

Componente de Formación
para el Trabajo

Industria Turística

Submódulo:

Servicio de hospedaje y recorridos
turísticos en lengua extranjera (Inglés)

Oaxaca
JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



COBAO

Quinto Semestre
2018 B

Módulo II

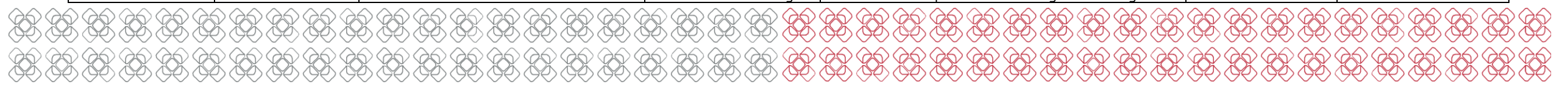
SERVICIOS TURÍSTICOS

Submódulos: II

SERVICIO DE HOSPEDAJE, RECORRIDOS TURÍSTICOS Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LENGUA EXTRANJERA.

COMPETENCIAS GENÉRICAS	COMPETENCIAS PROFESIONALES	OBJETO DE APRENDIZAJE	DESEMPEÑOS A LOGRAR	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	MATERIALES Y EQUIPO DE APOYO	EVIDENCIA E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
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. 7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida. 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.	4. Promueve Servicios Turísticos de Calidad. 5. Aplica técnicas de atención y servicio al cliente. 15. Planea eventos turísticos y de negocios requeridos por el cliente. 18. Realiza expresión o producción oral en otro idioma. 19. Realiza interacción oral en otro idioma.	Conocer y practicar los procedimientos del departamento de reservaciones, recepción 1. Departamento de reservaciones en un hotel. 1.1. Vocabulario. 1.2. Procedimiento de reservaciones. 1.3. Procedimiento de cancelación, cambio de fechas y reembolso. 2. Departamento de recepción. 2.1. Vocabulario. 2.2. Check in – check out. 2.3. Solicitud del servicio de transporte y asistencia del bell boy. 2.4. Quejas y sugerencias del huésped. 2.5. Información turística a los huéspedes. 2.6. Promoción de los servicios turísticos que ofrece el hotel y/o agencia de viajes del mismo. Coordinar y practicar servicios de agencias de viajes y recorridos turísticos.	Domina el vocabulario requerido para trabajar la operatividad del departamento de reservaciones. Conoce y practica el vocabulario adecuado en el departamento de recepción considerando situaciones imprevistas y sus soluciones. Conoce y practica el vocabulario que se requiere para la creación de tours,	Apertura: -El docente proyecta el video “Making a hotel reservation in english” para que el estudiante identifique las palabras claves que se utilizan al momento de hacer una reservación. https://www.youtube.com/watch?v=oUv2BcxAvjQ Desarrollo: - El estudiante realiza una investigación del vocabulario en inglés de los diferentes departamentos de división cuartos. -El estudiante dramatiza los procedimientos de una reservación, cancelación y del cambio de fechas. -El estudiante practica de manera grupal las conversaciones de los procedimientos anteriores en inglés. Cierre: -El estudiante refuerza la investigación obtenida mediante la participación del docente. -El docente retroalimenta la pronunciación del vocabulario utilizado en las conversaciones. -El docente coordina una dinámica grupal para retroalimentar el contenido de aprendizaje. Apertura: -El docente presenta flashcards sobre el vocabulario que utilizan las Agencias de Viajes.	Para todo el semestre: Bibliografía Internet Revistas Folletos Periódicos Formatos Videos Flashcards Computadora Proyector	P: Apuntes/lista de cotejo. P: Dramatización/ Guía de observación. P: Investigación del vocabulario/lista de cotejo

		3. Agencia de viajes y recorridos turísticos 3.1. Vocabulario 3.2. Atractivos turísticos (local, regional, estatal o nacional) 3.3. Tours (local, regional, estatal o nacional) 3.4. Trípticos, folletos y videos promocionales.	material promocional impreso y edición de videos de su localidad.	Desarrollo: El docente promueve una investigación sobre: - Vocabulario técnico en inglés, utilizado en las agencias de viajes y en los recorridos turísticos. -Procedimiento de la compra de un paquete turístico en inglés. https://www.youtube.com/watch?v=aCvhQP_yQesw Cierre: -El estudiante refuerza la investigación obtenida mediante la participación del docente. - El docente coordina un recorrido turístico en inglés para que el estudiante practique conversaciones de los procedimientos anteriores.		I: Práctica de conversaciones grupales/ guía de observación P: Organizador gráfico sobre la clasificación del equipo de servicio de un restaurante y bar/Lista de cotejo. P: Presentación en power point/Lista de cotejo. P: Diálogos referentes a la atención al comensal, quejas y sugerencias /Guía de observación y lista de cotejo
		Conocer y practicar los servicios que proporcionan el restaurante y el bar. 4. Concepto de restaurante y bar, su clasificación en lengua extranjera. 4.1 Vocabulario 4.2 Funciones del personal, hábitos, higiene y actitud en el restaurante y bar. 4.3 Clasificación del equipo de servicio: Loza Cristalería Plaqué Blancos Charolas Mobiliario	Interpreta el concepto de restaurante y bar, su clasificación en lengua extranjera. Recuerda de manera general las funciones del personal del área de alimentos y bebidas. Práctica los diferentes tipos de montajes utilizando el equipo y mobiliario de servicio de un restaurante para pronunciar e identificar el nombre técnico en lengua	Apertura: El docente proyecta diferentes videos en lengua extranjera atendiendo a un comensal en un restaurante y a partir de la visualización el estudiante identifica vocabulario utilizado en esta área. https://www.youtube.com/watch?v=ELA76zgqh9M https://www.youtube.com/watch?v=yq1oTDqRmPY https://www.youtube.com/watch?v=yq1oTDqRmPY Desarrollo: El docente presenta imágenes del personal de un restaurante para retroalimentar y formular el vocabulario correspondiente a cada puesto. El estudiante presenta un organizador gráfico		





		Coordinar y practicar los servicios de restaurante y bar. 4.4 Reservación en un restaurante. 4.5 Recepción del cliente en el restaurante. 4.6 Presentación del menú, carta y sugerencias. 4.7 Toma de orden de alimentos y bebidas 4.8 La cuenta. 4.8 Room service. 4.9 Solicitud, recepción y servicio de Room Service 4.10 Quejas y sugerencias	extranjera de cada uno de ellos. Combina y adapta a la lengua extranjera los pasos a seguir en la atención al comensal Recepción del cliente. Presentación del menú y carta. Toma de orden de alimentos y bebidas y Solicitud de la cuenta. Diseña formatos en lengua extranjera para que el comensal exprese su opinión (Quejas y sugerencias) del servicio que recibió en el restaurante.	sobre la clasificación del equipo de servicio de un restaurante y bar. El estudiante formula diálogos de reservación, recepción y presentación de menú, cartas y sugerencias, así como la toma de orden y cuenta de Alimentos y Bebidas. Mismas que el estudiante expone por medio de una presentación en power point. Cierre: El alumno presenta uno de los diferentes montajes con el mobiliario y equipo de un restaurante, haciendo énfasis en la pronunciación de cada uno de ellos. El docente integra equipos para presentar los demás montajes y practicar la pronunciación del mobiliario y equipo. El estudiante estructura diálogos referentes a la atención al comensal así como los imprevistos que se pueden presentar durante la atención al mismo. El docente organiza las exposiciones referentes a los objetos de aprendizaje, caracterizando cada uno de ellos. El estudiante plantea una situación en donde se requiera manifestar una queja o sugerencia, enviándola al departamento que corresponda.		
--	--	---	---	---	--	--

(C: Conocimiento. D: Desempeño. P: Producto)

BIBLIOGRAFÍA:

- ❖ MORFIN HERRERA, María del Carmen. Administración de Comedor y Bar. México: Trillas. 2010.
- ❖ DAHMER, Sandra J. Manual para Meseros. México: TRILLAS, 1993.
- ❖ SECTUR. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Oaxaca, Mex.

