



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO

DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

INDUSTRIA TURÍSTICA

**SERIE
PROGRAMAS DE ESTUDIO**

DIRECTORIO

Mtro. Alonso Lujambio Irazábal
Secretario de Educación Pública
Lic. Miguel Ángel Martínez Espinosa
Subsecretario de Educación Media Superior
Daffny Rosado Moreno
Coordinador Sectorial de Desarrollo Académico de la SEMS
Carlos Santos Ancira
Director General del Bachillerato
Ernesto Guajardo Maldonado
Director General de Educación Tecnológica Agropecuaria
Luis F. Mejía Piña
Director General de Educación Tecnológica Industrial
Francisco Brizuela Venegas
Director General de Educación en Ciencia y Tecnología del Mar
Ana Belinda Ames Russek
Coordinadora Nacional de Organismos Descentralizados Estatales de CECyTEs

CRÉDITOS

José Germán Espinosa Santibáñez

Director General

Elizabeth Ramos Aragón

Directora académica

Elaboradores del programa de estudios

Leticia Pérez Unda
María del Rosario Mota Carmona
Noemí Estrada Baños
Armando Martínez Yescas
Luis Antonio Necedal Vázquez
Martha Leticia Torres Martínez
Rosaisela Niño Cruz

Diseñadores técnicos - metodológicos del programa

Maritza R. Antonio Martínez
Martha Elena Hernández Ramos
Ana Elizabeth Cadena Orozco

El presente programa constituye una adaptación al Programa de estudios publicado en 2009 para el Bachillerato Tecnológico.

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 I: La industria del Turismo.
 - Módulo II: Servicios Turísticos.

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 del estudiantado 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 las y 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.

¹ PERRENOUD, Philippe, *Construir competencias desde la escuela*, Ediciones Dolmen, Santiago de Chile.

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 las y 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.

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

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

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 INDUSTRIA TURÍSTICA responde a este 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 núcleo de formación para el trabajo del bachillerato general, tiene como finalidad preparar al estudiante para desarrollar las competencias necesarias y ocupar diversos puestos en el ámbito laboral de este sector.

El estado de Oaxaca se considera uno de los centros turísticos más importantes de la República Mexicana, ya que a partir de 1986 la UNESCO ha distinguido a algunos de sus atractivos como Patrimonio Cultural de la Humanidad, tales como el Centro Histórico, la Zona Arqueológica de Monte Albán, las Cuevas Prehistóricas de Yagul y Mitla, entre otros, además de contar con la riqueza de sus tradiciones culturales, una exquisita y extensa gastronomía, la belleza y armonía de su arquitectura, diversos destinos de playa e infinidad de hermosos paisajes naturales; por lo tanto El Colegio de Bachilleres del Estado de Oaxaca considera importante retomar y proponer algunos contenidos para desarrollar en los jóvenes las competencias necesarias que los lleven a enfrentar necesidades que este contexto demanda.

En los módulos que comprenden la estructura curricular se contemplan como referentes normas técnicas de competencia laboral, normas mexicanas, normas turísticas y elementos fundamentales que señala el sector productivo, tales como: trabajo en equipo, valores, autoaprendizaje, liderazgo, los cuales permiten que al término de los mismos el alumno sea capaz de desarrollar una competencia.

Asimismo el estudiantado 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 desarrolla del 3° al 6° semestre y se divide en dos módulos, cada módulo está integrado por 4 submódulos dando así un total de 8 submódulos. Ambos módulos tiene un total de 224 horas cada uno, sumando un total de 448hrs.

El **módulo I** denominado **La Industria del Turismo**

Distribuido de la siguiente manera:

- Introducción al Turismo y Guía de Turistas
- Servicio de Hospedaje
- Patrimonio Turístico de México
- Agencia de Viajes y Mercadotecnia de Servicios

El **módulo II** denominado **Servicios Turísticos**

Distribuido de la siguiente manera:

- Servicios de Alimentos y Bebidas
- Servicio de Hospedaje y Recorridos Turísticos en Lengua Extranjera (Inglés)
- Congresos y Convenciones
- Servicio de Alimentos y Bebidas en Lengua Extranjera (Inglés)

MAPA DE LA CAPACITACIÓN

MÓDULO I		MÓDULO II	
LA INDUSTRIA DEL TURISMO		SERVICIOS TURÍSTICOS	
TERCER SEMESTRE	CUARTO SEMESTRE	QUINTO SEMESTRE	SEXTO SEMESTRE
SUBMÓDULO I INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y GUÍA DE TURISTAS <i>(64 HRS)</i>	SUBMÓDULO III PATRIMONIO TURÍSTICO DE MÉXICO <i>(64 HRS)</i>	SUBMÓDULO I SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS <i>(64 HRS)</i>	SUBMÓDULO III CONGRESOS Y CONVENCIONES <i>(64 HRS)</i>
SUBMÓDULO II SERVICIO DE HOSPEDAJE <i>(48 HRS)</i>	SUBMÓDULO IV AGENCIA DE VIAJES Y MERCADOTECNIA DE SERVICIOS <i>(48 HRS)</i>	SUBMÓDULO II SERVICIO DE HOSPEDAJE Y RECORRIDOS TURÍSTICOS EN LENGUA EXTRANJERA (INGLÉS) <i>(48 HRS)</i>	SUBMÓDULO IV SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LENGUA EXTRANJERA (INGLÉS) <i>(48 HRS)</i>

COMPETENCIAS DE EGRESO DE LA CAPACITACIÓN

Durante el proceso de información de los dos módulos, el estudiante desarrollará las siguientes competencias profesionales correspondientes a la capacitación de Industria Turística:

1. Organiza y opera opciones de turismo alternativo (ecológico, deportivo, cultural, marítimo y de exploración, entre otros), con la normatividad, técnicas y medidas de seguridad requeridas para su práctica.
2. Ofrece y proporciona servicios de turismo de aventura y ecoturismo, en instalaciones sustentables para la preservación del entorno.
3. Orienta e informa sobre el uso y cuidado de instalaciones para el desarrollo sustentable del turismo de aventura.
4. Promueve servicios turísticos de calidad.
5. Aplica técnicas de atención y servicio al cliente.
6. Prepara y atiende habitaciones y áreas públicas, a fin de alistar las condiciones de uso, de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa y según las normas en la materia.
7. Atiende al huésped/cliente en su arribo, durante su estancia y en su partida, con las correspondientes normas de seguridad e higiene, y según las políticas y disposiciones administrativas establecidas por la empresa.
8. Comercializa servicios y productos turísticos con procedimientos mercadotécnicos, de acuerdo con las normas en la materia y con las demandas del cliente.
9. Diseña procesos de venta de productos turísticos para la empresa.
10. Integra paquetes turísticos con precios competitivos para ofrecer la mejor calidad y condiciones en el mercado.
11. Realiza las operaciones preliminares para procesar alimentos: recepción, almacenamiento y acondicionamiento de las materias primas e insumos, con las correspondientes normas de higiene y seguridad, para su aceptación, clasificación y procesamiento óptimo.
12. Verifica las materias primas, insumos, productos intermedios y terminados en la transformación de alimentos, con las normas de higiene y seguridad vigentes, para asegurar la calidad de los mismos en los procesos de producción, almacenamiento, distribución y consumo.
13. Prepara alimentos y bebidas con base en métodos y técnicas culinarias y de bar en centros de consumo, con las correspondientes normas de seguridad e higiene.
14. Sirve alimentos y bebidas a clientes/comensales, de acuerdo con los centros de consumo y tipos de evento, y con las correspondientes normas de seguridad e higiene.
15. Planea eventos turísticos y de negocios requeridos por el cliente.
16. Atiende grupos y convenciones y organiza las actividades y la logística solicitadas por los clientes.
17. Realiza contrataciones de 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.

Además se presentan las 11 competencias genéricas, para que usted 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 informática está en posibilidades de desarrollar las competencias genéricas número uno, cuatro, cinco, seis y ocho. 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.

MÓDULO I: LA INDUSTRIA TURÍSTICA.

224 hrs.

Justificación del módulo

La Industria del Turismo en el estado de Oaxaca es la base de los fenómenos socioeconómicos, conformados por un conjunto de recursos y servicios, que se planean, operan y ofrecen a la sociedad con fines de consumo en función de recreación, salud, descanso, religión, deporte, familia, negocios, cultura y ecología.

En este módulo se pretende que el estudiante sea capaz de ejecutar las funciones básicas de un prestador de servicios turísticos en el campo operativo del área de División Cuartos de un Hotel, desempeñándose como Reservacionista, Recepcionista, Ama de Llaves, operador de teléfonos, y también las actividades propias de un Agente de Ventas y Guía de Turistas; adquiriendo una formación integral con actitudes positivas para incorporarse al mercado laboral contribuyendo al desarrollo socioeconómico y cultural de la región.

Referentes normativos para la elaboración del módulo

- CTUR0030.01 Venta de servicios integrales de viaje.
- CTUR0125.01 Comercialización de servicios integrados de viaje.
- CTUR0014.02 Supervisión del arrendamiento de vehículos.
- CTUR0015.02 Operación de arrendamiento de vehículos.
- CTUR0152.01 Operación del turismo de aventura y ecoturismo.
- NOM-08-TUR-2002 Elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados.
- NOM-011-TUR-2001 Requisitos de seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura
- CTUR0051.02 Coordinación de servicio de hospedaje
- CTUR0052.02 Servicios de atención al huésped
- CTUR0130.01 Establecimientos turísticos
- NUTUR001.01 Desarrollo sustentable
- NUTUR007.01 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y aéreas de estancia para alojamiento
- NUTUR009.01 Prestación de servicios de recepción y atención al huésped

Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo

SECTUR, operadores turísticos independientes, agencias de viajes, líneas aéreas y arrendadoras de transportación turística (terrestres, marítimas, ferroviarias y náuticas), empresas de ecoturismo, promotoras de turismo de aventura, oficinas de información turística, operadores turísticos, hoteles, zonas arqueológicas, terminales de transportación, museos, parques temáticos, reservas ecológicas, cines, restaurantes.

Resultado de aprendizaje del módulo I

Supervisar los servicios integrales de viajes, tales como establecimientos de hospedaje, guiar recorridos de atractivos turísticos, elaborar paquetes turísticos, así como promover el patrimonio turístico de nuestro país, considerando la normatividad vigente, las medidas de seguridad e higiene y preservando el medio ambiente con responsabilidad.

MÓDULO I: LA INDUSTRIA TURÍSTICA.

224hrs.

Submódulo I Introducción al turismo y guía de turistas.

64 hrs.

Contenido

- Conocer la evolución histórica del turismo a través del tiempo
- Describir las funciones que realiza un guía de turistas

Submódulo II Servicio de Hospedaje.

48 hrs.

Contenido

- Describir la evolución de la industria del hospedaje
- Identificar los puestos y funciones del área de División Cuartos
- Analizar y practicar las principales actividades que se realizan en Reservas y Recepción
 - Llegadas con y sin reservación
 - Esclarecimiento de problemas y confusiones en la reservación

Submódulo III Patrimonio Turístico de México.

64 hrs.

Contenido

- Identificar los diferentes patrimonios de la República Mexicana
- Promover recorridos turísticos en su región.
- Ubicar los diferentes lugares de interés turístico

Submódulo IV Agencia de Viajes y Mercadotecnia de Servicios.

48 hrs.

Contenido

- Describir la estructura organizacional de una Agencia de Viajes
- Crear un Plan de Mercadotecnia utilizando las 4Ps
- Diseñar y ofertar paquetes turísticos atendiendo a las necesidades del cliente

Recursos didácticos del módulo. Equipo:

Equipo de cómputo, cañón, televisión, reproductor de DVD, proyector de acetatos, cámara de video y servicio de internet.

Documentos:

Folletos, mapas de la República Mexicana, planisferio, revistas, libros, trípticos.

Material Didáctico:

Hojas, papel bond, revistas especializadas, plumones, borrador, cuaderno de apuntes, fotografías, diapositivas, formatos, acetatos, videos de los estados, software turísticos, manuales, directorio de servicios, paquetes turísticos, itinerarios, contratos, cartera de clientes, globalizadores y enciclopedia.

Documentos Oficiales:

CTUR0030.01

CTUR0125.01

CTUR0014.02

CTUR0015.02

CTUR0152.01

NOM-08-TUR-2002

NOM-011-TUR-2001

Estrategia de evaluación del aprendizaje

Este módulo se evaluará con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegian la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como colaborativas, 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 del módulo, Haciendo uso de los diversos instrumentos como: bitácoras y registros anecdóticos entre otros.

Fuentes de información

BIBLIOGRAFÍA:

- ACERENZA, Miguel Ángel, *Marketing de destinos turísticos*, Ed, TRILLAS Turismo México, (2004). RAMIREZ, Blanco Manuel, *Teoría general del turismo*, Ed, Diana, 1992.
- CÁRDENAS TABARES, Fabio. *Comercialización del turismo*. México, Trillas, 1990.
- DE LA TORRE, Oscar. *El turismo fenómeno social*. México, Fondo de Cultura Económica, 1998.
- ANDREDE, Víctor, Sánchez Homero, García Natalia, *Geografía de México*, Ed. TRILLAS, México.
- BASSOLS, Ángel, *Geografía económica de México*, Ed. TRILLAS, México.
- BERRUecos, Joaquín, *Video XX Aniversario México Desconocido*, Ed. MEXICO DESCONOCIDO, S.A. de C.V., (2004).
- BERGER, Karen, *Hiking & Backpacking a complete guide*, Ed. WW NORTON AND COMPANY USA, (1995).
- BOULLON, Roberto, *Las actividades turísticas y recreacionales*, Ed. TRILLAS México, (2005).
- BOULLON, Roberto, *Los municipios turísticos*, Ed. TRILLAS México, (1990).
- CONACULTA_INAH, *Paseos culturales*, CONACULTA México, (2005).
- CONACULTA, *Atlas de infraestructura cultural de México*, CONACULTA México, (2003).
- DAVIDE, Domenici, *Guía de sitios arqueológicos*, Ed. OCEANO México, (2004).
- GONZALEZ, Fernando, *Las cien maravillas de México*, Ed. CLIO México, (2004).
- GUIA Roji, *México, atlas turístico de carreteras*, Ed. GUIA ROJI, (2007/2008).
- GUTIERREZ, Jesús, Castillo Roberto, Castañeda Jerónimo, Sánchez Antonio; *Recursos Naturales y turismo*, Ed. LIMUSA México.
- KOTLER, Ph., Haider, D. y Rein, J. *Mercadotecnia de localidades*, Ed. DIANA México, (1994).
- LESUR, Luis, *Manual de preparación de viajes*, Ed. TRILLAS México, (1999).
- L. FOSTER, Denis, *Agencia de viajes, administración y operación*, Ed. MC GRAW HILL México, (1994).
- L. FOSTER, Denis, *Ventas y mercadotecnia para el profesional de turismo*, Ed. MC GRAW HILL México, (1995).
- MEXICO Desconocido, *Guía México Desconocido, 31 estados y D.F.*, Ed. MEXICO DESCONOCIDO, (2004).
- Mc INTOSH, Robert W., *Turismo/Planeación, administración y perspectivas*, Ed. LIMUSA México, (2006).
- OLIVER, Peter, *Bicycling, touring and mountain bike basics*, Ed. WW NORTON & COMPANY USA, (1995).
- RODRIGUEZ, Mario, *Geografía turística de México*, Ed. SOUTH WESTERN PUBLISHING.
- SECTUR, *Guía de equipo recomendado para la operación de actividades del turismo de aventura y ecoturismo*.
SECTUR, (2002).
- SECTUR, *Manual de sistemas de información en mercadotecnia*, Ed. LIMUSA México, (1992).

REFERENCIAS DIGITOGRAFICAS:

INAH, www.inah.gob.mx,2006

México desconocido, www.mexicodesconocido.com.mx,2005

Océano, www.oceano.com.mx,2005

SECTUR, www.sectur.gob.mx,2006 www.visitmexico.com.mx www.conozcamexico.com.mx

Gobierno de cada estado: www.tamaulipas.gob.mx

MÓDULO II: SERVICIOS TURÍSTICOS

224 hrs.

Justificación del módulo

Los tiempos actuales requieren que el desarrollo turístico en nuestro país sea sustentable, en ese sentido, trae consigo la necesidad de formar personal capacitado para la coordinación de servicios de alimentos y bebidas, servicios de hospedaje en español e inglés así como la organización de congresos y convenciones, que sea capaz de utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizado y tener disposición para trabajar en equipo.

La forma de plantear los contenidos favorece la fácil inserción de los estudiantes en puestos que oferte el mercado laboral en: empresas de hospedaje, restaurantes, compañías transportadoras, agencias de viajes y empresas organizadoras de eventos.

Referentes normativos para la elaboración del módulo

CTUR0596.01 Organización de eventos de negocios, sociales y culturales.

CTUR0007.03 / NUTUR003.01/ NUTUR004.01 Preparación de alimentos.

CTUR0032.02 Servicio a comensales.

CTUR0051.02 Coordinación de servicios de hospedaje. CTUR0052.02 Servicio de atención al huésped.

CTUR00130.01 Establecimientos turísticos.

NUTUR007.01 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento.

NUTUR009.01 Prestación de servicios y atención al huésped.

Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo

Empresas públicas, privadas, oficinas de congresos, convenciones y visitantes, asociaciones civiles, gobierno municipal y estatal, consultorías, hoteles, sindicatos, restaurantes, ferias, exposiciones, galerías, museos, empresas de publicidad.

Resultado de aprendizaje del módulo

Organizar eventos donde aplique sus conocimientos en la preparación de alimentos y bebidas y servicio al cliente así como la realización de congresos y convenciones.

MÓDULO II SERVICIOS TURÍSTICOS.

224 hrs.

Submódulo I Servicio de alimentos y bebidas. 64 hrs.

Contenido

Conocer, organizar, practicar y coordinar servicio de restaurantes, equipo de servicio, simetría y montajes de mesas, servicio del salón-comedor, atención al comensal, cocina internacional y servicio de bar.

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

48 hrs.

Contenido

- Conocer y practicar los procedimientos del departamento de reservaciones, recepción y *room service*.
- Coordinar y practicar servicios de agencias de viajes y recorridos turísticos.

Submódulo III Congresos y convenciones. 64 hrs.

Contenido

- Promover los congresos y las convenciones en el ámbito económico.
- Planificar y seleccionar lugar sede y alojamiento en congresos y convenciones.
- Diseñar y elegir instalaciones y servicios en congresos y convenciones.

Submódulo IV Servicio de alimentos y bebidas en lengua extranjera (Inglés).

48 hrs.

Contenido

- Conocer y practicar los servicios que proporciona el restaurante y el bar.
- Coordinar y practicar los servicios de restaurante y bar.

Recursos didácticos del módulo

Los documentos y formatos del área de servicio seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo.

Equipo y material didáctico

Pizarrón, marcadores para pizarrón blanco, hojas de rotafolio, cañón, pantalla, CPU o Laptop, equipo de audio, equipo de video, directorio de servicios, videos promocionales.

Equipo de apoyo

Cristalería, plaqué, blancos, charolas, sillas, mesas.

Estrategia de evaluación del aprendizaje del módulo

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar en el estudiantado 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. 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, bitácora y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto con carpetas de trabajos realizados, reportes, bitácoras y lista de cotejo, entre otros.

Fuentes de información del módulo

Bibliografía

BÁEZ CASILLAS, Fernando. *Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares*. México, C.E.C.S.A 1983

DE LA TORRE, Francisco. *Administración hotelera. Primer curso. División cuartos*. México, Trillas, 1983.*

GÓMEZ TAGLE, Francisco y Martínez, Eduardo. *Tecnología del hospedaje*. México, Diana, 1991*

RAMOS MARTÍN, Fernando. *Organización en hoteles*. México, C.E.C.S.A., 1983.

BARRAGÁN DEL RÍO, Luis. *Hotelería*. México, IPN, 1999*

J. DAHMER, Sandra y Kurt W. Kahl. *Manual de capacitación para meseros y meseras*. México, Iberoamérica, 1992.

Lillicrap, D. R. *servicio de alimentos y bebidas*. México, Diana, 1994

REYNOSO RON, Javier, *Tratado de alimentos y bebidas*. Tomo: I, II, III y IV. México. Limusa. 1999

REYNOSO RON, Javier, *Viticultura, enología*. México, Mc Graw Hill, 1996

PEÑA GUZMÁN, Diana, *Congresos, convenciones y reuniones*.

MILIO BALANZA, Isabel, *Comercialización de productos y servicios turísticos*

ADAMSON, Donald. *International hotel*. Gran Bretaña, Prentice hall, 1989.

DE LA TORRE, Francisco y Rosa Elena Patán. *Through the world of hotel business*. México, Trillas, 1983*

DE LA TORRE, Francisco y Rosa Elena Patán. *Through the world of tourism*. 2^{da}. Edición, México, Trillas, 1983*

GARZA BORES, Jaime. *Expréselo todo en inglés*, 12^a edición, México, Diana, 1981.

REVELL Rod y Chris Stott. *Five star english. For the hotel and tourist industry*. 9^a Edición, Hungría, Oxford University press, 1989.

REVELL Rod y Trish Statt. *Hightly recommended. English for the hotel and catering industry*. Hong kong. Oxford University press, 1988.

SCHRAGO-LORDEN, Kate. *Hotel staff*. 3^{ra}. Edición, Gran Bretaña, Nelson, 1989*

STATT, Trish y Roger Holt. *First class. English for tourism*. 3^{ra}. Edición, Hong Kong, Oxford University press, 1992*

WORSALL, Vivien. *Special english for hotel personnel*. 5^{ta} edición, libro I, Estados Unidos, Collier Mac Millan International 1979.*

DE LA TORRE, Francisco y Rosa Elena Patán. *Steps towards an international trip*. México, Trillas, 1983.

REFERENCIAS DIGITOGRAFICAS:

http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_DH

<http://www.monografias.com/trabajos63/origen-servicio-alimentos-bebidas/origen-servicio-alimentos-bebidas.shtml>

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9189_congresos_y_convenci

<http://www.meetingplacemexico.com/index.htm>

http://www.visitmexico.com/en/pressmx/pres_congreso_yconvenciones

<http://eventia.com.mx/esp/index.asp>

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

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

GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO POR DESARROLLAR

Mediante el análisis de la información de la capacitación 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.

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.

- 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.
- Efectuar una estrategia didáctica para el enlace entre las experiencias y conocimientos previos y la competencia profesional por desarrollar.

Consideraciones pedagógicas

Analice las once competencias genéricas y determine, con su experiencia docente, las idóneas para desarrollar en el submódulo.

Estas competencias genéricas deberán retomarse en la planeación específica, por contenido, tema, subtema o sesión, según la complejidad y situaciones de aprendizaje.

- ✓ 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.
- ✓ Integración grupal para crear escenarios y ambientes de aprendizaje.
- ✓ Mirada general del estudio, ejercitación y evaluación de las competencias profesionales o 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 estudiantado, 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:

- Plantear investigación de campo para que, a partir de su entorno, identifique elementos por considerar en la planeación de un evento y sus etapas.
- Aplicar técnicas de intercambio de información para analizar factores que influyen en la planeación de un evento, y el consenso de criterios comunes en las etapas que la integran.
- Plantear el método de casos en planes establecidos para identificar elementos de su estructura, en la formulación.
- Efectuar ejercicios prácticos de planeación de eventos e identificar las etapas que debe reunir la planeación (los objetivos, las alternativas de acción y la factibilidad).

- Efectuar ejercicios prácticos para que, a partir del plan elaborado, describa las actividades que se requieren para el logro del plan.
- Solicitar la elaboración de esquemas gráficos para la determinación de unidades concretas de organización, de acuerdo con las actividades por realizar.
- Invitar a expertos en la materia a impartir conferencias, y consultarles acerca de elementos técnicos y de la toma de decisiones en la determinación del sistema de organización para el logro del plan.
- Aplicar técnicas demostrativas en la elaboración del organigrama, de acuerdo con los recursos humanos requeridos.
- Analizar el método de un caso para el conocimiento de la toma de decisiones efectuadas en un plan establecido.
- Realizar ejercicios prácticos para el empleo de herramientas de seguimiento y control de acuerdo al plan desarrollado.
- Invitar a expertos en la materia a impartir conferencias y consultarles sobre correcciones pertinentes en las actividades propuestas en el plan.
- Recrear la simulación de situaciones para el ajuste o correcciones pertinentes en las actividades propuestas en el plan.
- Solicitar la elaboración del informe escrito y gráfico de los resultados.
- Elaborar el portafolio de evidencias para la evaluación.

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 redes 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 en que se encuentra, con la posibilidad de identificar los factores que promovieron u obstaculizaron su proceso de formación.

Para apoyar su intervención en el proceso de reconocimiento y verificación de las competencias logradas por 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:

- Preparar y aplicar la práctica integradora o final, con sus instrumentos de evaluación, para verificar el resultado de aprendizaje.
- Efectuar ejercicios prácticos para la formulación de un plan, de los objetivos, opciones para sustentar la toma de decisiones y factibilidad para el logro del mismo.
- Aplicar técnicas de discusión para presentar el plan elaborado y recibir retroalimentación, de manera colaborativa, de los pares.
- Plantear el método de proyectos para la elaboración de las actividades y determinación de los recursos humanos y materiales del plan.
- Recrear la simulación de situaciones de dirección de personal, aplicando la motivación, supervisión y toma de decisiones.
- Expresar los resultados de aplicar el proceso administrativo (planeación, organización, integración, dirección y control) en la realización de un evento, con el uso y aplicación de tecnologías de la información.
- Solicitar que se apliquen técnicas de información y participación activa de los oyentes para la presentación de los resultados del plan ejecutado y de su evaluación.
- Solicitar la integración del portafolio de evidencias para la sistematización y valoración de las evidencias de desempeño, producto y conocimiento elaborados en el submódulo.
- Realizar las actividades de retroalimentación y evaluación correspondientes para verificar el logro del resultado de aprendizaje.

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 de los materiales didácticos empleados, además de otros aspectos didácticos que considere necesarios.
- ✓ Verificación del portafolio de evidencias del estudiante

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

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.

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.

DESEMPEÑOS

- Agrupar actividades y determinar responsabilidades y recursos para cada actividad.
- Asignar los recursos humanos y materiales de acuerdo con el plan.
- Supervisar el cumplimiento de las actividades de cada responsable.
- Tomar decisiones para el logro del plan.
- Utilizar formatos para el registro de datos.
- Aplicar herramientas de control.

PRODUCTOS

- Plan elaborado.
- Organigrama.
- Relación de las actividades, por persona.
- Relación de recursos, por actividad.
- Formatos de registro de datos.
- Informe de resultados de la evaluación del plan.

CONOCIMIENTOS

- Define los elementos y etapas de la planeación.
- Describe los recursos humanos y materiales por utilizar.
- Explica la estructura del organigrama.
- Justifica los recursos humanos y materiales para el logro del plan.

Recomendaciones para la selección de instrumentos o 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.

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.