

**SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA**

COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

SERVICIOS TURÍSTICOS

**PROGRAMA DE ESTUDIOS
CUARTO SEMESTRE**

DATOS DE LA CAPACITACIÓN

TIEMPO ASIGNADO DE LA
CAPACITACIÓN: **448 horas**

CRÉDITOS DE LA
CAPACITACIÓN: **56**

TIEMPO ASIGNADO DE LA
CAPACITACIÓN POR
SEMESTRE: **112**

CRÉDITOS DE LA
CAPACITACIÓN POR
SEMESTRE: **14**

COMPONENTE DE
FORMACIÓN: **Para para el Trabajo**

CAMPO O CAMPOS
DISCIPLINARES **Ciencias sociales**
AFINES: **Comunicación**

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Fundamentación.	4
Competencias Genéricas.	11
Competencias Profesionales Básicas.	14
Módulo I Servicios de hospedaje	15
Módulo II Atención al huésped/cliente	19
Módulo III Atención a comensales	23
Módulo IV Atención personalizada al turista	28
Evaluación por Competencias.	32
Fuentes de Consulta.	34
Créditos.	36
Directorio.	37

FUNDAMENTACIÓN

Teniendo como referencia el actual desarrollo económico, político, social, tecnológico y cultural de México, la Dirección General del Bachillerato dio inicio a la Actualización de Programas de Estudio integrando elementos tales como los aprendizajes claves, contenidos específicos y aprendizajes esperados, que atienden al Nuevo Modelo Educativo para la Educación Obligatoria. Además de conservar el enfoque basado en competencias, hacen énfasis en el desarrollo de habilidades socioemocionales y abordan temas transversales tomando en cuenta lo estipulado en las políticas educativas vigentes.

Considerando lo anterior, dicha actualización tiene como fundamento el Programa Sectorial de Educación 2013-2018, el cual señala que la Educación Media Superior debe ser fortalecida para contribuir al desarrollo de México a través de la formación de hombres y mujeres en las competencias que se requieren para el progreso democrático, social y económico del país, mismos que son esenciales para construir una nación próspera y socialmente incluyente basada en el conocimiento. Esto se retoma específicamente del objetivo 2, estrategia 2.1., en la línea de acción 2.1.4., que a la letra indica: “Revisar el modelo educativo, apoyar la revisión y renovación curricular, las prácticas pedagógicas y los materiales educativos para mejorar el aprendizaje”.

Asimismo, este proceso de actualización pretende dar cumplimiento a la finalidad esencial del Bachillerato que es: “generar en el estudiantado el desarrollo de una primera síntesis personal y social que le permita su acceso a la educación superior, a la vez que le dé una comprensión de su sociedad y de su tiempo y lo prepare para su posible incorporación al trabajo productivo”¹, así como los objetivos del Bachillerato General que expresan las siguientes intenciones formativas: ofrecer una cultura general básica; que comprenda aspectos de la ciencia; de las humanidades y de la técnica; a partir de la cual se adquieran los elementos fundamentales para la construcción de nuevos conocimientos; proporcionar los conocimientos, los métodos, las técnicas y los lenguajes necesarios para ingresar a estudios superiores y desempeñarse de manera eficiente, a la vez que se desarrollan las habilidades y actitudes esenciales sin que ello implique una formación técnica especializada, para la realización de una actividad productiva socialmente útil.

El **Componente de Formación Profesional** aporta al estudiantado elementos que le permiten iniciarse en diversos aspectos del sector productivo, fomentando una actitud positiva hacia el trabajo y en su caso, su integración al mismo. Los módulos que conforman este programa son el resultado del trabajo colegiado con personal docente que imparte esta capacitación en los diferentes subsistemas coordinados por esta Dirección General, quienes brindan su experiencia y conocimientos buscando responder a los diferentes contextos existentes en el país, así como a la formación de una ciudadanía socialmente útil, para que el estudiantado cuente con la opción de iniciar una ruta laboral que le promueva una proyección hacia las diferentes modalidades laborales.

Aunado a ello, en virtud de que la Educación Media Superior debe favorecer la convivencia, el respeto a los derechos humanos y la responsabilidad social, el cuidado de las personas, el entendimiento del entorno, la protección del medio ambiente, la puesta en práctica de habilidades productivas para el desarrollo integral de los seres humanos, la actualización del presente programa de estudios, incluye temas transversales que según

¹ Diario Oficial de la Federación. (1982). México.

Figueroa de Katra (2005)², enriquecen la labor formativa de manera tal que conectan y articulan los saberes de los distintos sectores de aprendizaje que dotan de sentido a los conocimientos disciplinares, con los temas y contextos sociales, culturales y éticos presentes en su entorno; buscan mirar toda la experiencia escolar como una oportunidad para que los aprendizajes integren sus dimensiones cognitivas y formativas, favoreciendo de esta forma una educación incluyente y con equidad.

De igual forma, con base en el fortalecimiento de la educación para la vida, se abordan dentro de este programa de estudios los **temas transversales**, mismos que se clasifican a través de ejes temáticos de los campos Social, Ambiental, Salud y Habilidad Lectora como en el componente básico, con la particularidad de que se complementan con características propias de la formación para el trabajo. Dichos temas no son únicos ni pretenden limitar el quehacer educativo en el aula, ya que es necesario tomar en consideración temas propios de cada comunidad, por lo que el personal docente podrá considerar ya sea uno o varios, en función del contexto escolar y de su pertinencia en cada submódulo:

- **Eje transversal Emprendedurismo:** se sugiere retomar temas referentes a la detección de oportunidades y puesta en práctica de acciones que contribuyen a la demostración de actitudes tales como iniciativa, liderazgo, trabajo colaborativo, visión, innovación y creatividad promoviendo la responsabilidad social.
- **Eje transversal Vinculación Laboral:** se recomienda abordar temas referentes a la realización de acciones que permiten al estudiantado identificar los sitios de inserción laboral o autoempleo.
- **Eje transversal Iniciar, Continuar y Concluir sus estudios de nivel superior:** se recomienda abordar temas referentes a los mecanismos que permiten al estudiantado reflexionar sobre la importancia de darle continuidad a sus estudios superiores.

Asimismo, otro aspecto importante que promueve el programa de estudios es la **Interdiscipliniedad** entre asignaturas del mismo semestre, en donde diferentes disciplinas se conjuntan para trabajar de forma colaborativa para la obtención de resultados en los aprendizajes esperados de manera integral, permitiendo al estudiantado confrontarse a situaciones cotidianas aplicando dichos saberes de forma vinculada.

Por otro lado, en cada submódulo se observa la relación de las competencias genéricas y profesionales básicas, los conocimientos, las habilidades y actitudes que darán como resultado los aprendizajes esperados, permitiendo llevar de la mano al personal docente con el objetivo de generar un desarrollo progresivo no sólo de los conocimientos, sino también de aspectos actitudinales.

En ese sentido, el **rol docente** dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, tiene un papel fundamental, como lo establece el Acuerdo Secretarial 447, ya que el profesorado que imparte el componente de formación profesional, es quien facilita el proceso educativo al diseñar actividades significativas que promueven el desarrollo de las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes); propicia un ambiente de aprendizaje que favorece el **conocimiento social, la colaboración, la toma responsable de decisiones y la perseverancia** a través del desarrollo de habilidades socioemocionales del estudiantado, tales como la confianza, seguridad, autoestima, entre otras, propone estrategias disciplinares y transversales en donde el objetivo no es la formación de técnicos en diferentes actividades productivas, sino la promoción de las diferentes competencias profesionales básicas que permitan a la población estudiantil del Bachillerato General tener alternativas para iniciar una

² Figueroa de Katra, L. (2005). Desarrollo curricular y transversalidad. *Revista Internacional Educación Global*. Vol. 9. Guadalajara, Jalisco. México. Asociación Mexicana para la Educación Internacional. Recuperado de: http://paideia.synaptium.net/pub/pesegpatt2/tetra_ir/tt_ponencia.pdf

ruta a su integración laboral, favoreciendo el uso de herramientas tecnológicas de la información y la comunicación; así como el diseño de instrumentos de evaluación que atiendan al enfoque por competencias.

Es por ello que la Dirección General del Bachillerato a través del **Trabajo Colegiado** busca promover una mejor formación docente a partir de la creación de redes de gestión escolar, analizar los indicadores del logro académico del estudiantado, generar técnicas exitosas de trabajo en el aula, compartir experiencias de manera asertiva, exponer problemáticas comunes que presenta el estudiantado respetando la diversidad de opiniones y mejorar la práctica pedagógica, donde es responsabilidad del profesorado: realizar secuencias didácticas innovadoras a partir del análisis de los programas de estudio, promoviendo el desarrollo de habilidades socioemocionales y el abordaje de temas transversales de manera interdisciplinar; rediseñar las estrategias de evaluación y generar materiales didácticos.

Finalmente, este programa de estudios brinda herramientas disciplinares y pedagógicas al personal docente, quienes deberán, a través de los elementos antes mencionados, potenciar el papel de los educandos como gestores autónomos de su propio aprendizaje, promoviendo la participación creativa de las nuevas generaciones en la economía, en el ámbito laboral, la sociedad y la cultura, reforzar el proceso de formación de la personalidad, construir un espacio valioso para la adopción de valores y el desarrollo de actitudes positivas para la vida.

Enfoque de la disciplina

La capacitación en Servicios Turísticos pertenece los campos disciplinares de las Ciencias Sociales y Comunicación, contribuyendo al desarrollo de aprendizajes y habilidades en el estudiantado, para aplicar el pensamiento reflexivo, consciente, responsable y con actitud participativa; a la interpretación de su realidad y la toma de decisiones sobre el entorno local, nacional y global. Entendiendo y ponderando el valor fundamental de la multiculturalidad, el respeto a los derechos humanos, y la visión sustentable del uso y cuidado de los recursos naturales y medio ambiente.

La capacitación en Servicios Turísticos tiene como **Propósito General** que el alumnado: Estructure técnicas y procedimientos en la atención turística de forma bilingüe en español e inglés en los rubros de atención al huésped, atención en restaurantes y bares con servicios de alimentos y bebidas, por medio de la aplicación de competencias profesionales del turismo bilingüe y hospitalario, para satisfacer la demanda y estándares de este sector económico y brindar soluciones de atención, de forma creativa e innovadora, mostrando una postura ética y responsable, consciente de su importancia para el desarrollo sostenible de las comunidades locales y del país.

El desarrollo del componente curricular Formación para el Trabajo, ofrece una opción de exploración vocacional para el alumnado bachiller, a través de la adquisición de conocimientos aplicados. La capacitación en Servicios Turísticos contribuye al desarrollo de habilidades útiles para el ingreso a estudios de nivel superior en las áreas de ciencias sociales, la administración turística, el desarrollo comunitario, y las carreras afines al sector del turismo y el entretenimiento. Así mismo, el estudiantado podrá desarrollar habilidades y actitudes esenciales para la realización de una actividad productiva socialmente útil, y estar en posibilidad de integrarse en mejores condiciones al sector económico, en el caso de que así lo decida o lo requiera, al concluir su educación media superior.

La capacitación en Servicios Turísticos está organizada en cuatro módulos con los siguientes contenidos: En el Módulo I. *Servicios de hospedaje*, se estudian los tipos de establecimientos de hospedaje y los servicios que ofrecen; los procedimientos para realizar reservaciones de hospedaje y servicios; vocabulario y expresiones en idioma inglés para la comunicación funcional en la atención de reservaciones. En el Módulo II. *Atención al huésped/cliente*, se revisan los procedimientos y técnicas para llevar a cabo la recepción, registro y atención con trato hospitalario, al cliente en establecimiento de hospedaje, en cumplimiento de las políticas de la empresa; y fórmulas comunicativas de inglés funcional para la atención turística. En el Módulo III. *Atención a comensales*, se revisan las técnicas y procedimientos para la atención en restaurante y bar los tipos de establecimientos de alimentos y bebidas; las medidas de seguridad e higiene vigentes y fórmulas comunicativas de inglés funcional para la atención de comensales. Con el Módulo IV. *Atención personalizada al turista*, se estudian y ponen en práctica técnicas de gestión, comunicación y de manejo de la información para la promoción turística, y los servicios personalizados que el turista demanda durante su estancia; expresiones y vocabulario para un inglés funcional en la atención personalizada. Durante los cuatro módulos, el alumnado integrará en su desempeño, los estándares de calidad, hospitalidad y trato al cliente, establecidos para este sector; a la par que desarrolla Competencias Genéricas para el autoconocimiento, el pensamiento crítico, la comunicación asertiva, la integración a equipos de trabajo, la actitud responsable, la valoración de la diversidad biológica y cultural, la cultura de conservación y cuidado del patrimonio natural y cultural, y uso sustentable del medio ambiente.

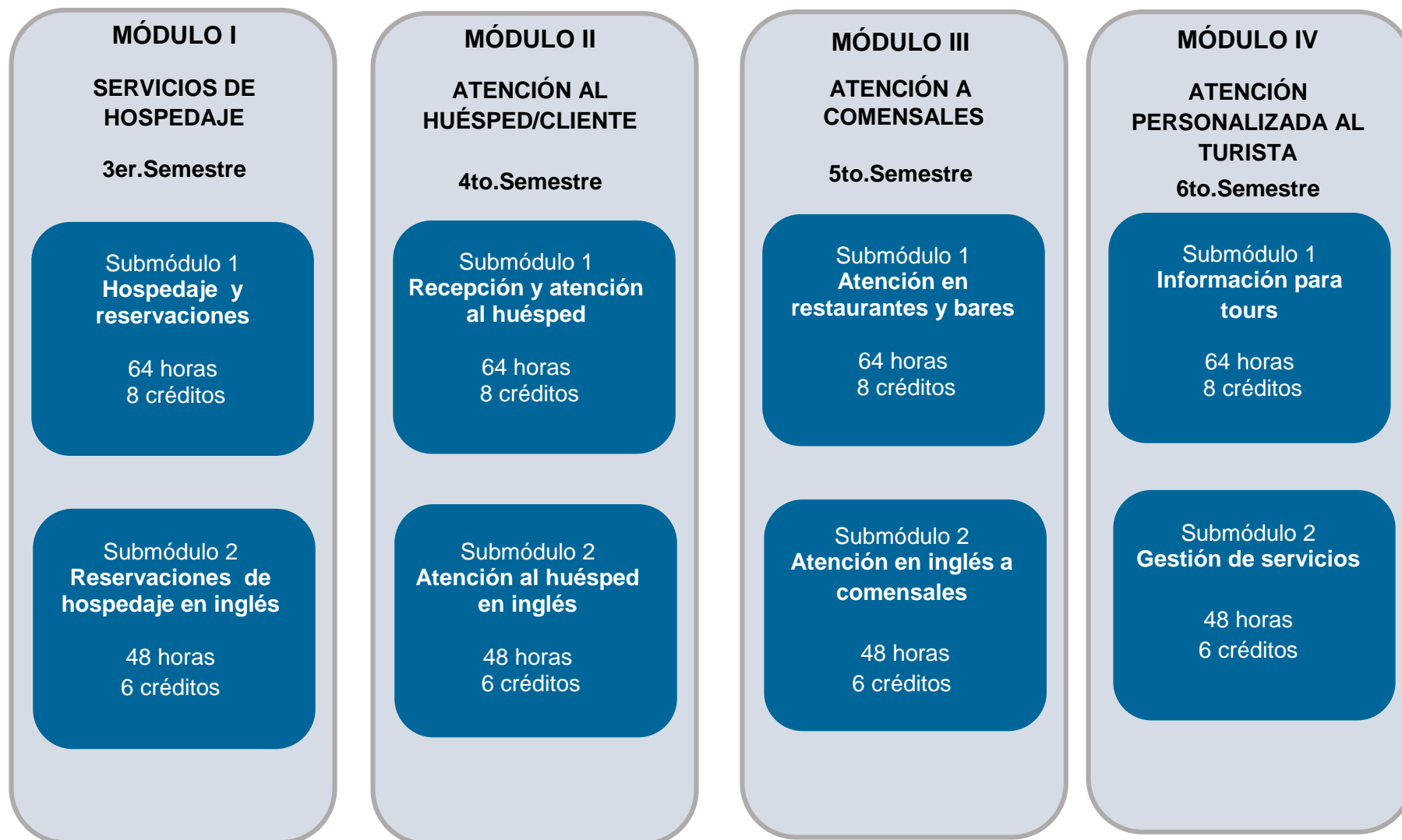
Referencias Normativas

- 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.
- NUTUT005-01 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.

Ubicación de la capacitación.

1er. Semestre	2do. Semestre	3er. Semestre	4to. Semestre	5to. Semestre	6to. Semestre
Informática I	Informática II	Literatura	Literatura II	Geografía	Ecología y medio ambiente
Inglés I	Inglés II	Inglés III I	Inglés IV		Filosofía
Metodología de la Investigación	Introducción a las Ciencias Sociales	Historia de México I	Historia de México II	Estructura socioeconómica de México	Historia universal contemporánea
Ética I	Ética II				
Asignaturas de 1er. semestre	Asignaturas de 2do semestre	Asignaturas de 3er semestre	Asignaturas de 4to semestre	Asignaturas de 5to semestre del Componente propedéutico	Asignaturas de 6to semestre del Componente propedéutico
		CAPACITACIÓN EN SERVICIOS TURÍSTICOS			
TUTORÍAS					

Mapa de la Capacitación



COMPETENCIAS GENÉRICAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	CLAVE
Se autodetermina y cuida de sí	
1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue	
1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.	CG1.1
1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.	CG1.2
1.3 Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida.	CG1.3
1.4 Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.	CG1.4
1.5 Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones.	CG1.5
1.6 Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.	CG1.6
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros	
2.1 Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones.	CG2.1
2.2 Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad.	CG2.2
2.3 Participa en prácticas relacionadas con el arte.	CG2.3
3. Elige y practica estilos de vida saludables	
3.1 Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social.	CG3.1
3.2 Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.	CG3.2
3.3 Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.	CG3.3
Se expresa y comunica	
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados	
4.1 Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.	CG4.1
4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.	CG4.2
4.3 Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.	CG4.3
4.4 Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.	CG4.4
4.5 Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.	CG4.5
Piensa crítica y reflexivamente	
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos	
5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.	CG5.1

COMPETENCIAS GENÉRICAS	CLAVE
5.2 Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.	CG5.2
5.3 Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.	CG5.3
5.4 Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez.	CG5.4
5.5 Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas.	CG5.5
5.6 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.	CG5.6
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva	
6.1 Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.	CG6.1
6.2 Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias.	CG6.2
6.3 Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.	CG6.3
6.4 Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.	CG6.4
Aprende de forma autónoma	
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida	
7.1 Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.	CG7.1
7.2 Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos.	CG7.2
7.3 Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.	CG7.3
Trabaja en forma colaborativa	
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos	
8.1 Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.	CG8.1
8.2 Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.	CG8.2
8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.	CG8.3
Participa con responsabilidad en la sociedad	
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo	
9.1 Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.	CG9.1
9.2 Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.	CG9.2
9.3 Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos.	CG9.3
9.4 Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad.	CG9.4
9.5 Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado.	CG9.5

COMPETENCIAS GENÉRICAS	CLAVE
9.6 Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.	CG9.6
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales	
10.1 Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación.	CG10.1
10.2 Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.	CG10.2
10.3 Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.	CG10.3
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables	
11.1 Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional.	CG11.1
11.2 Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente.	CG11.2
11.3 Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.	CG11.3

COMPETENCIAS PROFESIONALES BÁSICAS

COMPETENCIAS PROFESIONALES BÁSICAS	CLAVE
1. Integra conocimientos sobre los procedimientos para la reservación de habitaciones y servicios en los establecimientos de hospedaje, a partir de la comunicación asertiva en idioma español o inglés; mostrando actitud empática y responsable, para atender con calidad al cliente mostrando responsabilidad y tolerancia a sus semejantes, durante el proceso de reservación, y acorde a las políticas de la empresa.	CPBST1
2. Integra los procedimientos para recibir y atender al huésped/cliente en el establecimiento de hospedaje; a partir de la atención hospitalaria para satisfacer la demanda turística con estándares de calidad, desde el registro de llegada, la recepción y atención de solicitudes de servicio durante la estancia, hasta el registro de la salida; desenvolviéndose y favoreciendo un ambiente incluyente durante la ejecución de los procesos administrativos y normativos vigentes de la empresa.	CPBST2
3. Establece comunicación funcional en idioma inglés, a partir de la oferta de servicios del establecimiento al turista de habla inglesa, para resolver situaciones diversas, de forma creativa, respetuosa y tolerante, priorizando la satisfacción del cliente, y en cumplimiento de las políticas de las empresas turísticas; a fin de garantizar el servicio turístico de calidad en su localidad.	CPBST3
4. Integra técnicas de atención en el servicio de alimentos y bebidas, a partir de la atención bilingüe en idioma español e inglés; para satisfacer la demanda del cliente y cumplir con el servicio personalizado, actuando de manera congruente y consciente previniendo riesgos, aplicables a contextos durante la atención del cliente en el establecimiento.	CPBST4
5. Establece comunicación a partir de la atención bilingüe en idioma español e inglés; para brindar atención personalizada al huésped/cliente, expresando diversas opciones para dar solución a problemas de su contexto, durante la atención y gestión de servicios para el cliente, haciendo énfasis en las solicitudes de preferencias y gustos del cliente.	CPBST5
6. Propone la visita a los atractivos turísticos de su región, a partir de la atención bilingüe en idioma español e inglés; para promover la visita y disfrute de lugares y actividades turísticas en el estado, favoreciendo un pensamiento crítico ante las acciones humanas de impacto ambiental, en el contexto de atención al cliente en establecimientos o corredores turísticos de la región.	CPBST6
7. Establece comunicación funcional a partir de la interacción bilingüe en idioma español e inglés, para dar información sobre servicios complementarios locales como: servicios comerciales y servicios personales especializados; escuchando activamente al grupo de personas con las que interactúa, durante la atención del turista dentro o fuera de los establecimientos, priorizando la satisfacción del cliente.	CPBST7

DESARROLLO DE MÓDULOS

Módulo

II

Nombre del Módulo	Horas Asignadas
Atención al huésped/cliente	112 horas.

Propósito del Módulo

Integra los procedimientos de atención al huésped a partir de los protocolos establecidos en las políticas del establecimiento de hospedaje, para la recepción, registro y atención del cliente en el establecimiento en idioma español e inglés, actuando de manera congruente y consciente, con la finalidad de cumplir los estándares de servicio del sector turístico en su localidad.

Submódulo

1

Nombre del Submódulo	Horas Asignadas
Recepción y atención al huésped	64 horas

Interdisciplinariedad	Ejes Transversales

Inglés IV
Literatura II
Historia de México II

Emprendimiento
Vinculación laboral
Iniciar y continuar sus inicios de nivel superior

CLAVE CG	CLAVE CPB	Conocimientos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes Esperados
CG 1.1 CG 1.2 CG 4.2 CG 8.2 C.G 10.2	CPBST2 CPBST3 CPBST5	<p>Recepción del huésped/cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y registro de entrada. • Principios de hospitalidad y buenas prácticas para recibir turistas. <p>Servicios del establecimiento de hospedaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de solicitudes. • Resolución de quejas. • Custodia de valores. • Control de consumos. • Actividades de entretenimiento <p>Registro de salida del huésped</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formas de pagos. • Confirmación de los cargos de los servicios. • Despedida del huésped y recepción de Sugerencias. <p>Estándares de calidad y satisfacción del cliente.</p>	<p>Identifica las funciones y procedimientos del área de recepción en un establecimiento de hospedaje.</p> <p>Reconoce el procedimiento para control del estado de habitaciones y registro del huésped.</p> <p>Identifica el reporte de desperfectos y objetos olvidados, y realiza el seguimiento.</p> <p>Explica al huésped los servicios del establecimiento, opciones recreativas y atractivos turísticos locales.</p> <p>Identifica alternativas de solución a problemas comunes en el servicio a huéspedes.</p> <p>Reconoce el procedimiento para registro de salida del huésped, control de consumos y cargos de servicios.</p>	<p>Escucha y participa activamente mostrando disposición para aprender de forma autónoma.</p> <p>Se comunica de manera asertiva y empática.</p> <p>Reconoce y valora la diversidad en su contexto, mostrando interés por la cultura.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Submódulo

2

Nombre del Submódulo	Horas Asignadas
Atención al huésped en inglés	48 horas

Interdisciplinaria	Ejes Transversales
Inglés IV Literatura II Historia de México II	Emprendimiento Vinculación laboral Iniciar y continuar sus inicios de nivel superior

CLAVE CG	CLAVE CPB	Conocimientos	Habilidades	Actitudes	Aprendizajes Esperados
CG 4.4 CG 4.5 CG 2.2 CG 5.2 CG 7.3 C.G 10.2	CPBST2 CPBST3 CPBST5	<p>Uso funcional del idioma inglés en los servicios hospedaje.</p> <p>Expresiones y vocabulario en idioma inglés sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y registro de entrada. • Servicios del establecimiento de hospedaje. • Actividades y sitios de entretenimiento en el establecimiento. • Quejas y soluciones. <p>Expresiones y vocabulario en idioma inglés sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de salida del huésped. • Formas de pagos y cargos por servicios. • Despedida del huésped. • Recepción de Sugerencias. 	<p>Identifica conceptos y expresiones en idioma inglés para recepción y registros al huésped.</p> <p>Explica en idioma inglés la disponibilidad de habitaciones y las políticas del establecimiento.</p> <p>Identifica vocabulario en idioma inglés para el trato con hospitalidad dentro del establecimiento.</p> <p>Explica en idioma inglés los servicios disponibles en el establecimiento.</p> <p>Identifica las solicitudes y sugerencias del huésped.</p> <p>Explica en idioma inglés los atractivos turísticos locales.</p> <p>Explica en idioma inglés los cargos por servicio y formas de pago.</p> <p>Usa vocabulario para despedir al huésped/cliente.</p>	<p>Se comunica de manera asertiva y empática.</p> <p>Se relaciona con los demás de forma colaborativa</p> <p>Muestra empatía con sus pares favoreciendo una postura con conciencia social en su manera de relacionarse.</p>	<p>Formula 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 <i>check-in</i> de la empresa hotelera dentro de su localidad.</p> <p>Formula 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.</p> <p>Emplea 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.</p>

EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Con base en el Acuerdo 8/CD/2009 del Comité Directivo del Sistema Nacional de Bachillerato, actualmente denominado Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (PBC-SiNEMS), la evaluación debe ser un proceso continuo que permita recabar evidencias pertinentes sobre el logro de aprendizajes del estudiantado tomando en cuenta la diversidad de estilos y ritmos, con el fin de retroalimentar el proceso de enseñanza-aprendizaje y mejorar sus resultados.

De igual manera, el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria (SEP 2017) señala que la evaluación es un proceso que tiene como objetivo mejorar el desempeño del alumnado e identificar sus áreas de oportunidad. Además, es un factor que impulsa la transformación de la práctica pedagógica y el seguimiento de los aprendizajes.

Para que la evaluación sea un proceso transparente y participativo donde se involucre al personal docente y al estudiantado, debe favorecerse:

- **La autoevaluación:** en ésta el bachiller valora sus capacidades con base a criterios y aspectos definidos con claridad por el personal docente, el cual debe motivarle a buscar que tome conciencia de sus propios logros, errores y aspectos a mejorar durante su aprendizaje.
- **La coevaluación:** a través de la cual las personas pertenecientes al grupo valoran, evalúan y retroalimentan a un integrante en particular respecto a la presentación de evidencias de aprendizaje, con base en criterios consensuados e indicadores previamente establecidos.
- **La heteroevaluación:** la cual consiste en un juicio emitido por el personal docente sobre las características del aprendizaje del estudiantado, señalando las fortalezas y aspectos a mejorar, teniendo como base los aprendizajes logrados y evidencias específicas.

Para evaluar por competencias, se debe favorecer el proceso de formación a través de:

- **La Evaluación Diagnóstica:** se realiza antes de algún proceso educativo (curso, secuencia o segmento de enseñanza) para estimar los conocimientos previos del estudiantado, identificar sus capacidades cognitivas con relación al programa de estudios y apoya al personal docente en la toma de decisiones para el trabajo en el aula.
- **La Evaluación Formativa:** se lleva a cabo durante el proceso educativo y permite precisar los avances logrados en el desarrollo de competencias por cada estudiante y advierte las dificultades que encuentra durante el aprendizaje. Tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar su avance y se fundamenta, en parte, en la autoevaluación. Implica una reflexión y un diálogo con el estudiantado acerca de los resultados obtenidos y los procesos de aprendizaje y enseñanza que le llevaron a ello; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas y favorece su autonomía.
- **La Evaluación Sumativa:** se realiza al final de un proceso o ciclo educativo considerando el conjunto de diversas evidencias que surgen de los aprendizajes logrados.

Con el fin de que el estudiantado muestre el saber hacer que subyace en una competencia, los aprendizajes esperados permiten establecer una estrategia de evaluación, por lo tanto contienen elementos observables que deben ser considerados en la evaluación tales como:

- La participación (discurso y comunicación, compromiso, empeño e iniciativa, cooperación).
- Las actividades generativas (trabajo de campo, proyectos, solución de casos y problemas, composición de textos, arte y dramatizaciones).
- Las actividades de análisis (comprensión e integración de conceptos como interpretación, síntesis y clasificación, toma de decisiones, juicio y evaluación, creación e invención y pensamiento crítico e indagación).

Para ello se consideran instrumentos que pueden agruparse principalmente en (Díaz-Barriga, 2014):

- **Rúbricas:** Son guías que describen las características específicas de lo que se pretende evaluar (productos, tareas, proyectos, exposiciones, entre otras) precisando los niveles de rendimiento que permiten evidenciar los aprendizajes logrados de cada estudiante, valorar su ejecución y facilitar la retroalimentación.
- **Portafolios:** permiten mostrar el crecimiento gradual y los aprendizajes logrados con relación al programa de estudios, centrándose en la calidad o nivel de competencia alcanzado y no en una mera colección al azar de trabajos sin relación. Estos establecen criterios y estándares para elaborar diversos instrumentos para la evaluación del aprendizaje ponderando aspectos cualitativos de lo cuantitativo.

Los trabajos que se pueden integrar en un portafolio y que pueden ser evaluados a través de rúbricas son: ensayos, videos, series de problemas resueltos, trabajos artísticos, trabajos colectivos, comentarios a lecturas realizadas, autorreflexiones, reportes de laboratorio, hojas de trabajo, guiones, entre otros, los cuales deben responder a una lógica de planeación o proyecto.

Con base en lo anterior, los programas de estudio de la Dirección General del Bachillerato al incluir elementos que enriquecen la labor formativa tales como la transversalidad, las habilidades socioemocionales y la interdisciplinariedad trabajadas de manera colegiada y permanentemente en el aula, consideran a la evaluación formativa como eje central al promover una reflexión sobre el progreso del desarrollo de competencias del alumnado. Para ello, es necesario que el personal docente brinde un acompañamiento continuo con el propósito de mejorar, corregir o reajustar el logro del desempeño del bachiller sin esperar la conclusión del semestre para presentar una evaluación final.

FUENTES DE CONSULTA

BÁSICA:

Módulo I	<ul style="list-style-type: none"> • Báez, Casillas Sixto (2017), Hotelería. México, CECSA Editorial. ISBN:9786074380941 • Mccarthy, Michael. (2017)English Grammar In Use. USA, Editorial Cambridge University Press. ISBN 9781107539334
Módulo II	<ul style="list-style-type: none"> • Muro Pérez, Luis Di. (2017) Manual práctico de recepción hotelera. México, Trillas. ISBN 9786071711441 • Murphy, Raymond. (2019), English Grammar in Use Book with Answers: A Self-Study Reference and Practice Book for Intermediate Learners of English. USA. Editorial Cambridge University Press. ISBN 9781108457651
Módulo III	<ul style="list-style-type: none"> • Lara, Martínez Lazcano Jorge (2018). Técnicas gerenciales para la administración de restaurantes. España. Editorial LIMUSA. ISBN 6070508475, 978607058479 • Dahmer Sondra J. (2016), Manual para meseros. México. Editorial Trillas. ISBN 9786071726933
Módulo IV	<ul style="list-style-type: none"> • Vogeler Ruiz, Enrique (2018), Introducción al turismo: Análisis y estructura. México. Editorial Universitaria Ramón Areces. ISBN 9788499613109 • Riofrio, Lupe Julián. (2018), Guía práctica de inglés profesional para turismo. México. Editorial Paraninfo. ISBN 978-8428341332

COMPLEMENTARIA:

- Martínez Magán, Rosa. (2020). Bambalinas de Hotel: Cómo liderar con éxito la recepción de un hotel. México. Editorial Independently Published. ISBN 979-8697716434
- Lara, Martínez Jorge. (2016), Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles. México. Editorial LIMUSA (Noriega Editores), ISBN 9789681817602
- Harrison Louis. (2015), English for international tourism. USA. Pearson Education Limited. ISBN 9781447923855
- Vázquez Fernández, José Antonio (2015). New English Method I, México, Trillas. ISBN 978607170663
- Granado Pulido Daniel (2015). Inglés profesional para turismo: Uso en la comercialización, información y la atención profesional. España, Ideas Propias Editorial. ISBN 9788498395488
- Kotler Philip (2015), Marketing turístico. España. Editorial PEARSON, EDUCACIÓN, S.A. ISBN 9788490352922
- Guerrero González Perla Elizabeth, Ramos Mendoza Roberto. (2015). Introducción al Turismo. México. Grupo Editorial Patria. ISBN 607438875X,9786074388756
- Morfín Herrera, María del Carmen (2016). Administración de comedor y bar. México, Trillas. ISBN 9789682473937
- McCarthy Michael. (2017). English Vocabulary in Use. USA. Editorial Cambridge University Press. ISBN 9781316631744

ELECTRÓNICA:

- Sistema de clasificación hotelera. Consultado en octubre 2021 desde https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2016/08/ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf
- Procedimientos de recepción hotelera. Consultado en octubre 2021 desde <http://www.hoteleros.cl/PDTs/PDTAtacama2020/Taller%20Experience%20Management%20MICE%20-%20Gabriel%20Leonart/Manual%20Procedimientos%20Hotel.pdf>
- Hotel en inglés: vocabulario. Consultado en octubre 2021 desde <https://www.ringteacher.com/materiales-didacticos/vocabulario-ingles/hotel-ingles-vocabulario/>
- English vocabulary recourses Consultado en octubre 2021 desde :<http://www.enplenitud.com/cursos/ingleshotelero.asp>, <http://www.saberingles.com.ar/cursoturismo/lesson02/04.html>, [Temperatures for red meat](#), [Flavors](#), [Likes and dislikes](#), [Renting a car](#)
- Manual de atención a comensales. Consultado en octubre 2021 desde <https://es.calameo.com/read/006319937b5b3a88c7e5d>
- Secretaría de Turismo B.C.S. Consultado en octubre 2021 desde <https://setuesbcs.gob.mx/>

CRÉDITOS**Personal docente que elaboró y validó:**

María Nohemí García Ortiz, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 01, 11
Julio César Inzunza Mota, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 01
Mónica Trinidad Jiménez Pérez, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 01
Fátima Miranda Castro, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 02
Laura Patricia Villegas Verduzco, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 02
Hilda Julissa Martínez Rojas, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 04
Maria Cristina Muñoz Cota, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 04
Guadalupe de Jesús Urias Vega, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 04
Dulce Alejandrina Álvarez Navarro, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 05
Verónica Elizabeth Cepeda Terán, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 05
María Evangelina Gutiérrez Higuera, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 05
Fanny Morales Sandoval, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 09
Romina Galeote Murillo, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 09
Ramón Ibarra Escobar, Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California Sur Plantel 01,11

Personal 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. Departamento de Formación para el Trabajo
Yeimi Pamela Reyes Ramírez. Jefatura de materias de Turismo



MARÍA DE LOS ÁNGELES CORTÉS BASURTO

DIRECTORA GENERAL DEL BACHILLERATO

DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA