

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de Estudios

de la Formación Laboral Básica en

Servicios Turísticos

Semestre Tercero, Cuarto, Quinto y Sexto

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



DGE



Segunda edición, 2024

Secretaría de Educación Pública

Subsecretaría de Educación Media Superior

Dirección General del Bachillerato

Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur

Antonio Navarro 462, Col. Centro.

C.P. 01040, Ciudad de La Paz, B.C.S.

Distribución gratuita.

Prohibida su venta.

Contenido

Presentación	4
Programa de Estudios de la Formación Laboral Básica en Servicios Turísticos	6
Fundamentación	6
Justificación de la Formación Laboral Básica en Servicios Turísticos	10
Mapa de la Formación Laboral Básica por semestre	11
Competencias Laborales Básicas	12
Módulo 1	15
Submódulo 1	15
Submódulo 2	16
Módulo 2	17
Submódulo 1	17
Submódulo 2	18
Módulo 3	19
Submódulo 1	19
Submódulo 2	20
Módulo 4	21
Submódulo 1	21
Submódulo 2	22
Recomendaciones para el trabajo en el aula y la escuela	23
Rol docente	24
Rol del estudiantado	25
Tecnologías de la información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digital (TICCAD)	26
Recursos didácticos	27
Proceso de evaluación bajo el enfoque en competencias	28
Fuentes de consulta sugeridas	30
Referencias bibliográficas	33
Créditos	34

Presentación

El Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur (COBACH) presenta las Competencias de las Unidades de Aprendizaje Curricular del Competente de Formación Laboral, para el Plan de estudios propio del arriba mencionado Colegio.

Estas tienen su sustento, teórica y conceptualmente, en el modelo educativo del Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS)¹, y dan cumplimiento a las atribuciones conferidas al Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur, como organismo público descentralizado con personalidad y patrimonio propios, otorgados mediante el Decreto de creación No.25, publicado en el Boletín Oficial del gobierno estatal, con fecha 25 de agosto de 1986; y que en el Artículo 7 Fracción III establece que “Corresponde a la Junta Directiva. Aprobar planes y programas de estudio y modalidades educativas que a su consideración someta el director general del Colegio”. También en seguimiento al Reglamento Interior del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur, *Artículo 24. A la Dirección Académica, corresponde el ejercicio de las funciones específicas siguientes: Fracción I. Elaborar las propuestas de planes y programas de estudio, calendario escolar, así como materiales de apoyo a la docencia;* (RICOBACHBCS 2020); y al Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública del Estado de B.C.S., que a la letra dice en su *Artículo 20.- A la Dirección de Profesiones, Educación Media Superior y Superior, además de las atribuciones que le otorga la Ley para el Ejercicio de las Profesiones del Estado de Baja California Sur, le corresponde el ejercicio de las siguientes funciones específicas: Fracción XIV. Proponer normas pedagógicas, contenidos, planes, programas de estudio y métodos para la formación de docentes de educación básica y de educación superior para profesionales de la educación.* (RISEPBCS 2020)

Así mismos la norma vigente para la Educación Media Superior, y la Dirección General de Bachilleres, específicamente el Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (SEP), Artículo 19 Fracciones I y II donde se establece la importancia de “proponer las normas pedagógicas, contenidos, planes y programas de estudio, métodos, materiales didácticos e instrumentos para la evaluación del aprendizaje del bachillerato general, en sus diferentes modalidades y enfoques, y difundir los vigentes”; además de “impulsar las reformas curriculares de los estudios de bachillerato que resulten necesarias

¹ El cual puede ser consultado a través del siguiente enlace:

https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/work/models/sems/Resource/13634/1/images/Documento_Base_rediseño_MCCEMS_Seg_Ed_final.pdf

para responder a los requerimientos de la sociedad del conocimiento y del desarrollo sustentable”. (RISEP, 2020)

En este sentido, los planteamientos del MCCEMS buscan una formación integral en el estudiantado mediante el desarrollo de la capacidad creadora, productiva, libre y digna del ser humano, con amor al país, a su cultura e historia. Por ello, el Bachillerato General plantea las diversas Unidades de Aprendizaje Curricular (UAC) y Formaciones Laborales Básicas para que con sus estudiantes egresados y egresadas contribuya al logro de su objetivo específico, el cual radica en la “conformación de una ciudadanía reflexiva, con capacidad de formular y asumir responsabilidades de manera comunitaria, interactuar en contextos plurales y propositivos, trazarse metas y aprender de manera continua y colaborativa”.

En este contexto, se presenta la Formación Laboral Básica en **Servicios Turísticos** específica del Bachillerato General, con objetivos delimitados acorde a las características del subsistema y de la población a la cual se dirige. El documento se encuentra conformado por apartados mediante los cuales se escribe la justificación y los elementos claves para su implementación en el aula.

Programa de Estudios de la Formación Laboral Básica en Servicios Turísticos

Semestre	Tercero, Cuarto, Quinto y Sexto	
Créditos	56 totales / 14 por semestre	
Componente	De formación laboral	
Nivel de formación laboral	Básica	
Tiempo asignado	Mediación docente	Estudio independiente
	448 h. totales 112 h. por semestre	112 h. totales 28 h. por semestre
Sector productivo	Turismo ²	

Fundamentación

La Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur, en coordinación con la Dirección General del Bachillerato (DGB); acorde a la Nueva Escuela Mexicana (NEM) y al Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS), y en su responsabilidad de enfrentar tanto los nuevos retos como los objetivos que de estos se desprenden, actualiza el presente Programa de estudios, el cual responde a una visión de educación integral, pertinente, de calidad y excelencia.

Dicho programa forma parte del Componente de Formación Laboral Básico del Bachillerato General, el cual busca ser un espacio vinculado con el sector productivo, permitiendo al estudiantado no solo cumplir con su trayecto educativo, sino construir su proyecto de vida, con mayores posibilidades de inserción en el mercado de trabajo.

Esto atendiendo al mandato constitucional que en materia educativa, con base en la Reforma Constitucional a los artículos 3º, 31º y 73º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la emisión de la Legislación Secundaria, publicadas el 30 de septiembre de 2019 en el Diario Oficial de la Federación, determinan la reorientación del Sistema Educativo Nacional para "garantizar el derecho a la educación con un enfoque de derechos humanos y de

² Acorde al RENECE – Registro Nacional de Estándares de Competencia por Sector Productivo. Disponible en: <https://conocer.gob.mx/recec-registro-nacional-de-estandares-de-competencia-por-sector-productivo/>

igualdad sustantiva, para incidir en la cultura educativa mediante la corresponsabilidad y el impulso de transformaciones sociales dentro de la escuela y en la comunidad”.

Bajo este contexto, es que el Componente de Formación Laboral Básico, adquiere mayor relevancia, pues tendrá como ejes rectores:

- **Enfoque en competencias**, que busca desarrollar las capacidades y habilidades necesarias para el desempeño laboral.
- **Enfoque humanista**, que valora y respeta la diversidad y la dignidad del estudiantado, su potencial creativo, su participación, su bienestar integral y su compromiso social.

Estos enfoques se orientan a promover una educación inclusiva, equitativa y de calidad, que favorezca el aprendizaje permanente y el máximo logro de los aprendizajes.

Así pues, el Componente de Formación Laboral Básico, busca desarrollar en el estudiantado competencias laborales básicas, que permitan aplicar en forma integrada los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores con responsabilidad y autonomía para desenvolverse en contextos específicos del desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo a lo largo de la vida.³

Para lograr dicho propósito, lo que a continuación se presenta es una serie de competencias laborales básicas las cuales permitirán al personal docente el abordaje de aprendizajes con la amplitud y profundidad acorde a los diversos contextos.

Es decir, a partir de estas competencias, se diseñarán estrategias de enseñanza-aprendizaje que permita a las y los estudiantes ser capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción, con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, pero también de su entorno inmediato, dispuestos a participar de manera responsable y decidida en los procesos de democracia participativa y a comprometerse en las soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida.⁴

Para lo cual, es de primordial importancia visualizar que debe existir una articulación contextualizada del Componente Laboral Básico, con el Currículo Fundamental y el Ampliado, para garantizar así la transferencia de los conocimientos, experiencias, habilidades, capacidades, actitudes y valores.

³ Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículo laboral en la educación media superior. SEP.

⁴ Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículo laboral en la educación media superior. SEP.

Es decir, esta articulación permitirá:

- La transversalidad del conocimiento adquirido en el Currículum Fundamental con las competencias laborales básicas requeridas en el mercado laboral.
- Fomentar el aprendizaje en contextos diversos, utilizando métodos y estrategias de aprendizaje.
- Centrar las necesidades del mercado laboral.
- Fomentar la interacción entre la vida educativa y la comunidad, a fin de propiciar la adquisición de conocimientos y competencias, de acuerdo con el desarrollo biopsicosociocultural del estudiantado.
- Aprovechar, mediante el Programa Aula, Escuela, Comunidad (PAEC), todas las oportunidades para poner en práctica lo que se ha aprendido; su aplicación no se limitará solo a los recursos sociocognitivos y a las áreas de conocimiento, sino que abarcará los aspectos funcionales (competencias laborales) y recursos socioemocionales.
- Mejorar la relación entre la escuela y los sectores productivos.⁵

El Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur, presenta los Programas de estudio propios, como respuesta al contexto estatal que se desglosa en los siguientes datos: la actividad económica predominante en la entidad está en el sector terciario con el 65.3%⁶; es decir que la oferta laboral se presenta principalmente el comercio y los servicios, específicamente dentro de los ámbitos turístico e inmobiliario: El sector secundario representa el 31.3% de la actividad económica, predominantemente en el área de la construcción; y el sector primario ocupa el 3.4% de la actividad económica en el Estado.

Las áreas de educación superior más demandadas en la entidad, de acuerdo a registros de 2021 fueron: los planes multidisciplinarios o generales del campo de la administración y gestión con 11.8%; seguidos de gastronomía y servicios de alimento con 7.2%; contabilidad y fiscalización 7.2%; arquitectura y urbanismo con 6.8%.⁷

La dinámica económica en la última década presenta un importante crecimiento en la actividad turística, debido a sus recursos naturales de alto valor: contamos con 2131 km de litorales, que corresponden el 19% del total de la línea costera del país. Su vocación de conservación ambiental, hacen del territorio un

⁵ Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.

⁶ Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027. Gobierno del Estado de Baja California Sur. Diagnóstico. Secretaría de Turismo y Economía de B.C.S., con información de INEGI.

⁷ DATAMéxico. B.C.S. Educación y Empleo, con información de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

patrimonio natural único, con 11 Áreas Naturales Protegidas (ANP) y un total del 45% del territorio estatal con algún estatus de protección jurídica. Actualmente Baja California Sur, ocupa el primer lugar nacional en playas certificadas con el distintivo Blue Flags, que implica también su alta calificación en materia de seguridad e higiene.⁸ Por otra parte, la demanda inmobiliaria y de construcción, forma parte del crecimiento experimentado en los ámbitos económico y laboral. Los Programas de estudio se orientan a fortalecer estos sectores económicos, combinando desarrollo con protección. Para 2021, el 72.8% de la población ocupada se registró en el sector de servicios turísticos y comercio; seguido del sector secundario de la construcción; y la atención a la salud, donde el mercado laboral también es activo.

Mantener el equilibrio entre desarrollo y estabilidad, requiere de optimizar los recursos humanos y materiales con que contamos para desarrollar en los programas de estudios: tenemos en uso laboratorios y talleres para prácticas en informática, servicios turísticos y prácticas enfermeras de nivel uno y dos. El personal docente, se mantiene preferentemente activo en sus áreas profesionales, estableciendo así un puente real para el alumnado, entre el conocimiento académico y la práctica profesional. Para fortalecer la formación laboral básica del alumnado, desde 1995 ofrecemos el programa Aprendiendo en la Práctica, para desarrollar un periodo de exploración segura, dentro del sector laboral local, con la tutoría académica del docente. Los programas de estudio presentados, son también el resultado de la vinculación sostenida del Colegio con otras áreas de la administración pública y el sector productivo, en un proceso de retroalimentación y acompañamiento; con el objetivo compartido del desarrollo estatal.

Los programas de estudios responden también al modelo de capacitación basada en el desarrollo de competencias laborales, plasmadas en las Normas Técnicas de Competencia Laboral⁹, definidas con la participación de los empleadores. Estos documentos son un referente central en la construcción de los planes y programas de estudio que presentamos para este componente curricular, cuyo enfoque es “saber hacer”. La demostración de desempeños, contribuye a una mejor inserción en el mercado laboral. El alumnado desarrollará habilidades prácticas y procedimientos, válidos y necesarios en un ámbito laboral determinado.

⁸ Plan Estatal de Desarrollo 2021-2017 Gobierno del Estado de Baja California Sur. Eje III Reactivación económica y empleo.

⁹Estudio de la importancia e impacto de la certificación en competencias laborales. CONOCER 2022. <https://conocer.gob.mx/documentos/estudioimportanciacerficacion/>

Justificación de la Formación Laboral Básica en Servicios Turísticos

La Formación Laboral Básica en Servicios Turísticos se ubica dentro de las Competencias laborales básicas, las cuales en el MCCEMS tienen como objeto de estudio la capacidad para aplicar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores en el desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo para que el estudiantado desarrolle la formación elemental o básica para el trabajo, que les permite desempeñar funciones laborales de nivel dos de competencia, aplicando soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos.

Con base en ello, a lo largo del Componente de Formación Laboral Básica, se brindará una formación de carácter genérico y transversal que le permita al estudiantado incorporarse al sector productivo o bien para desarrollar procesos productivos independientes de acuerdo con sus intereses profesionales o las necesidades de su entorno social.

De manera específica, a través de la Formación Laboral Básica en Servicios Turísticos, el estudiantado conocerá una serie de herramientas y estructuras técnicas indispensables para la atención turística de forma bilingüe en español e inglés en los rubros del hospedaje, y los servicios de alimentos y bebida; desempeñándose con respeto a la normatividad aplicable y trato hospitalario, para satisfacer la demanda bajo los estándares de este sector económico; consciente de su importancia para el desarrollo de las comunidades locales y el país.

Con base en lo anterior, esta Formación Laboral Básica tiene el propósito de proporcionar desarrollo de conocimientos aplicados y competencias para el trabajo; pero también ofrece un espacio para la exploración vocacional del bachiller, y el desarrollo de habilidades para el ingreso a estudios superiores en las áreas de ciencias sociales, la administración, turismo y hotelería.

De esta manera, las personas egresadas de esta Formación Laboral Básica podrán acceder al ámbito laboral tanto en instituciones públicas como privadas, en perfiles ocupacionales relacionados a la prestación de servicios turísticos, gestión hotelera, agentes de viajes, comunicación en el idioma inglés.

Mapa de la Formación Laboral Básica por semestre

Módulo I: Servicios de hospedaje

Submódulo 1	Reservaciones de hospedaje en inglés
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos
Submódulo 2	Hospedaje y reservaciones
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos

Módulo II: Atención al huésped/cliente

Submódulo 1	Atención al huésped en inglés
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos
Submódulo 2	Recepción y atención al huésped
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos

Módulo III: Atención a comensales

Submódulo 1	Atención en inglés a comensales
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos
Submódulo 2	Atención en restaurantes y bares
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos

Módulo IV: Atención personalizada al turista

Submódulo 1	Gestión de servicios
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos
Submódulo 2	Información para tours
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos

Competencias Laborales Básicas

Hacen referencia a la capacidad para aplicar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores en el desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo para que el estudiantado desarrolle la formación fundamental o laboral básica, que les permite desempeñar **funciones laborales de nivel dos** de competencia, aplicando soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos.

Tienen validez oficial dentro del Sistema Educativo Nacional (SEN), lo cual se expresa con la emisión del documento que acredita su formación.

Estas competencias se caracterizan por:

- **Pertinencia:** Atiende a las necesidades del sector productivo y son valoradas.
- **Relevancia:** Favorece la empleabilidad y emprendimientos productivos, sin disparidades de género, étnicas o exclusión de grupos vulnerables.
- **Coherencia:** Acorde al tipo educativo de media superior.
- **Suficiencia:** Abarca un proceso completo e independiente a las demás funciones que desempeña quien egresa de la formación laboral básica, técnica o tecnológica en el sector productivo.
- **Autonomía:** Faculta para el análisis y toma de decisiones.
- **Responsabilidad:** Capacidad para asumir compromisos orientados al logro de objetivos y metas laborales.
- **Variedad:** Abarca la ejecución de actividades rutinarias – no rutinarias, predecibles – impredecibles – contextos diversos.
- **Complejidad:** Moviliza recursos cognitivos, procedimentales y actitudinales en diferentes niveles para la ejecución de actividades y funciones.

De igual forma es importante señalar, que, para el caso de la Formación Laboral Básica, como se señaló anteriormente, se logrará en el estudiantado el nivel de competencia dos, el cual se caracteriza por:

- Realización de actividades programadas.
- Aplicación de habilidades cognitivas y de comunicación para recibir, transmitir y recordar información.
- Utiliza técnicas, materiales, herramientas y equipamiento que no requieren un nivel de especialización para realizar actividades en contextos conocidos, además del uso de tecnologías de la información y comunicación básicas, actuando con ética, con un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad sobre su entorno.¹⁰

¹⁰ Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.

Así mismo, para el caso de la Formación Laboral Básica en **Servicios Turísticos**, se considera el siguiente el perfil de egreso:

1. Aplica los conocimientos del idioma inglés en la atención de clientes durante el proceso de reservación de habitaciones y servicios en los establecimientos de hospedaje, mostrando actitud empática, asertiva y acorde a las políticas de la empresa.
2. Aplica los procedimientos para la reservación de habitaciones y servicios en los establecimientos de hospedaje, de manera asertiva; mostrando actitud empática y responsable, para atender con calidad al cliente, acorde a las políticas de la empresa.
3. Usa comunicación funcional en inglés, para brindar atención personalizada al huésped/cliente, mostrando actitud de empatía, inclusión y respeto, para gestionar servicios, quejas o sugerencias y encontrar la solución más eficiente para el cliente, y para la empresa turística en su localidad.
4. Aplica los procedimientos para recibir y atender al huésped/cliente en el establecimiento de hospedaje; de forma hospitalaria desde el registro de llegada, la recepción y atención de solicitudes de servicio durante la estancia, hasta el registro de la salida; empleando los procesos administrativos y normatividad vigente de la empresa.
5. Usa comunicación funcional en idioma inglés, para brindar información y servicios al comensal/cliente de habla inglesa, mostrando cualidades hospitalarias, actitud responsable, y capacidad de escuchar activamente, para resolver situaciones diversas, priorizando la satisfacción del cliente, y en cumplimiento de las políticas de la empresa.
6. Aplica técnicas de servicio de alimentos y bebidas, a clientes en idioma español como inglés; mostrando actitud hospitalaria, responsable y organizada; bajo las normas de higiene y seguridad vigentes, y las políticas del establecimiento; priorizando en todo momento la satisfacción del cliente y el servicio personalizado.
7. Aplica comunicación funcional en idioma inglés, para dar información sobre servicios de viajes y servicios complementarios locales; mostrando actitud empática y creativa, para brindar soluciones al cliente/turista capacidad de escuchar activamente, para resolver situaciones diversas, priorizando la satisfacción del cliente.
8. Identifica los atractivos turísticos de su región, en idioma español e inglés; mostrando sentido de identidad, pertenencia y habilidades de buen anfitrión, para promover el disfrute del patrimonio turístico del estado; priorizando el manejo sustentable de los recursos; a fin de garantizar el servicio turístico de calidad en su localidad.

Así mismo se señalan algunas normas de competencia laboral vigentes, avaladas por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, que podrán servir de guía para el desarrollo de los módulos.

- NOM-07-TUR-2002 De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios
- NUTUR 009.01 Preparación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal.
- NUTUR 006.01 Preparación de habitaciones para alojamiento.
- NUTUR 007.01 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal.
- NUTUR001.01 Atención a comensales.
- NUTUR004.01 Preparación y servicio de bebidas.
- NUTUR005-01 Coordinar los servicios de alimentos y bebidas
- NMX-F-605-NORMEX2004. Distintivo H.
- NOM-093-SSA1-1994. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.
- CTUR0030.01 Venta de servicios integrales de viaje.
- CTUR0125.01 Comercialización de servicios integrados de viaje.
- NOM-08.-TUR-2002 Elementos a los que deben sujetarse los guías generales y especializados.
- NOM-010-TUR-2001 De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.
- EC0043 Preparación de habitaciones para alojamiento temporal
- EC0667 Prestación de los servicios de hotelería
- EC0828 Atención al huésped durante su alojamiento
- EC0832 Coordinación de servicios de hospedaje
- EC0016 Atención a comensales
- EC0044 Coordinación de servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal.
- EC0045 Prestación de servicio de recepción y atención al huésped en su alojamiento temporal
- EC0722 Atención al comensal
- EC0749 Preparación de bebidas y cócteles

Módulo 1

Nombre del módulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Servicios de hospedaje	112	28

Propósito del módulo

Integra procedimientos de hospedaje a partir de los protocolos establecidos en las políticas del establecimiento, para realizar la reservación de habitaciones y servicios en idioma español e inglés, comunicándose de manera asertiva y empática, desde el primer contacto con el cliente en el destino turístico, hasta su regreso de origen; a fin de cumplir con los estándares de calidad del sector turístico que impulsan el desarrollo de su localidad.

Submódulo 1

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Reservaciones de hospedaje en inglés	48	12

Competencia Laboral Básica a desarrollar

Aplica los conocimientos del idioma inglés en la atención de clientes durante el proceso de reservación de habitaciones y servicios en los establecimientos de hospedaje, mostrando actitud empática, asertiva y acorde a las políticas de la empresa.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Desarrolla el procedimiento de reservaciones de habitaciones y servicios del establecimiento, a través de la explicación de disponibilidad de habitaciones y servicios de hospedaje, para brindar un servicio de calidad al cliente, escuchando de manera activa al grupo de personas con las que interactúa, con la finalidad de cumplir con las políticas administrativas de las empresas en su localidad.
2. Desarrollar el procedimiento para cambios y cancelación de reservaciones, a través de la aplicación de procedimientos y políticas del establecimiento para cambios y cancelación en la reservación de habitaciones y servicios, resolviendo situaciones de forma creativa y con pensamiento crítico, para lograr la satisfacción del cliente con la finalidad de satisfacer los requerimientos del cliente y brindar un servicio de calidad acorde a los estándares de la empresa dentro de su entidad.

Submódulo 2

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Hospedaje y reservaciones	64	16
Competencia Laboral Básica a desarrollar		

Aplica los procedimientos para la reservación de habitaciones y servicios en los establecimientos de hospedaje, de manera asertiva; mostrando actitud empática y responsable, para atender con calidad al cliente, acorde a las políticas de la empresa.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Aplica el procedimiento para el control de las habitaciones y servicios del establecimiento, favoreciendo su pensamiento crítico, para cumplir con las políticas administrativas de la empresa, y brindar un servicio de calidad al cliente.
2. Desarrolla el procedimiento para realizar reservaciones de habitaciones y otros servicios, conforme a las normas del establecimiento, escuchando activamente al cliente para atender las solicitudes de acuerdo a su perfil y satisfacer sus necesidades.
3. Desarrolla el procedimiento para cambios y cancelación de reservaciones, con base a la normatividad aplicable resolviendo las situaciones de forma creativa para satisfacer los requerimientos del cliente y brindar un servicio de calidad acorde a los estándares de la empresa.

Módulo 2

Nombre del módulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Atención al huésped/cliente	112	28

Propósitos del módulo

Integra los procedimientos para la recepción, registro y atención en el establecimiento de hospedaje, comunicándose en idioma español e inglés de manera funcional y hospitalaria, para dar servicios de calidad cliente, acordes a la normatividad de la empresa; y cumplir con los estándares de servicio del sector turístico en su localidad.

Submódulo 1

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Atención al huésped en inglés	48	12

Competencia Laboral Básica a desarrollar

Usa comunicación funcional en inglés, para brindar atención personalizada al huésped/cliente, mostrando actitud de empatía, inclusión y respeto, para gestionar servicios, quejas o sugerencias y encontrar la solución más eficiente para el cliente, y para la empresa turística en su localidad.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Formular expresiones y vocabulario de bienvenida y registro de entrada del huésped/cliente en idioma inglés, a través de la identificación de conceptos y expresiones para que desarrolle el procedimiento de recepción, bienvenida y registro del huésped/cliente, brindando atención de calidad, comunicándose de manera asertiva y empática, con la finalidad de fortalecer y mejorar las políticas de check-in de la empresa hotelera dentro de su localidad.
2. Formular recomendaciones en idioma inglés sobre actividades y sitios de entretenimiento en el establecimiento y su localidad, a través de la explicación en idioma inglés de los atractivos para lograr la satisfacción del cliente con el lugar de destino, relacionándose con los demás de forma colaborativa, con el propósito de promover la riqueza natural y cultural del entorno.
3. Emplear en idioma inglés las políticas de registro de salida, formas de pago, y cargos por servicios a través del uso de vocabulario en inglés para despedir al huésped/cliente para lograr la satisfacción del cliente con su estadía, de manera consciente y responsable, con la finalidad de brindar una atención de acuerdo a los estándares de servicio y de hospitalidad de la empresa.

Submódulo 2

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Recepción y atención al huésped	64	16

Competencia Laboral Básica a desarrollar

Aplica los procedimientos para recibir y atender al huésped/cliente en el establecimiento de hospedaje; de forma hospitalaria desde el registro de llegada, la recepción y atención de solicitudes de servicio durante la estancia, hasta el registro de la salida; empleando los procesos administrativos y normatividad vigente de la empresa.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Desarrolla el procedimiento de recepción, bienvenida y registro del huésped/cliente, a través de la identificación de funciones del área de recepción en los establecimientos de hospedaje, para que el huésped logre sentir la hospitalidad por parte del personal del establecimiento, desempeñándose de manera activa y responsable durante la recepción del cliente en un hotel de su comunidad.
2. Formula recomendaciones sobre actividades de entretenimiento, a través de la explicación de opciones recreativas y atractivos turísticos locales, para captar el interés del cliente en realizar actividades de entretenimiento, expresándose de manera asertiva y empática, con la finalidad de fortalecer la demanda turística dentro de su localidad.}
3. Desarrolla el procedimiento para el registro de salida del huésped/cliente, a partir de la aplicación de procedimientos de salida, control de consumos y cargos de servicios, para brindar un trato amable y hospitalario, desempeñándose de forma creativa ante la solución de situaciones durante el registro de check out del cliente en un hotel dentro de su localidad.

Módulo 3

Nombre del módulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Atención a comensales	112	28

Propósitos del módulo

Selecciona técnicas de atención en servicios de alimentos y bebidas en establecimiento, a partir de la atención bilingüe en idioma español e inglés; para brindar servicios de calidad a comensales, que garanticen la satisfacción del cliente, de manera consciente e informada con la finalidad de fortalecer el sector turístico de su localidad.

Submódulo 1

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Atención en inglés a comensales	48	12

Competencia Laboral Básica a desarrollar

Usa comunicación funcional en idioma inglés, para brindar información y servicios al comensal/cliente de habla inglesa, mostrando cualidades hospitalarias, actitud responsable, y capacidad de escuchar activamente, para resolver situaciones diversas, priorizando la satisfacción del cliente, y en cumplimiento de las políticas de la empresa.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Construye diálogos y expresiones de manera funcional en idioma inglés sobre la reservación, presentación de la carta, descripción de alimento, toma de orden y cobro de cuentas, a través del uso de vocabulario en inglés para describir la carta de alimentos y bebidas, para que se conduzca favoreciendo un comportamiento benéfico socialmente, con el objetivo de promover la satisfacción del cliente en un restaurante de su localidad.
2. Construye diálogos y expresiones funcionales en idioma inglés sobre utensilios de trabajo y cristalería, descripción de bebidas y presentación de la cuenta, a través del uso de vocabulario en inglés para describir bebidas con alcohol y sin alcohol, reconociendo y aceptando la diversidad en el contexto de atención al cliente dentro de un restaurante o bar de su localidad.

Submódulo 2

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Atención en restaurantes y bares	64	16

Competencia Laboral Básica a desarrollar

Aplica técnicas de servicio de alimentos y bebidas, a clientes en idioma español como inglés; mostrando actitud hospitalaria, responsable y organizada; bajo las normas de higiene y seguridad vigentes, y las políticas del establecimiento; priorizando en todo momento la satisfacción del cliente y el servicio personalizado.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Desarrolla el procedimiento de abastecimiento y manejo de la estación de servicio para la atención a comensales y montaje de mesas, a través de la descripción de elementos característicos por tipo de establecimiento, de alimentos y bebidas, para brindar un servicio de calidad y calidez al comensal, de tal manera que se relacione con los demás de forma colaborativa con el propósito de mejorar el funcionamiento de la empresa y de sus integrantes.
2. Integra los procedimientos de atención a comensales, desde su recibimiento, hasta el cobro de la cuenta; a través de la aplicación de procedimientos de atención al comensal para garantizar la satisfacción del servicio, mostrando un comportamiento propositivo y asumiendo la frustración como parte de un proceso en el contexto del sector restaurantero de su localidad.
3. Practica las técnicas de preparación de bebidas, a través de la aplicación de procedimientos definidos en la elaboración de recetas, para mantener normas de higiene y seguridad, actuando de manera congruente y consciente, en beneficio del entorno social y laboral, con la finalidad de ofrecer servicios de calidad en establecimientos de restaurante bar en su localidad.

Módulo 4

Nombre del módulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Atención personalizada al turista	112	28

Propósitos del módulo

Recomienda información para viajes y atención personalizada al turista, a partir de la comunicación asertiva en idioma español o inglés; para gestionar y solucionar demandas de consumo y servicios; expresando de manera crítica sus ideas y mostrando respeto por las demás opiniones, con la finalidad de ser consciente de la importancia de proponer soluciones eficaces para el cliente y garantizar el trato hospitalario en el sector turístico de la localidad.

Submódulo 1

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Gestión de servicios	48	12

Competencia Laboral Básica a desarrollar

Aplica comunicación funcional en idioma inglés, para dar información sobre servicios de viajes y servicios complementarios locales; mostrando actitud empática y creativa, para brindar soluciones al cliente/turista capacidad de escuchar activamente, para resolver situaciones diversas, priorizando la satisfacción del cliente.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Formula expresiones y vocabulario en idioma inglés utilizado en la presentación y descripción de servicios complementarios como: carro de renta, casas de cambio y servicios médicos, por medio de la identificación y localización de servicios y tiendas especializadas, para que los turistas estén informados sobre los lugares seguros y autorizados por el establecimiento de hospedaje, comunicándoles de manera asertiva y empática al momento de orientar al turista sobre los servicios disponibles en la localidad.
2. Construye diálogos en idioma inglés para describir actividades de entrenamiento como: lugares de espectáculos, sitios emblemáticos, a través de la identificación de lugares de entrenamiento locales, para que puedan recomendar los lugares autorizados por el establecimiento de hospedaje, resolviendo situaciones de manera creativa con la finalidad de promover el consumo turístico local en su región.

Submódulo 2

Nombre del submódulo	Horas de Mediación Docente	Horas de Estudio Independiente
Información para tours	64	16
Competencia Laboral Básica a desarrollar		

Identifica los atractivos turísticos de su región, en idioma español e inglés; mostrando sentido de identidad, pertenencia y habilidades de buen anfitrión, para promover el disfrute del patrimonio turístico del estado; priorizando el manejo sustentable de los recursos; a fin de garantizar el servicio turístico de calidad en su localidad.

Sugerencia de evidencia de evaluación

1. Explica las características de los tipos de tours y paquetes turísticos, a través de la identificación del contenido de los servicios y del material promocional turístico, para informar al cliente y orientarlo en la toma de decisiones, comunicándose de manera innovadora y empática con los turistas, al momento de la oferta de los servicios de viaje por parte de la empresa prestadora de servicios en su comunidad.
2. Recomienda lugares de patrimonio turístico natural y cultural, a través de la promoción y difusión de paquetes de servicio, para fortalecer la actividad turística de la comunidad, comunicándose de manera flexible y empática con los turistas, con la finalidad de aumentar la demanda en la prestación de servicios de la región.

Recomendaciones para el trabajo en el aula y la escuela

Es importante contextualizar al estudiantado sobre los procesos históricos, económicos, culturales que se presentan de forma paralela o detrás del conocimiento científico y tecnológico, y cómo éstos influyen de forma directa en el desarrollo de la calidad de vida de una sociedad, esto con la finalidad de que puedan formular cuestionamientos, plantear y contrastar hipótesis y proponer soluciones a problemas que afectan a su comunidad.

Por ello, lo que a continuación se enumera es una serie de orientaciones pedagógicas para el fomento de las competencias laborales básicas:¹¹

- Enfocar la acción educativa en el estudiantado y su aprendizaje.
- Tener en cuenta los aprendizajes previos del o la estudiante.
- Mostrar empatía con el estudiantado.
- Favorecer el desarrollo de habilidades socioemocionales como elemento fundamental para el aprendizaje.
- Reconocer la naturaleza social del conocimiento (enfoque comunitario).
- Establecer la transversalidad curricular (Currículum fundamental y ampliado).
- Diseñar situaciones didácticas que propicien el aprendizaje situado mediante metodologías activas.
- Entender la evaluación como un proceso formativo, continuo y permanente.
- Desarrollar estrategias de aprendizaje con enfoque de inclusión y equidad.
- Usar las Tecnologías de la Información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digitales (TICCAD).
- Fomentar la innovación tecnológica desde un enfoque ético.

¹¹ Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.

Rol docente

El Marco para la excelencia en la enseñanza y la gestión escolar en Educación Media Superior publicado por la Unidad del Sistema para la Carrera de las Maestras y los Maestros establece el perfil que debe reunir el y la docente en Educación Media Superior, el cual consta de cinco dominios, los cuales organizan los criterios e indicadores deseables para él o la docente de la Nueva Escuela Mexicana, los cuales son:

1. Asume la identidad de su función.

Desarrolla su función como agente fundamental en la formación integral del estudiantado, en un marco de inclusión y respeto a la diversidad, con la finalidad de contribuir al logro de la excelencia educativa.

2. Domina el currículo para la enseñanza y el aprendizaje.

Comprende la articulación del modelo educativo con los contenidos y la transversalidad del conocimiento, considerando las características y contexto del estudiantado para el logro de los aprendizajes.

3. Planifica e implementa los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Planifica e implementa el trabajo pedagógico para generar ambientes de aprendizaje, a partir de los planes y programas de estudio, así como, de las características y contexto del estudiantado.

4. Participa en el trabajo colegiado y en las actividades colaborativas de la comunidad escolar.

Contribuye a la consolidación de una comunidad escolar participativa para mejorar las actividades académicas, escolares y comunitarias.

5. Define su trayectoria de formación, capacitación y actualización para la mejora del ejercicio de su función.

Reflexiona sobre su práctica, formación académica y habilidad socioemocional para orientar su trayecto formativo.

Rol del estudiantado

El rol del estudiantado en el proceso educativo no se limita simplemente a recibir información y repetirla, sino que debe ser un agente activo en la construcción de su propio conocimiento y de su identidad. En este sentido, no sólo se trata de aprender a leer y escribir; implica aprender a narrar y comprender su propia vida, tanto como autor o autora de su historia personal, como testigo de su contexto social y cultural. Este proceso es fundamental para que el estudiantado se convierta en un sujeto consciente y crítico de su realidad.

La educación es un motor de transformación social, pero también puede perpetuar las desigualdades existentes al tratar a todos y todas por igual sin considerar la diversidad inherente al estudiantado. La educación debe empoderarles, dándoles las condiciones necesarias para reconocer y cuestionar las desigualdades que les rodean.

Si las y los estudiantes son insertados en una educación que no considera su clase, sexo, género, etnia, lengua, cultura, capacidad, condición migratoria, religión o cualquier otro aspecto de su identidad, es muy probable que se apropien de la idea de que "la escuela no es para ellos y ellas", ya que se enfrentarían constantemente a comentarios o actitudes que les califican de incapaces, ignorantes, indolentes o inútiles terminando por creerlo y asumirlo como verdad. Esta autodesvalorización es una barrera significativa para su desarrollo ya que puede llevar a creer que el conocimiento y la sabiduría pertenecen únicamente a las y los "profesionales" y no reconocen el valor de su propio conocimiento y experiencia.

El rol de las y los estudiantes, entonces, debe ser el de un sujeto activo que desafía y transforma estas narrativas opresivas que fomentan las desigualdades. Debe aprender a valorar su propia voz y experiencia, y a reconocer su capacidad para conocer y transformar su realidad. La educación debe ser un proceso liberador que les permita verse a sí mismos o mismas como agentes de transformación social, capaces de escribir su propia historia y de participar activamente en la construcción de una sociedad más justa y humana.

Tecnologías de la información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digital (TICCAD)

La implementación de las TICCAD en la planeación didáctica representa una oportunidad para enriquecer la experiencia educativa, al facilitar el desarrollo de las habilidades, saberes y competencias digitales, potenciar la creatividad y motivación del estudiantado y favorecer la labor del profesorado. (Aprende.mx, 2022).

Al transversalizar el uso de las TICCAD, se busca integrar sus herramientas de manera horizontal a lo largo de todas las Unidad de Aprendizaje Curricular, en lugar de relegarlas a un recurso sociocognitivo específico. Esto permite que las y los estudiantes desarrollen habilidades digitales de manera progresiva y coherente a lo largo de su formación académica, independientemente del área de conocimiento en la que se encuentren.

No obstante, resulta crucial que la integración de las TICCAD se realice considerando las particularidades de cada plantel, su infraestructura, el nivel de competencia digital del personal docente y el estudiantado, así como los recursos disponibles. De esta manera, se garantiza que estas herramientas se utilicen de manera efectiva y se maximice su impacto en el proceso educativo.

Al integrar las TICCAD en la planeación didáctica de acuerdo con las posibilidades de cada plantel, las y los docentes pueden enriquecer el proceso de enseñanza y aprendizaje, promoviendo la participación activa de sus estudiantes, fomentando el pensamiento crítico y creativo, y facilitando el acceso a una educación de excelencia para todos y todas.

Recursos didácticos

Para trabajar los Módulos y Submódulos de la Formación Laboral Básica, se pueden utilizar diversos recursos, tales como: bibliográficos, materiales didácticos, aulas virtuales, simuladores, páginas web, entre otros medios digitales que puedan ser aplicados a su contexto y de acuerdo con su nivel académico que brinden experiencias mediante el uso de modelos que permitan al estudiantado llevar a cabo análisis de los distintos conocimientos.

Es fundamental tener claridad sobre el propósito de la Formación, así como las competencias de formación laboral básicas que ayudarán a abordar los aprendizajes.

En cuanto a los ambientes de aprendizaje, se pueden utilizar diferentes espacios:

- A. El aula, ya sea presencial o virtual.
- B. La escuela, donde se puedan realizar actividades en otros espacios.
- C. La comunidad, incluyendo la casa, la localidad o la región.

Proceso de evaluación bajo el enfoque en competencias

La evaluación por competencias es un proceso que permitirá mediante la obtención de evidencias conocer el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes socioafectivas desarrolladas por el estudiantado.

Dicho proceso deberá ser formativo e integral, es decir, permitirá visualizar no solo el saber, saber hacer y saber ser, sino también el bagaje histórico y cultural lo cual permitirá al estudiantado la comprensión de la realidad social y laboral de los sectores y de la comunidad para a partir de ello lograr su intervención y aporte.

Para ello lo que a continuación se presentan son los principios que orientarán el proceso de evaluación:

1. **Validez:** debe existir correlación entre los resultados de la evaluación y los resultados esperados en situaciones laborales reales.
2. **Confiabilidad:** producir resultados consistentes al evaluar en momentos diferentes y en diversos contextos.
3. **Accesibilidad:** facilitar el acceso a cualquier persona que pueda ser capaz de demostrar el desarrollo de la competencia.
4. **Comunicación:** dar a conocer previamente las condiciones en que se va a evaluar, y posteriormente, los resultados mediante la retroalimentación.
5. **Equidad:** evitar cualquier práctica discriminatoria, es decir, el estudiantado será evaluado bajo los mismos criterios e indicadores.
6. **Flexibilidad:** adaptarse a diferentes modalidades y opciones de formación, así como a las características y necesidades del estudiantado.¹²

Así pues para poder llevar a cabo lo aquí planteado, se propone la utilización de una amplia gama de instrumentos que permitan visualizar tanto el proceso como el resultado final del aprendizaje del estudiantado, entre los que se encuentran: rúbricas, pruebas de ejecución, portafolios de evidencias, diario de campo o bitácora, organizadores gráficos, ensayos, resolución de ejercicios y problemas, exámenes o pruebas tipo saber, exposición, método de casos, proyectos y debates o discusiones dirigidas, entre otros.

De igual forma, es necesario que la evaluación contemple:

- Autoevaluación: cuando el estudiantado valora su desarrollo y la forma en que aprendió.
- Coevaluación: a través de la retroalimentación entre pares, fomentando la cooperación, la colaboración, la empatía y la crítica constructiva.

¹² Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.

- Heteroevaluación: emitida por el personal docente en función de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores ponderados en los instrumentos de evaluación.

Finalmente, respecto a los pasos para evaluar las competencias laborales básicas, se presenta a continuación una propuesta elaborada por la Subsecretaría de Educación Media Superior (2023b), la cual ilustra la ruta a seguir y constituye una referencia para el personal docente.

Pasos para evaluar competencias laborales



Fuente: elaboración propia.

Fuentes de consulta sugeridas

Las siguientes fuentes de información constituyen sugerencias de apoyo para el abordaje de las competencias laborales, no son limitativas, ni restrictivas. El personal docente podrá hacer uso de estas y también podrá utilizar las que considere adecuadas de acuerdo con sus necesidades y contexto.:

Física:

- Báez, S. (2009). *Hotelería*. (4ta ed.). Editorial Patria.
- Vázquez, J. A. (2010). *New English Method I*. (1ra ed.). Editorial Trillas.
- Navarro, A. (2008). *Recepción hotelera y atención al cliente*. (1ra ed.). Editorial Paraninfo.
- Harrison, L. (2017). *English for international tourism*. (1ra ed.). Editorial Pearson Education Limited.
- Lara, J. (2017). *Técnicas gerenciales para la administración de restaurantes*. (1ra ed.). Editorial Limusa.
- Arduser L. ,& Brown D. (2005). *Entrenamiento Para Meseros/Meseras*. (1ra ed.). Edición 2015. Editorial Atlantic Publishing Group Inc.
- Guerrero, P. E. ,& Ramos R. (2011). *Introducción al Turismo*. (1ra ed.). Editorial Patria.
- Granado D. (2015). *Inglés profesional para turismo: Uso en la comercialización, información y la atención profesional*. (1ra ed.). Editorial Ideas propias.
- Barragán L. (1999). *La Hotelería*. (2da ed.). Editorial Instituto Politécnico Nacional.
- Boella, M. (1981). *Trabajando en un Hotel*. (1ra ed.). Editorial Continental CECSA.
- Lara, J. (2016). *Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles*. (1ra ed.). Editorial LIMUSA.
- Morfín, M. C. (2006). *Administración de comedor y bar*. (2da ed.). Editorial Trillas.
- Kotler P., García de Madariaga, J., Flores J., Bowen J., & Makens J. (2011). *Marketing turístico*. (5ta ed.). Editorial Pearson.
- Curtin, S. (2013). *Delight your customers: 7 simple ways to raise your customer service from ordinary to extraordinary*. (5ta ed.). Editorial American Management Association.
- Alcaraz, E., Hughes, B., Campos M.A., & Alesón-Carbonell M.A., (2006). *Diccionario de términos de turismo y ocio. Inglés-Español/Spanish-English*. (2da. Ed.). Editorial Ariel.

Electrónica:

- Talkenglish. Speaking and pronunciation lessons. Regular restaurant ordering. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://www.talkenglish.com/lessondetails.aspx?ALID=416>
- Bluebloconotes. Vocabulario inglés: Comidas y bebidas. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://www.bluebloconotes.com/vocabulary/food-and-drinks>
- Campus training. Historia de la hotelería. Extraído el día 24 de abril del 2024 desde: <https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/>
- Prezi. Clasificación de los establecimientos de hospedaje. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://prezi.com/yejvqmmism4ig/clasificacion-de-los-establecimientos-de-hospedaje/>
- Lifeder. Organigrama de un hotel. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://www.lifeder.com/organigrama-hotel/>
- Gobierno de México, Glosario con los principales conceptos en el sector turismo. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Entorno turístico, hablemos de turismo. Artículos académicos de turismo. Beneficios del turismo sostenible y ejemplos de ciudades sostenibles en el mundo. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://www.entornoturistico.com/beneficios-del-turismo-sostenible-y-ejemplos-de-ciudades-sostenibles-en-el-mundo/>
- ONU Turismo. Glosario de términos de turismo. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU Turismo. Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo. RIET 2008. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://www.unwto.org/es/tourism-statistics/on-basic-tourism-statistics-irts-2008>
- Slideshare. Departamento de reservaciones en hoteles. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: <https://es.slideshare.net/luismukuldominguez/reservaciones-diapositivas>
- Prezi. Tipos de habitaciones de un hotel. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: https://prezi.com/eosenbw_wju/tipos-de-habitaciones-de-un-hotel/

- Blog del hotel. La referencia en la gestión de procesos. Extraído el 24 de abril del 2024 desde: Procedimientos: Check in. <https://blogdelhotel.wordpress.com/2015/09/24/procedimientos-check-in/>

Referencias bibliográficas

ACUERDO número 09/05/24 que modifica el diverso número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior. Secretaría de Educación Pública. DOF. (2024) Fecha de citación [06-06-2024]. Disponible en formato HTML: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5729564&fecha=05/06/2024#gsc.tab=0

Aprende.mx. (1 de mayo de 2022). TICCAD. Nueva Escuela Mexicana. Recuperado de: <https://nuevaescuelamexicana.sep.gob.mx/detalle-recurso/20711/>

Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023a). Progresiones de Aprendizaje del Área de Conocimientos Ciencias Naturales Experimentales y Tecnología. SEP. <https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/work/models/sems/Resource/13634/1/images/Progresiones%20de%20Aprendizaje%20-%20OCNEyT.pdf>

Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP. <https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/work/models/sems/Resource/13634/1/images/CURRICULUM%20LABORAL%202023.pdf>

Créditos

Personal docente que elaboró

*Ma. Nohemí García Ortiz
Julio César Inzunza Mota
Mónica Trinidad Jiménez Pérez
Colegio de Bachilleres del Estado de Baja
California Sur Plantel 01*

*Fátima Miranda Castro
Laura Patricia Villegas Verduzco
Colegio de Bachilleres del Estado de Baja
California Sur Plantel 02*

*Hilda Julissa Martínez Rojas
Ma. Cristina Muñoz Cota
Guadalupe de Jesús Urías Vega
Colegio de Bachilleres del Estado de Baja
California Sur Plantel 04*

*Dulce Alejandrina Álvarez Navarro
Verónica Elizabeth Cepeda Terán
Ma. Evangelina Gutiérrez Higuera
Colegio de Bachilleres del Estado de Baja
California Sur Plantel 05*

*Fanny Morales Sandoval
Romina Galeote Murillo
Colegio de Bachilleres del Estado de Baja
California Sur Plantel 09*

*Ramón Ibarra Escobar
Ma. Nohemí García Ortiz
Colegio de Bachilleres del Estado de Baja
California Sur Plantel 11*

Personal académico de la Dirección General del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur

Ramón Núñez Márquez. Director General
Isidro de Haro Hernández. Director Académico
Lailany Guillén Cueva. Subdirectora Académica
Maribel Cázares Miranda. Depto. Formación para el Trabajo
Verónica Camacho Ruelas. Depto. Formación para el Trabajo
Yeimi Pamela Reyes Ramírez. Jefatura de Materias de Turismo.

**Se autoriza la reproducción total o parcial de este documento, siempre
y cuando se cite la fuente y no se haga con fines de lucro.**

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



DGB