los aprendizajes

Fuentes de información

MCINTOSH, Goeldner, Ritchie. Turismo. Administración y Perspectivas, Limusa. 2007. BAEZ, SIXTO. Hotelería. 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.

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

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.

<http://tecnicasdeamadellaves.blogspot.mx/2009/02/funciones-yresponsabilidades-del-ama-de.html>

<http://www.youtube.com/watch?v=3uz9wXVO1Ho&feature=related>

Talking about Complaints: http://www.myenglishpages.com/site_php_files/communication-lesson-complaininig.php

Giving directions: <http://www.ego4u.com/en/cram-up/vocabulary/directions/exercises>

Travelling-holidays-Vacations: <http://www.michellehenry.fr/voyage2.htm>

Ligas consultadas en septiembre de 2012

Módulo IV. Sexto semestre atención a comensales 112 horas

Justificación del Módulo

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

- **NUTUR001.01** Atención a comensales.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo del módulo

- 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 del módulo

Se comunica con propiedad y respeto, entabla diálogos pequeños en inglés y español; escucha y respeta opiniones tomando como base la función que desempeña el receptor en un proceso comunicativo; emite juicios oportunos con seguridad y respeto, es tolerante con las personas que se relaciona; aplica las normas de seguridad e higiene establecidas dentro del ámbito laboral. Sugiere, recomienda y atiende 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, desarrolla 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 habilidades, por submódulo:

Submódulo 1. Atención a comensales

64 horas

Contenido

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

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

- Servir alimentos y bebidas al comensal.
 - 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

- Preparar alimentos y bebidas frente al comensal.
 - Trasladar los insumos y suministros para preparar alimentos a la vista del comensal.
 - Preparar diferentes alimentos frente al comensal.
- Cobrar la cuenta de consumo del comensal
 - 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.

Submódulo 2. Atención a comensales de habla inglesa 48 horas

- Atender a comensales en Inglés
 - Describir y analizar un organigrama
 - Describir empleos y lugares de trabajo
 - Describir diferentes tipos de restaurantes de acuerdo con los servicios
- Describir platillos tradicionales en Inglés
 - Describir platillos tradicionales
 - Recomendar restaurantes (considerando servicios, tipo de alimentos, precio etc.)
 - Resolver posibles quejas acerca de las comandas
- Ordenar aperitivos y entradas en Inglés
 - Tomar la orden para aperitivos y entradas.
 - Ordenar el platillo principal
 - Preparar un cocktail, siguiendo una secuencia: (Primero...segundo...finalmente...)
 - Hacer sugerencias acerca de alimentos y bebidas en inglés
 - Describir y sugerir vinos
 - Proporcionar información acerca de los platillos (los ingredientes que incluye)
 - Describir las comandas
 - Describir la elaboración de platillos

Recursos didácticos del módulo

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: NUTUR001.01 Atención a comensales.
- **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 evalúan con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegien la acción. Las evaluaciones son continuas, tanto individuales como grupales lo cual permite que cada estudiante integre 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 aplica 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. Hotelería. 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

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

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.

<http://www.utntyh.com/2009/09/secuencia-de-servicio-calculo-de-personal-las-bebidas-y-los-alimentos-en-banquetes/>

<http://www.youtube.com/watch?v=s-FUmJrA3QI>

<http://www.youtube.com/watch?v=KAa-vadYuzA&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=xgHB-4uuIp4&feature=fvwrel>

Frases en Ingles At the restaurant:

<http://www.shertonenglish.com/resources/es/phrase-book/restaurant.php>

How to order in a restaurant:

<http://www.youtube.com/watch?v=gF3n5i6OI6c&feature=related>

Lección 35 Al restaurant: <http://www.englishspeak.com/es/english-lesson.cfm?lessonID=35>

Ligas consultadas en septiembre de 2012

CÓMO DESARROLLAR LOS SUBMÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS GUÍAS DIDÁCTICAS DE 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 alumno y pueda diseñar las experiencias de formación en el taller, laboratorio o aula, que favorezcan el desarrollo de las competencias laborales y genéricas, a través de los momentos de apertura, desarrollo y cierre, de acuerdo con las condiciones regionales, situación del plantel y características de la población estudiantil.

Etapas 1 Análisis

Mediante el análisis del programa de estudios de cada módulo, usted podrá establecer su planeación y definir las actividades específicas que considere necesarias para lograr los resultados de aprendizaje de acuerdo con su experiencia docente, las posibilidades de los estudiantes y las condiciones del plantel.

Etapas 2 Planeación

Mediante el análisis de la información de la carrera y de las competencias por cada módulo, usted podrá elaborar una propuesta de co-diseño curricular con la planeación de actividades y aspectos didácticos de acuerdo con los contextos, necesidades e intereses de los estudiantes, que les permita ejercer sus competencias en su vida académica, laboral y personal, y que sus logros se reflejen en las producciones individuales y en equipo, en un ambiente de cooperación.

APERTURA:

La fase de apertura permite explorar y recuperar los saberes previos e intereses del estudiante, así como los aspectos del contexto relevantes para su formación. Al explicitar estos hallazgos en forma continua, es factible reorientar o afinar las estrategias didácticas centradas en el aprendizaje, los recursos didácticos y el proceso de evaluación del aprendizaje, entre otros aspectos seleccionados

Consideraciones pedagógicas

- Recuperación de experiencias, saberes y preconcepciones de los estudiantes, para crear andamios de aprendizaje y adquirir nuevas experiencias y competencias.
- Reconocimiento de competencias por experiencia o formación, a través de un diagnóstico, con fines de certificación académica y posible acreditación del submódulo.
- Integración grupal para crear escenarios y ambientes de aprendizaje.
- Mirada general del estudio, ejercitación y evaluación de las competencias profesionales o genéricas.

Para apoyar su intervención en el proceso de integración y reconocimiento de sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, las cuales podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar:

- Aplicar un diagnóstico en forma individual o grupal para identificar a los estudiantes con dominio de las competencias y las modificaciones por realizar en el submódulo.
- Identificar las expectativas de los estudiantes y orientarlos en lo que se espera de ellos al finalizar su tránsito por el módulo.
- Promover la integración y comunicación grupal, con la aplicación de técnicas o ejercicios vivenciales adecuados a los estudiantes, al contexto y a sus propias habilidades docentes.
- Presentar los elementos didácticos de los módulos y submódulos de la carrera, y destacar las competencias por lograr y los sitios de inserción en que podrá desempeñarse.
- Presentar los criterios de evaluación, informar acerca de las evidencias de conocimiento, producto y desempeño que se esperan al final del submódulo, y establecer de manera conjunta las fechas para su cumplimiento.
- Coordinar actividades escolares con las de los componentes de formación propedéutico y básico, para establecer estrategias de apoyo al dominio de aspectos conceptuales y de competencias genéricas.

DESARROLLO

La fase de desarrollo permite crear escenarios de aprendizaje y ambientes de colaboración para la construcción y reconstrucción del pensamiento a partir de la realidad y el aprovechamiento de apoyos didácticos, para la apropiación o reforzamiento de conocimientos, habilidades y actitudes, así como para crear situaciones que permitan valorar las competencias profesionales y genéricas en el estudiante, en contextos escolares y de la comunidad.

Para apoyar su intervención en el proceso de aprendizaje de sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, mismas que podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar.

Consideraciones pedagógicas:

- Creación de escenarios y ambientes de aprendizaje y cooperación, mediante la aplicación de estrategia, métodos, técnicas y actividades centradas en el aprendizaje, como: Aprendizaje basado en problemas (ABP), método de casos, método de proyectos, visitas al sector productivo, simulaciones o juegos, uso de TIC'S, investigaciones y mapas conceptuales, entre otras, para favorecer la generación, apropiación y aplicación de competencias profesionales y genéricas en diversos contextos.
- Fortalecimiento de ambientes de cooperación y colaboración en el aula y fuera de ella, a partir del desarrollo de trabajo individual, en equipo y grupal.
- Integración y ejercitación de competencias y experiencias para aplicarlas, en situaciones reales o parecidas, al ámbito laboral.
- Aplicación de evaluación continua para verificar y retroalimentar el desempeño del estudiante.
- Recuperación de evidencias de desempeño, producto y conocimientos, para la integración del portafolio de evidencias.

CIERRE

La fase de cierre propone la elaboración de síntesis, conclusiones y reflexiones argumentativas que, entre otros aspectos, permiten advertir los avances o resultados del aprendizaje en el estudiante y, con ello, la situación es que se encuentra con la posibilidad de identificar los factores que promovieron u obstaculizaron su proceso de formación.

Consideraciones pedagógicas:

- Verificación del logro de las competencias profesionales y genéricas planteadas en el submódulo, y permitir la retroalimentación o reorientación, si el estudiante lo requiere o solicita.
- Verificación del desempeño del propio docente, así como el empleo de los materiales didácticos, además de otros aspectos que considere necesarios.
- Verificación del portafolio de evidencias del estudiante.

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Etapas 3 Comprobación

Desde la visión pedagógica, el proceso de evaluación por competencias tiene que ver con la comprensión, regulación y mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje, asociado a la acreditación y certificación académica, como función social del mismo proceso.

En el enfoque de competencias, la evaluación se sistematiza con la creación de espacios, la aplicación de instrumentos y la recopilación de evidencias de desempeño, productos y conocimientos que el estudiante demostrará en condiciones reales o simuladas, mediante procedimientos de autoevaluación, co-evaluación y evaluación del docente.

Recomendaciones para la selección de instrumentos a acciones para evaluar el aprendizaje

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

Las siguientes evidencias de desempeño, productos y conocimientos son los contenidos que le permitirán seleccionar y elaborar los instrumentos de evaluación más convenientes para verificar el aprendizaje del estudiante.

Módulo I: Atención telefónica al turista para su alojamiento temporal 112 horas

Submódulo I: Atención al huésped para su alojamiento

64 horas

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>1. Caracterizar al sistema turístico y a la industria hotelera</p> <p>1.1 Conocer y describir al sistema turístico y a la industria hotelera</p> <p>1.2 Caracterizar las funciones del departamento de reservación de un hotel.</p>	<p>Apertura del módulo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explica el enfoque por competencias, las características de la capacitación, la modalidad de certificación, etc. - Identifica las expectativas de los alumnos - Presenta 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</p> <ul style="list-style-type: none"> - El docente comparte con los estudiantes una reseña sobre lo hermoso que es salir de vacaciones y el confort que esto implica, a través del relato induce a los estudiantes para que hablen sobre sus propias vivencias vacacionales y aprovecha para realizar preguntas como: que es un turista, que tipos de turistas conocen, servicios que proporciona un hotel, promociones, etc., presenta a los estudiantes el tema y la competencia que se requiere desarrollar. 	<p>Equipo didáctico: Docente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diapositivas - USB Cañón Pintarrón - Programa de estudios - Rotafolio - Bibliografía <p>Estudiantes Bibliografía</p> <p>Grabadora, Videos Plumones Hojas blancas Libretas</p>	<p>C: Síntesis fundamentada en el desarrollo social, político y económico del sistema turístico y la industria hotelera en México.</p> <p>(L.C.)</p> <p>C: Mapa mental en el que se describa la misma situación del sistema turístico y la industria hotelera en nuestro país. (L.C.)</p> <p>C: Cuestionario</p> <p>(Clave)</p>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
	<p>Desarrollo:</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 desarrolla económica, política y socialmente el sistema turístico y la industria hotelera en nuestro país. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. En equipos de seis los estudiantes investigan a través de bibliografía, entrevistas a gerentes de hoteles cercanos, análisis de videos, etc., - 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. 2. El equipo elabora una síntesis en la que de acuerdo a los datos proporcionados, investigados o analizados, escriben y fundamentan sobre cómo se está desarrollando, económica, política y socialmente el sistema turístico y la industria hotelera en México 3. En grupo realizan un debate en el que discutirán sus puntos de vista en relación al tema investigado. <p>Cierre: 3 H</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboran un mapa mental a través del cual describen gráficamente la situación económica, política y social del sistema turístico y la industria hotelera en México. 		

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>2. Atender al turista vía telefónica</p> <p>2.1 Caracterizar las funciones del departamento de reservación de un hotel.</p> <p>2.2 Caracterizar las funciones del departamento de recepción de un hotel.</p> <p>2.3 Realizar el control de llamadas telefónicas.</p> <p>2.4 Atender el servicio de comunicación telefónica.</p>	<p>Apertura: El docente inducirá a los estudiantes hacia las funciones que realizan el reservacionista y recepcionista en un hotel, a través de un cuadro de clasificación de funciones.</p> <p>Desarrollo:</p> <p>Situación didáctica: El docente a través de un rompecabezas, involucrará a los estudiantes hacia funciones que realizan los departamentos de reservación y recepción de un hotel.</p> <p>En equipos de seis realizar las funciones de un reservacionista y recepcionista; frente al cliente asignado a cada equipo el rol que le corresponda con los criterios correspondientes.</p> <p>Conflicto cognitivo: ¿Qué alternativas de solución darías en presencia de los huéspedes, ante la situación de haberles asignado una habitación que aún no ha sido desocupada?</p> <p>Secuencia didáctica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El docente escribirá en papel bond las funciones que realizan el reservacionista y el recepcionista en un hotel, y por separado escribirá los nombres de quienes realizan las funciones. 2. Pedirá a los estudiantes que coloquen en la columna de funciones el nombre de la persona que realiza tal función. Aclarará dudas y pedirá a los estudiantes que elaboren un cuadro sinóptico en el que escriban las funciones que realizan un reservacionista y un recepcionista dentro de un hotel y que elaboren un mapa conceptual en el que describan el organigrama de ambos departamentos. 3. En equipos de seis los estudiantes escenificarán las funciones que realiza un reservacionista y un recepcionista. 4. Se organizarán de tal forma que todos los integrantes del equipo puedan realizar las funciones requeridas de los dos departamentos y la caracterización del huésped. 5. El docente les proporcionará los criterios requeridos para realizar las funciones. 6. Los estudiantes realizarán un sketch en donde la situación principal sea solucionar el conflicto de haber asignado al huésped una habitación que está ocupada. 7. El docente evaluará los desempeños de los estudiantes. <p>Cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un debate en donde los estudiantes discutan lo realizado y expresen lo aprendido. • El docente pedirá a los estudiantes de tarea un resumen sobre lo aprendido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuadro de funciones - Rotafolio - Retroproyector de imágenes - Cañón de proyección - Computadora - Utilería para los sketches 	<p>Cuadro sinóptico</p> <p>Mapa conceptual</p> <p>Guía de observación</p> <p>Lista de cotejo</p>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>3. Preparar la asignación de habitaciones.</p> <p>3.1 Verificar el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación.</p> <p>3.2 Confirmar el pago provisional del huésped.</p> <p>3.3 Disponer de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas del huésped.</p> <p>3.4 Reportar faltantes / sobrantes de dinero en el fondo de caja.</p>	<p>Apertura: Situación didáctica 1.- El docente presenta un video que muestra las funciones de asignación de habitaciones. Conflicto cognitivo * Estas cerrando tu turno y al verificar el fondo de caja, registras faltante de dinero ¿qué haces para solucionar esta situación? 2.- ¿Te gustaría desempeñarte en un puesto de este nivel? ¿Qué crees que necesitas para lograrlo?</p> <p>Desarrollo: Secuencia didáctica: 1.-El docente proporciona los formatos que se utilizan en la asignación de habitación para su análisis y llenado. 2.-Se forman equipos de 6 integrantes para elaborar diálogos y realizar una dramatización de las funciones de asignación de habitaciones. 3.- Dramatización y grabación de los diálogos 4.- Interrogatorio acerca de las dramatizaciones.</p> <p>Cierre: Autoevaluación Co evaluación.</p>	<p>Equipo didáctico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pintarrón - Rotafolio - Cañón de proyección - Computadora - Folletos - Revistas - Videos - Instructivos - Formatos - Teléfono - Fax - Hojas blancas - Bitácora - Tarifas - Pichoneras 	<p>Evidencias:</p> <p>P: llenado de los formatos para la asignación de habitaciones (L.C)</p> <p>D: Rúbrica sobre los criterios para realizar las representaciones (G.O)</p> <p>D: Grabación sobre la representación de la asignación de habitaciones (G.O)</p> <p>D: Auto evaluación y Coevaluación sobre las dramatizaciones de la asignación de habitaciones (G.O)</p>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>4. Atender al huésped con servicios que proporciona el hotel y en peticiones especiales</p> <p>4.1 Atender las solicitudes, necesidades y quejas del huésped.</p> <p>4.2 Atender al huésped en peticiones especiales.</p>	<p>Apertura: Situación didáctica Presentación de un caso real de servicio de hospedaje y peticiones especiales. (Pág. 89 Sixto Báez Casillas, Hotelería)</p> <p>Conflicto cognitivo ¿Está el hotel lleno, llegan a registrarse un grupo de personas adultas, jóvenes y niños; algunos jóvenes te piden como petición especial que les cambies de habitación y de persona con quien compartir la habitación ¿Qué se debe hacer en cada caso?</p> <p>Desarrollo: Secuencia didáctica 1.- Se divide el grupo en dos y analizan los diferentes planteamientos que se le presentan 2.- Representa las posibles soluciones a los planteamientos dados.</p> <p>Cierre: Debate de las propuestas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rotafolios - Láminas - Marcadores - Cinta canela - utilería necesaria para representar el caso real 	<p>P: Elaborar situaciones en las que se presenten las problemáticas planteadas (L.C)</p> <p>D: Representar un Caso real y buscar alternativas de solución (G.O)</p>

SERVICIOS TURÍSTICOS

Submódulo II Reservas telefónicas a turistas de habla inglesa

48 horas.

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>1. Realizar reservas vía telefónica en un hotel.</p> <p>1.1 Expresar saludos de entrada</p> <p>1.2 Describir vía telefónica los servicios que brinda un hotel (restaurante, alberca, club deportivo, bar, etc.)</p> <p>1.3 Realizar reservas a través de una agencia de viajes y vía internet</p> <p>Grammar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preguntas con Can, could - Expresión I'll like - Proposiciones in-on-at - Proposiciones de lugar - Presente simple - Pasado simple - La hora <p>Vocabulary:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Días de la semana - Números - Saludos - Tipos de habitaciones 	<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>submódulo</u>: mencionando la unidad de competencia requerida (resultado de aprendizaje) Metodología de trabajo, reglas de convivencia y formas de evaluación.</p> <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 reservas en un hotel. -Utilice preguntas básicas para requerir información personal, hora y fecha de hospedaje. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar juegos de roles donde el estudiante: <ul style="list-style-type: none"> -Solicite e intercambie información personal en conversaciones telefónicas simples. Realice 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. <ul style="list-style-type: none"> - Llene formatos de reservas, utilizando información personal, extraída de un medio auditivo. - Promover una investigación vía Internet, referente a los diferentes paquetes de viajes que existen (destino, costo, horario de vuelo, tipo de reserva, servicios del hotel, etc. - Presentar investigaciones para comentar en clase. <p>Cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Ejemplo: enfatizar la práctica y perfeccionamiento de la pronunciación de letras del alfabeto en nombres propios y nacionalidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Proyectores -CD -USB -hojas de rotafolio -marcadores -acetatos -Audio y videos apegados al tema de reservas. -fotos y postres alusivas al tema. -diapositivas. -pintarròn. -plumones para pintarròn -grabadora. -Internet (computadora impresora) - Realia 	<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 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>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>1. Describir diferentes tipos de reservaciones en inglés.</p> <p>2.1 Llenar diferentes tipos de formatos (nombre, edad, origen, dirección, número de pasaporte, etc.)</p> <p>2.2 Realizar reservaciones que incluyan depósito por medio de agencia de viajes y en línea.</p> <p>Grammar: Questions with Can, could and I'll like, preposition simple present, Wh questions, Yes/no questions, simple past questions, short answers and negative statements, I would like, future expressions. There is/are, The time, dates.</p> <p>Vocabulary: Days of the week, numbers, greetings, room types. Hotel's facilities (restaurant, swimming pool, etc) Countries, languages, coins.</p>	<p>Apertura: Recuperar las expectativas de los alumnos, a través de lluvia de ideas o de manera escrita en rotafolio o alguna dinámica.</p> <p>Desarrollo: Promover ejercicios escritos donde: -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. -Realizar pequeños diálogos o dramatizaciones en los que incluya greeting entries. -Responder ejercicios de listening relacionados con un perfil personal donde discriminen datos importantes de los que no lo son, utilizando estrategias básicas de comprensión auditiva. -Llenar formatos de reservaciones, utilizando información personal, extraída a través de un medio auditivo. - Promover una investigación vía internet, referente a los diferentes paquetes de viaje que existen (destino, costos, horario de vuelo, tipo de habitación, servicios del hotel). - Presentar investigaciones para comentar en clase.</p> <p>Cierre: - Realizar evaluación final sumaria, así como la retroalimentación pertinente para verificar el logro de los resultados de aprendizaje sustentados en las siguientes estructuras y vocabulario mismas que sirven de sustento para el logro de los desempeños (funciones) -pronunciación de letras del alfabeto en nombres propios, nacionalidades. - (gramaticales) (simple present, to be, etc), pedir la hora y la fecha. (vocabulario) para intercambiar información personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - CDS - USB - Hojas de rotafolio - Marcadores acetatos - Audios y/o videos apegados al tema de reservaciones. - Fotos. - posters - Diapositivas. - Pintarrón - Plumones para pintarrón. - Grabadora - Internet (computadora, impresora) - Realia 	<p>C-Evaluación diagnóstica (lluvia de ideas)</p> <p>D_ Atender una entrevista telefónica, para realizar una reservación, utilizando: Greeting entries, datos personales, hora y fecha, spelling (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. (LC)</p> <p>D- Participación en diálogos controlados y/o libres relacionados con Pedir y dar información personal vía telefónica (G.O)</p> <p>P: investigación en internet acerca de las servicios de un hotel (LC)</p>

Contenido	Estrategias Didácticas	Materiales y/o Equipo de Apoyo	Evidencias e Instrumentos de Evaluación
<p>2. Atender diferentes tipos de problemas en la reservación en inglés</p> <p>3.1 Tratar y resolver las problemáticas que se presentan durante la reservación</p> <p>3.2 Atender las llegadas sin reservaciones</p> <p>3.3 Esclarecer problemas/confusiones en la reservación.</p> <p>3.4 Ofrecer disculpas</p> <p>Grammar: I'm sorry/I'm turning down reservations, I'm afraid that we... , simple past, Wh questions, Yes/no questions, statements.</p> <p>Vocabulary: Telephone words, dial, receiver, international code, the alphabet, The time, dates, I apologize with you.</p>	<p>Apertura: Recuperar las expectativas de los alumnos, a través de lluvia de ideas o de manera escrita en rotafolio o con una actividad.</p> <p>Desarrollo: Plantear a los alumnos el siguiente conflicto cognitivo: "El huésped ya pago su habitación vía Internet, pero no parece el depósito en la cuenta del hotel tu eres el encargado que haces?" con referencia en el conflicto cognitivo, pedir que redacten una dramatización que incluya: a) redacción del diálogo. b) La co-evaluación del mismo. c) Representación del diálogo, a través de una dramatización. d) Considerar la originalidad de la solución al problema. e) Reforzar las participaciones de los alumnos, mediante la participación del facilitador. --Responder ejercicios de listening donde discriminen datos importantes vistos en el submódulo. Tales como: Expresiones de disculpas y aclaración de problemas -Organizar a los alumnos en equipos para que redacten en inglés diversos tipos de problemas que se presentan al realizar una reservación. Corregir los trabajos de los alumnos con observaciones del facilitador. Posteriormente, enriquecer los ejercicios con ejercicios de Reading-comprehension.</p> <p>Cierre: -Realizar la evaluación final. -Retroalimentar los contenidos de aprendizaje y realizar los ajustes pertinentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - CDS - USB - Hojas de rotafolio - Marcadores, acetatos - Audios y/o videos apegados al tema de reservaciones - Fotos - Diapositivas. - Pintarrón - Plumones para pintarrón 	<p>P: Redacción de un diálogo, para resolver el conflicto cognitivo. (LC)</p> <p>D: Dramatización del diálogo (G.O)</p> <p>C: Ejercicio de listening, donde reconozcan estructuras vistas en clases.</p> <p>P: Redacción de problemas más comunes que se presentan al realizar una reservación (por equipo)</p> <p>C: Resolución de preguntas de Reading-comprehension con base en los escritos elaborados por los alumnos.</p>

CARLOS SANTOS ANCIRA

Director General del Bachillerato

JOSÉ CRUZ HOLGUÍN RUÍZ

Dirección de Coordinación Académica

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