

COMITÉS INTERINSTITUCIONALES DE FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA CARRERA TÉCNICA

# SERVICIOS DE HOSPEDAJE

SERVICIOS 1

CARRERA COMÚN

Acuerdo 653



# DIRECTORIO

Aurelio Nuño Mayer  
SECRETARIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Rodolfo Tuirán Gutiérrez  
SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

Daniel Hernández Franco  
COORDINADOR SECTORIAL DE DESARROLLO ACADÉMICO DE LA SEMS

César Turrent Fernández  
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA AGROPECUARIA

Carlos Alfonso Morán Moguel  
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL

Ramón Zamanillo Pérez  
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DEL MAR

Bonifacio Efrén Parada Arias  
DIRECTOR GENERAL DE CENTROS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

Enrique Gerardo Macedo Ortiz  
COORDINADOR NACIONAL DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE CECYTES

Candita Victoria Gil Jiménez  
DIRECTORA GENERAL DEL COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA

# CRÉDITOS

## COMITÉ TÉCNICO DIRECTIVO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

Daniel Hernández Franco / Coordinador Sectorial de Desarrollo Académico  
Francisco Calderón Cervantes / Director Técnico de la DGETA  
Emilio Cruz Sánchez / Director Técnico de la DGETI  
Víctor Manuel Rojas Reynosa / Director Técnico de la DGECyTM  
Alejandra Ortiz Boza / Directora Técnica de la DGCFT  
María Elena Salazar Peña / Secretaria de Desarrollo Académico y de Capacitación del CONALEP

## COORDINADORES DEL COMPONENTE DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Daniel López Barrera / Asesor en Innovación Educativa / CoSDAc  
Sylvia Aguilar Martínez / Coordinadora Pedagógica del PROFORHCOM / CoSDAc  
Cristina Araya Umaña / Asesora / SEMS-CoSDAc  
Oscar Samuel González Ochoa / PROFORHCOM / CoSDAc  
Marga Olivia Ortiz Cruz / PROFORHCOM / CoSDAc

## COORDINADORA DEL COMITÉ PEDAGÓGICO

Cecilia Bazán Torres / DGETI  
Aida Georgina Sánchez Escamilla / DGECyTM

## PARTICIPANTES DEL COMITÉ DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA CARRERA DE TÉCNICO EN SERVICIOS DE HOSPEDAJE

Gloria, Cantú Amezcuita / CONALEP  
Margarita Suazo Meza / CONALEP  
Karla Eliza Martínez González / DGETI  
Martínez Hernández Josefa Patricia / DGETI  
María Guillermina Ponce de León Caballero / DGETI  
Marcos Rafael Galindo Vázquez / DGECyTM  
Seidi Romana Pacheco Salazar / DGCFT  
Higor Rodríguez Vite / CECYTE

## DISEÑO GRÁFICO DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS

Edith Nolasco Carlón / CoSDAc

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Septiembre, 2017

# PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO

## ENTREVISTAS

Hotel Diana del Bosque / Morelia, Michoacán

Hotel Victoria / Morelia, Michoacán

Hotel & Suites Casa de la Loma / Morelia, Michoacán

Hotel de la Soledad / Morelia, Michoacán

Hotel Holiday Inn / Morelia, Michoacán

Best Western Plus Gran Hotel / Morelia, Michoacán

Hotel Howard Johnson / Morelia, Michoacán

Hotel Marcella / Morelia, Michoacán

Hotel Suites Campestre / Morelia, Michoacán

Hotel Confort Inn Morelia / Morelia, Michoacán

Hotel Horizon / Morelia, Michoacán

Hotel Beló / Morelia, Michoacán

Hotel Casa San Diego / Morelia, Michoacán

Hotel Estefanía / Morelia, Michoacán

Hotel Boutique Casa Madero / Morelia, Michoacán

Hotel Juaninos / Morelia, Michoacán

Hotel Rosa Barroco / Morelia, Michoacán

Hotel Boutique Casa Grande / Morelia, Michoacán

Hotel Casa de los Dulces / Morelia, Michoacán

Hotel Castelo / Boca del Río, Veracruz

Hotel Balajú / Veracruz, Veracruz

Hotel City Express / Boca del Río, Veracruz

Hotel Mar y Tierra / Veracruz, Veracruz

Hotel Posada del Carmen / Veracruz, Veracruz

Hotel Baluarte / Veracruz, Veracruz

Hotel Venedik / Veracruz, Veracruz

Hotel Fiesta Inn / Boca del Río, Veracruz

Hotel Fortín Plaza Oaxaca / Oaxaca, Oaxaca

Hotel Hostal de la Noria / Oaxaca, Oaxaca

Hotel Casa Conzati / Oaxaca, Oaxaca

Hotel Victoria / Oaxaca, Oaxaca

Hotel Misión Oaxaca / Oaxaca, Oaxaca

Hotel City Express Oaxaca / Oaxaca, Oaxaca

Hotel Inglaterra / Tampico, Tamaulipas

Posada de Tampico / Tampico, Tamaulipas

Hotel Impala de Tampico / Tampico, Tamaulipas

City Express Altamira / Altamira, Tamaulipas

Hotel Royal Solaris / Cancún, Quintana Roo

RUMI Consultores / Cancún, Quintana Roo

Hotel Grand Fiesta Americana Coral Beach / Cancún, Quintana Roo

Kaplan International / Cancún, Quintana Roo

Hotel Adhara Cancún / Cancún, Quintana Roo

Asociación de Profesionales en Recursos Humanos de Cancún /

Cancún, Quintana Roo

Asociación de Ama de Llaves de Cancún / Cancún, Quintana Roo

Hotel Grand Velas Riviera Maya / Cancún, Quintana Roo

Asociación de Hoteles de Cancún y Puerto Morelos / Quintana Roo

## ESPECIALISTAS

Lic. Lluvia Lozano Tosqui / Gerente de Servicio al Huésped, Hotel Fiesta Inn, Ciudad de México

Lic. Ana María Hernández Díaz / Ama de Llaves Ejecutiva, Hotel Fiesta Inn, Ciudad de México

LAET. Erika Aparicio Ramírez / Subgerente de Ventas, Hotel Fiesta Inn, Ciudad de México

Lic. Nayeli Reyes Luna / Gerente de Recursos Humanos, Hotel Fiesta Inn, Ciudad de México

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	6
<b>1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CARRERA</b>	
1.1 Estructura Curricular del Bachillerato Tecnológico	9
1.2 Justificación de la carrera	10
1.3 Perfil de egreso	11
1.4 Mapa de competencias profesionales de la carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje	13
1.5 Cambios principales en los programas de estudio	14
<b>2 MÓDULOS QUE INTEGRAN LA CARRERA</b>	
Módulo I - Coordina servicios de hospedaje	17
Módulo II - Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas	24
Módulo III - Registra y atiende al huésped durante su alojamiento	35
Módulo IV - Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje	41
Módulo V - Asiste en la coordinación de grupos y convenciones	54
	7
Recursos didácticos de la carrera	54
<b>3 CONSIDERACIONES PARA DESARROLLAR LOS MÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	
3.1 Lineamientos metodológicos	58
3.2 Estrategia didáctica del Módulo I	61
Submódulo 1	61
Submódulo 2	64
Submódulo 3	67

# PRESENTACIÓN

La Reforma de la Educación Media Superior se orienta a la construcción de un Sistema Nacional de Bachillerato, con los propósitos de conformar una identidad propia de este nivel educativo y lograr un perfil común del egresado en todos los subsistemas y modalidades que lo constituyen, siempre dentro de un marco de pluralidad interinstitucional.

El perfil común del bachiller se construye a partir de las once competencias genéricas, que se complementan con las profesionales y las disciplinares básicas, las cuales favorecen la formación integral del estudiante para su mejor desarrollo social, laboral y personal, desde la posición de la sustentabilidad y el humanismo.

En esta versión del programa de estudios se confirman, como eje principal de formación, las estrategias centradas en el aprendizaje y el enfoque de competencias; con el fin de que se tengan los recursos metodológicos necesarios para elaborar y aplicar en el aula los módulos y submódulos.

El Gobierno de México y el Banco Interamericano de Desarrollo acordaron cofinanciar el Programa de Formación de Recursos Humanos basada en Competencias (PROFORHCOM), Fase II, cuyo objetivo general es contribuir a mejorar el nivel de competencia de los egresados de educación media superior en la formación profesional técnica y, por esa vía, sus posibilidades de empleabilidad.

La Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico (CoSDAc), de la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS), funge como coordinadora técnica de estos trabajos; su contribución tiene como propósito articular los esfuerzos interinstitucionales de la DGETA, DGETI, DGEcyTM, CECyTE, CONALEP y DGCFT, para avanzar hacia esquemas cada vez más cercanos a la dinámica productiva.

La estrategia para realizar la actualización e innovación de la formación profesional técnica es la constitución de los Comités Interinstitucionales de Formación Profesional Técnica, integrados por profesores de las instituciones participantes, quienes tienen el perfil académico y la experiencia profesional adecuados. El propósito principal de estos comités es el desarrollo de la propuesta didáctica mediante la atención a las innovaciones pertinentes en el diseño de los programas de estudio, el desarrollo de material didáctico y la selección de materiales, herramientas y equipamiento, así como la capacitación técnica para cubrir el perfil profesional del personal docente que imparte las carreras técnicas. Estos programas de estudios se integran con tres apartados generales:

1. Descripción general de la carrera
2. Módulos que integran la carrera
3. Consideraciones pedagógicas para desarrollar los módulos de la formación profesional

Cada uno de los módulos que integran la carrera técnica tiene competencias profesionales valoradas y reconocidas en el mercado laboral, así como la identificación de los sitios de inserción, de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN-2013), además de la relación de las ocupaciones según el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO-2011), en las cuales el egresado podrá desarrollar sus competencias en el sector productivo. Asimismo se contó con la participación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en la integración de conceptos correspondientes al tema de productividad laboral incluidos transversalmente en las competencias profesionales y, por medio de lecturas recomendadas, en el apartado de fuentes de información.

En el desarrollo de los submódulos para la formación profesional se ofrece un despliegue de consideraciones pedagógicas y lineamientos metodológicos para que el docente haga su planeación específica y la concrete en la elaboración de las estrategias didácticas por submódulo, en las que tendrá que considerar sus condiciones regionales, situación del plantel, características e intereses del estudiante y sus propias habilidades docentes.

Dicha planeación deberá caracterizarse por ser dinámica y propiciar el trabajo colaborativo, pues responde a situaciones escolares, laborales y particulares del estudiante, y comparte el diseño con los docentes del mismo plantel, o incluso de la región, por medio de diversos mecanismos, como las academias. Esta propuesta de formación profesional refleja un ejemplo que podrán analizar y compartir los docentes para producir sus propias estrategias didácticas, correspondientes a las carreras técnicas que se ofrecen en su plantel.

Las modificaciones a los programas de estudio de las carreras técnicas favorecen la creación de una estructura curricular flexible que permiten a los estudiantes participar en la toma de decisiones de manera que sean favorables a sus condiciones y aspiraciones.

1

Descripción General  
de la Carrera



## 1.1. Estructura curricular del Bachillerato Tecnológico

(Acuerdo Secretarial 653)

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6
Álgebra 4 horas	Geometría y Trigonometría 4 horas	Geometría Analítica 4 horas	Cálculo Diferencial 4 horas	Cálculo Integral 5 horas	Probabilidad y Estadística 5 horas
Inglés I 3 horas	Inglés II 3 horas	Inglés III 3 horas	Inglés IV 3 horas	Inglés V 5 horas	Temas de Filosofía 5 horas
Química I 4 horas	Química II 4 horas	Biología 4 horas	Física I 4 horas	Física II 4 horas	Asignatura propedéutica* (1-12)** 5 horas
Tecnologías de la Información y la Comunicación 3 horas	Lectura, Expresión Oral y Escrita II 4 horas	Ética 4 horas	Ecología 4 horas	Ciencia, Tecnología, Sociedad y Valores 4 horas	Asignatura propedéutica* (1-12)** 5 horas
Lógica 4 horas	<b>Módulo I</b> Coordina servicios de hospedaje 17 horas	<b>Módulo II</b> Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas 17 horas	<b>Módulo III</b> Registra y atiende al huésped durante su alojamiento 17 horas	<b>Módulo IV</b> Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje 12 horas	<b>Módulo V</b> Asiste en la coordinación de grupos y convenciones 12 horas
Lectura, Expresión Oral y Escrita I 4 horas					

### Áreas propedéuticas

Físico-matemática	Económico-administrativo	Químico-Biológica	Humanidades y ciencias sociales
1. Temas de Física 2. Dibujo Técnico 3. Matemáticas Aplicadas	4. Temas de Administración 5. Introducción a la Economía 6. Introducción al Derecho	7. Introducción a la Bioquímica 8. Temas de Biología Contemporánea 9. Temas de Ciencias de la Salud	10. Temas de Ciencias Sociales 11. Literatura 12. Historia

Componente de formación básica

Componente de formación propedéutica

Componente de formación profesional

\*Las asignaturas propedéuticas no tienen prerequisites de asignaturas o módulos previos.

\*Las asignaturas propedéuticas no están asociadas a módulos o carreras específicas del componente profesional.

\*\*El alumno cursará dos asignaturas del área propedéutica que elija.

Nota: Para las carreras que ofrece la DGCFT, solamente se desarrollarán los Módulos de Formación Profesional.

## 1.2 Justificación de la carrera

En el contexto regional y nacional, la formación de Técnicos en Servicios de Hospedaje es relevante porque permiten al estudiante realizar actividades dirigidas a directamente en el área operativa en las funciones de conserjería, ama de llaves, recepción, reservaciones, grupos y convenciones así como la comercialización de los productos y servicios en los establecimientos de hospedaje cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad. La carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje desarrolla en el estudiante las siguientes competencias profesionales: Coordina servicios de hospedaje; Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas; Registra y atiende al huésped durante su alojamiento; Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje; y, Asiste en la coordinación de grupos y convenciones,

Todas estas competencias posibilitan al egresado su incorporación al mundo laboral o desarrollar procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales y necesidades de su entorno social.

Facilitando al egresado su incorporación al mundo laboral en establecimientos de hospedajes como hoteles con otros servicios integrados o en el desarrollo de procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales y necesidades de su entorno social.

Para lograr las competencias en el estudiante, el campo profesional dispone de 1,200 horas de formación distribuidas en cinco módulos que van del segundo al sexto semestre: los primeros tres módulos de la carrera técnica tienen una duración de 272 horas cada uno y los dos últimos de 192. Se sugiere que el docente aplique el 80% para actividades prácticas y el 20% en actividades teórico-conceptuales, aunque la proporción puede ser ajustada considerando las características del entorno y las condiciones de cada plantel, pero sin que la práctica sea menor al 20% del total.

De igual manera, la administración escolar del Componente Profesional es flexible y la atención de un módulo puede ser asignada a un solo docente o más, según el número de submódulos; sin embargo, la asignación de submódulos a varios docentes y su atención en forma paralela, interfiere en el proceso de aprendizaje y desarrollo de las competencias, ya que estos demandan su atención en forma escalonada y secuencial, razón por la cual se sugiere que el módulo se asigne a un solo docente, o bien, si la distribución se hace con más de un docente, es necesario terminar un submódulo para luego iniciar el siguiente, promoviendo con ello la conexión, continuidad y coherencia entre los submódulos y la adquisición de las competencias.

El desarrollo de las competencias se logra desde una perspectiva inter y transdisciplinar a través de las actividades de aprendizaje diseñadas de manera intencionada por el docente en la planeación didáctica de los módulos, las promovidas desde la relación vertical y transversal con las asignaturas de los componentes Básico y Propedéutico, y complementadas por las actividades de los programas de apoyo sicosocial para los estudiantes, dirigidas al tratamiento de las habilidades socioemocionales relativas a la autoconciencia, autorregulación y toma de decisiones.

### 1.3 Perfil de egreso

La carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje permite a los estudiantes, a lo largo del bachillerato, la adquisición de competencias desde distintos ámbitos que promueven la formación integral, sustentada en las genéricas, disciplinares y profesionales, complementadas con las de productividad y empleabilidad, y las habilidades socioemocionales que influyen en la personalidad.

Las competencias genéricas les permiten desarrollar la comprensión del mundo, el aprendizaje autónomo a lo largo de la vida y la relación armónica con quienes les rodean; por otra parte las disciplinares posibilitan la adquisición de las nociones mínimas necesarias de cada campo para desempeñarse de manera eficaz en distintos contextos y situaciones de la vida cotidiana.

Las competencias profesionales preparan al egresado de la carrera para desempeñarse en la vida laboral con mayores probabilidades de éxito y dan sustento a las genéricas; éstas se logran a través de cinco módulos articulados de saberes de diversos campos, dirigidos a la coordinación servicios de hospedaje; la coordinación de limpieza de habitaciones y áreas públicas; el registro y atención al huésped durante su alojamiento; la comercialización de servicios turísticos relacionados con el hospedaje; y, la asistencia en la coordinación de grupos y convenciones.

El logro del perfil de egreso está determinado en gran medida por las competencias genéricas, puesto que son transversales y transferibles para reforzar la capacidad para adquirir las demás competencias, mismas que están categorizadas de la siguiente manera:

- Se conoce y se valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
- Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
- Elige y practica estilos de vida saludable.
- Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
- Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
- Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
- Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
- Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
- Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
- Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Por su parte, el egresado en Servicios de Hospedaje, desarrolla las siguientes competencias disciplinares:

- Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe
- Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa
- Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras
- Valora y describe el papel del arte, la literatura y los medios de comunicación en la recreación o la transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos géneros
- Identifica e interpreta la idea general y posible desarrollo de un mensaje oral o escrito en una segunda lengua, recurriendo a conocimientos previos, elementos no verbales y contexto cultural
- Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa
- Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información
- Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico
- Analiza las funciones de las instituciones del Estado Mexicano y la manera en que impactan su vida
- Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto
- Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana
- Explica el funcionamiento de máquinas de uso común a partir de nociones científicas

### 1.3 Perfil de egreso

- Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa
- Analiza y resuelve de manera reflexiva problemas éticos relacionados con el ejercicio de su autonomía, libertad y responsabilidad en su vida cotidiana
- Asume responsablemente la relación que tiene consigo mismo, con los otros y con el entorno natural y sociocultural, mostrando una actitud de respeto y tolerancia
- Argumenta la solución obtenida de un problema, con métodos numéricos, gráficos, analíticos o variaciones, mediante el lenguaje verbal, matemático y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación

#### Competencias de productividad y empleabilidad:

- Promover la mejora como un activo decisivo para la competitividad de la organización o empresa
- Enfrentar situaciones distintas a la que se está acostumbrado/a en la rutina de trabajo de forma abierta
- Coordinar el lenguaje corporal con el lenguaje oral en las situaciones de comunicación interpersonal
- Realiza preguntas para asegurarse de que comprende lo que los demás están comunicando
- Mantener informados a sus colaboradores de los objetivos, responsabilidades y avances de las tareas asignadas
- Realizar actividades para la concreción de objetivos y metas
- Participar en la generación de un clima de confianza y respeto
- Compartir su experiencia, conocimientos y recursos para el desempeño armónico del equipo
- Cumplir compromisos de trabajo en equipo
- Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente
- Explorar las nuevas necesidades y carencias que surgen en el cliente al buscar la forma de satisfacerla
- Organizar la propia actividad de forma que se pueda dar mejor servicio a los clientes
- Escuchar, informar con veracidad y saber a dónde dirigirlo
- Sustentar sus ideas y puntos de vista con argumentos, basados en evidencias, hechos y datos
- Precisar el mensaje escrito a la vez que escribe ideas con lenguaje claro, conciso
- Detectar y reportar inconsistencias o errores en el producto, en el proceso o en los insumos
- Orientar las acciones llevadas a cabo a lograr y superar los estándares de desempeño y los plazos establecidos
- Trabajar hasta alcanzar las metas o retos propuestos
- Anticipar los posibles obstáculos que puedan presentarse en el desarrollo de los objetivos
- Tener claras las metas y objetivos de su área y de su puesto
- Organizar y distribuir adecuadamente el cumplimiento de los objetivos y corregir las desviaciones si fuera necesario
- Orientar su actuación al logro de objetivos
- Cuidar y manejar los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas
- Cumplir los compromisos asumidos de acuerdo con las condiciones de tiempo y forma acordados
- Actuar responsablemente de acuerdo con las normas y disposiciones definidas en un espacio dado

Es importante recordar que, en este modelo educativo, el egresado de la educación media superior desarrolla las competencias genéricas a partir de la contribución de las competencias profesionales al componente de formación profesional, y no en forma aislada e individual, sino a través de una propuesta de formación integral, en un marco de diversidad.

Facilitando al egresado su incorporación al mundo laboral en establecimientos de hospedajes como hoteles con otros servicios integrados, o en el desarrollo de procesos productivos independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales y necesidades de su entorno social.

Cabe destacar que los módulos de formación profesional tienen carácter transdisciplinario, por cuanto corresponden con objetos y procesos de transformación que implica la integración de saberes de distintas disciplinas.

## 1.4 Mapa de competencias profesionales de la carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje

### Módulo I

#### Coordina servicios de hospedaje

- Submódulo 1 - Adopta la filosofía del servicio en los establecimientos de hospedaje
  - Submódulo 2 - Brinda los servicios de conserje (conserje) y personal uniformado
  - Submódulo 3 - Organiza actividades de animación y recreación
- 

### Módulo II

#### Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas

- Submódulo 1 - Supervisa limpieza de habitaciones
  - Submódulo 2 - Supervisa limpieza de áreas publicas
- 

### Módulo III

#### Registra y atiende al huésped durante su alojamiento

- Submódulo 1 - Opera sistemas de reservaciones
  - Submódulo 2 - Atiende al huésped durante su alojamiento
- 

### Módulo IV

#### Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje

- Submódulo 1 - Crea productos y servicios turísticos relacionados con el hospedaje
  - Submódulo 2 - Promociona y vende productos y servicios turísticos relacionados con el hospedaje
- 

### Módulo V

#### Asiste en la coordinación de grupos y convenciones

- Submódulo 1 - Colabora en la planeación de eventos
  - Submódulo 2 - Colabora en la operación de eventos
-

## 1.5 Cambios principales en los programas de estudio

### Contenido de los módulos

#### 1. Identificación de ocupaciones y sitios de inserción

Nuestro país presenta una amplia diversidad de procesos de producción, desde los que utilizan tecnología moderna, hasta sistemas tradicionales; este hecho contribuye a diversificar las ocupaciones, lo que hace difícil nombrarlas adecuadamente. Con el propósito de utilizar referentes nacionales que permitan ubicar y nombrar las diferentes ocupaciones y sitios de inserción laboral, los Comités Interinstitucionales de Formación Profesional decidieron utilizar los siguientes referentes:

##### **El Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO-2011)**

El SINCO es una herramienta fundamental para homologar la información ocupacional con la que cuenta actualmente la nación para satisfacer las necesidades de información de los diferentes sectores que conforman el aparato productivo nacional (empresarios, trabajadores y entidades gubernamentales), generando esfuerzos interinstitucionales provechosos para el mercado laboral, la productividad y competitividad del país.

##### **Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN-2013)**

El SCIAN clasifica las actividades económicas de México, Estados Unidos y Canadá. Es una clasificación que el INEGI utiliza en los proyectos de estadística económica. De esta manera se unifica toda la producción de estadística económica entre México, Estados Unidos y Canadá.

#### 2. Competencias/contenidos del módulo

Las competencias son los contenidos del módulo y se presentan de una forma integrada, es decir, se muestran como elemento de agrupamiento las competencias profesionales; en torno a ellas se articulan los submódulos. El propósito de presentarlas de esta manera es que el docente tenga una mirada general de los contenidos de todo el módulo. Las competencias/contenidos del módulo se clasifican en cuatro grupos:

##### **2.1 Competencias profesionales**

Las competencias profesionales describen una actividad que se realiza en un campo específico del quehacer laboral. Se puede observar en los contenidos que algunas competencias profesionales están presentes en diferentes submódulos, esto significa que debido a su complejidad se deben abordar transversalmente en el desarrollo del módulo a fin de que se desarrollen en su totalidad; asimismo se observa que otras competencias son específicas de un submódulo, esto significa que deben abordarse únicamente desde el submódulo referido.

## **2.2 Competencias disciplinares básicas sugeridas**

Competencias relacionadas con el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato. No se pretende que se desarrollen explícitamente en el módulo. Se presentan como un requerimiento para el desarrollo de las competencias profesionales. Se sugiere que se aborden a través de un diagnóstico, a fin de que se compruebe si el estudiante las desarrolló en el componente de formación básica.

## **2.3 Competencias genéricas sugeridas**

Competencias relacionadas con el Marco Curricular Común del Bachillerato. Se presentan los atributos de las competencias genéricas que tienen mayor probabilidad de desarrollarse para contribuir a las competencias profesionales, por lo cual no son limitativas; usted puede seleccionar otros atributos que considere pertinentes. Estos atributos están incluidos en la redacción de las competencias profesionales, por lo que no deben desarrollarse explícitamente o por separado.

## **2.4 Competencias de empleabilidad sugeridas**

Competencias propuestas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que contribuyen al desarrollo de habilidades del estudiante para ingresar, mantenerse y desarrollarse en el campo laboral. Son viables, coherentes y pertinentes a los requerimientos del sector productivo y se desarrollan en las mismas competencias profesionales.

## **3. Estrategia de evaluación del aprendizaje**

Se presentan las competencias profesionales específicas o transversales por evaluar, su relación con los submódulos y el tipo de evidencia sugerida como resultado de la ejecución de la competencia profesional.

## **4. Fuentes de información**

Tradicionalmente, las fuentes de información se presentan al final de cada módulo sin una relación explícita con los contenidos. Esto dificulta su utilización. Como un elemento nuevo, en estos programas se presenta cada contenido con sus respectivas fuentes de información, a fin de que el docente ubique de manera concisa los elementos técnicos, tecnológicos, normativos o teóricos sugeridos.

## **5. Recursos didácticos**

Se presentan agrupados por equipos, herramientas, materiales y mobiliario, además de incluir su relación con cada módulo.

## **6. Estrategia didáctica sugerida**

Como ejemplo se presentan las estrategias didácticas por cada contenido del módulo I, a fin de que el docente pueda desarrollar las propias de acuerdo con su contexto. Las guías incluyen las actividades de cada fase; para cada una de ellas se describe el tipo de evidencia y el instrumento de evaluación, así como una propuesta de porcentaje de calificación.

2

Módulos que integran  
la carrera



# MÓDULO I

## Información General

### COORDINA SERVICIOS DE HOSPEDAJE

272 horas

#### // SUBMÓDULO 1

Adopta la filosofía del servicio en los establecimientos de hospedaje

80 horas

#### // SUBMÓDULO 2

Brinda los servicios de conserje (conserje) y personal uniformado

128 horas

#### // SUBMÓDULO 3

Organiza actividades de animación y recreación

64 horas

### OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO-2011)

320	Supervisores de trabajadores que brindan y manejan información
321	Recepcionistas, trabajadores que brindan información y telefonistas
9623	Mozos de hotel y restaurante
9624	Trabajadores de paquetería, maleteros y botones de hotel

### SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)

721111	Hoteles con otros servicios integrados
721112	Hoteles sin otros servicios integrados

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Coordinar servicios de hospedaje
  - Adoptar la filosofía del servicio en los establecimientos de hospedaje
  - Brindar los servicios de conserje (conserje) y personal uniformado
  - Organizar actividades de animación y recreación

**COMPETENCIAS/CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Aplica estándares de calidad	1	Atendiendo las necesidades del huésped en el manejo de estándares de calidad y actitud de servicio Participando en equipo de acuerdo con las características del establecimiento de hospedaje
2	Aplica técnicas de servicio	1	Colaborando con otras áreas y departamentos de los establecimientos de hospedaje Capacitando al personal con métodos de atención al cliente
3	Soluciona conflictos y quejas	1	Dando seguimiento a los conflictos y quejas hasta que se resuelvan Verificando que los departamentos en conjunto estén enterados
4	Utiliza protocolo y etiqueta	2	Cumpliendo con la normatividad vigente Cumpliendo con el protocolo de confidencialidad
5	Brinda orientación sobre el patrimonio turístico local	2	De acuerdo con las necesidades del huésped Atendiendo al huésped con sentido de confidencialidad Aplicando las políticas y los procedimientos del establecimiento de hospedaje Utilizando la comunicación efectiva para identificar las necesidades del huésped Impulsando los atractivos regionales
6	Gestiona solicitudes especiales	2	Manteniendo la confidencialidad del huésped Atendiendo al huésped Respetando las normas y leyes vigentes Coordinando al personal uniformado Facilitando al huésped el acceso a los servicios que requiere
7	Diseña programas de animación y recreación turística	3	De acuerdo con la estructura de los establecimientos de hospedaje Utilizando actividades recreativas sin discriminación hacia el huésped Analizando los recursos disponibles Detallando el material, equipo, lugar, número de participantes y tiempo requerido Adaptando las actividades recreativas a las necesidades y características del cliente Describiendo la ejecución de las actividades
8	Emplea técnicas de animación y recreación turística	3	Desarrollando las actividades con métodos de animación y recreación Atendiendo al cliente de acuerdo con las políticas y normas vigentes del establecimiento de hospedaje Atendiendo las contingencias que se generen

## COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

### DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

Competencias que se requieren para desarrollar las profesionales. Se desarrollan desde el componente de formación básica.

- |  |  |
|--|--|
| <p>CS.10 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto.</p>   | <p>C.1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.</p>                                     |
| <p>C.5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras. transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos géneros.</p> | <p>C.7 Valora y describe el papel del arte, la literatura y los medios de comunicación en la recreación o la transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos género.</p> |

### GENÉRICAS SUGERIDAS

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |   |   |
|---|---|
| <p>1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.</p>  | <p>1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.</p> |
| <p>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.</p> | <p>3.2 Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.</p>                    |

## COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |   |   |
|---|---|
| <p>TE.5 Cumplir compromisos de trabajo en equipo.</p> | <p>TE.3 Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.</p> |
|---|---|

## ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
1	Aplica estándares de calidad	1	Atendiendo las necesidades del huésped en el manejo de estándares de calidad y actitud de servicio Participando en equipo de acuerdo con las características del establecimiento de hospedaje		El empleo de los estándares de calidad en el establecimiento de hospedaje
2	Aplica técnicas de servicio	1	Colaborando con otras áreas y departamentos de los establecimientos de hospedaje Capacitando al personal con métodos de atención al cliente		La atención al huésped empleando las técnicas de servicio
3	Soluciona conflictos y quejas	1	Dando seguimiento a los conflictos y quejas hasta que se resuelvan Verificando que los departamentos en conjunto estén enterados		La solución a las quejas y sugerencias del huésped
4	Utiliza protocolo y etiqueta	2	Cumpliendo con la normatividad vigente Cumpliendo con el protocolo de confidencialidad		La presentación e imagen ante el huésped en el establecimiento de hospedaje
5	Brinda orientación sobre el patrimonio turístico local	2	De acuerdo con las necesidades del huésped Atendiendo al huésped con sentido de confidencialidad Aplicando las políticas y los procedimientos del establecimiento de hospedaje Utilizando la comunicación efectiva para identificar las necesidades del huésped Impulsando los atractivos regionales	El cuadro analítico del patrimonio local, elaborado	La orientación al huésped sobre el patrimonio turístico

## ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
6	Gestiona solicitudes especiales	2	Manteniendo la confidencialidad del huésped Atendiendo al huésped Respetando las normas y leyes vigentes Coordinando al personal uniformado Facilitando al huésped el acceso a los servicios que requiere	El flujograma del procedimiento para atender solicitudes especiales, elaborado	La atención a las solicitudes especiales del huésped
7	Diseña programas de animación y recreación turística	3	De acuerdo con la estructura de los establecimientos de hospedaje Utilizando actividades recreativas sin discriminación hacia el huésped Analizando los recursos disponibles Detallando el material, equipo, lugar, número de participantes y tiempo requerido Adaptando las actividades recreativas a las necesidades y características del cliente Describiendo la ejecución de las actividades	El programa de animación y recreación, elaborado	
8	Emplea técnicas de animación y recreación turística	3	Desarrollando las actividades con métodos de animación y recreación Atendiendo al cliente de acuerdo con las políticas y normas vigentes del establecimiento de hospedaje Atendiendo las contingencias que se generen		La aplicación del programa de animación y recreación turística

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Aplica estándares de calidad	1	<p>Hernández Castillo, C. (2013). Manejo del Departamento de Botones. México: Trillas.</p> <p>Hernández Castillo, C. (2015). Calidad en el servicio. México: Trillas.</p> <p>Báez Casillas, S. (2013). Hotelería. México: Grupo Editorial Patria.</p> <p>Sánchez Maza, M. (2012). Conserjería-Recepción, manual. México: Limusa.</p> <p>Gurría Di-Bella, M. (2013). Introducción al turismo. México: Limusa.</p> <p>Di Muro Pérez, L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.</p>
2	Aplica técnicas de servicio	1	<p>Hernández Castillo, C. (2013). Manejo del Departamento de Botones. México: Trillas.</p> <p>Hernández Castillo, C. (2015). Calidad en el servicio. México: Trillas.</p> <p>Báez Casillas, S. (2013). Hotelería. México: Grupo Editorial Patria.</p> <p>Sánchez Maza, M. (2012). Conserjería-Recepción, manual. México: Limusa</p> <p>Gurría Di-Bella, M. (2013). Introducción al turismo. México: Limusa</p> <p>Di Muro Pérez, L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.</p>
3	Soluciona conflictos y quejas	1	<p>Hernández Castillo, C. (2013). Manejo del Departamento de Botones. México: Trillas.</p> <p>Hernández Castillo, C. (2015). Calidad en el servicio. México: Trillas.</p> <p>Báez Casillas, S. (2013). Hotelería. México: Grupo Editorial Patria.</p> <p>Sánchez Maza, M. (2012). Conserjería-Recepción, manual. México: Limusa</p> <p>Gurría Di-Bella, M. (2013). Introducción al turismo. México: Limusa</p> <p>Castañer, M. (2013). 1001 Ejercicios y juegos de recreación. Francia, País: Paidotribo</p> <p>Di Muro Pérez, L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.</p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
4	Utiliza protocolo y etiqueta	2	Hernández Castillo, C. (2013). Manejo del Departamento de Botones. México: Trillas. Hernández Castillo, C. (2015). Calidad en el servicio. México: Trillas. Sánchez Maza, M. (2012). Conserjería-Recepción, manual. México: Limusa. Gurría Di-Bella, M. (2013). Introducción al turismo. México: Limusa. Di Muro Pérez, L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.
5	Brinda orientación sobre el patrimonio turístico local	2	Sánchez Maza, M. (2012). Conserjería-Recepción, manual. México: Limusa. Hernández Castillo, C. (2013). Manejo del Departamento de Botones. México: Trillas. De Lucca Cerrotta, C. (2012). El perfecto anfitrión. México: Trillas.
6	Gestiona solicitudes especiales	2	Anderson, W. (Dirección). (2013). El Gran Hotel Budapest [Película]. Reino Unido, Alemania, Estados Unidos: Fox Searchlight Pictures. Sánchez Maza, M. (2012). Conserjería-Recepción, manual. México: Limusa. Ferry, S. (2017). Mayordomos de hotel: los diferenciadores del gran servicio. Editorial: BookSurge Publishing.
7	Diseña programas de animación y recreación turística	3	Castañer, M. (2013). 1001 Ejercicios y juegos de recreación. Francia, País: Paidotribo Boullón, Roberto. (2009). Las actividades turísticas y recreacionales. México, Editorial Trillas. 2009 Kac, M. (2017). Juegos y técnicas de animación grupal. Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico S.R.L.
8	Emplea técnicas de animación y recreación turística	3	Molina, Sergio. Reflexiones sobre el ocio y el tiempo libre. México, Trillas, 2010. Boullón, Roberto. (2009). Las actividades turísticas y recreacionales. México, Editorial Trillas. Kac, M. (2017). Juegos y técnicas de animación grupal. Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico S.R.L.

# MÓDULO II

## Información General

**COORDINA LIMPIEZA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS**  
272 horas

### // SUBMÓDULO 1

Supervisa limpieza de habitaciones  
160 horas

### // SUBMÓDULO 2

Supervisa limpieza de áreas públicas  
112 horas

## OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO-2011)

9601	Supervisores en limpieza, ama de llaves, mayordomos y en estacionamientos
------	---

## SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)

721111	Hoteles, moteles con otros servicios integrados
721112	Hoteles sin otros servicios integrados



**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Coordinar limpieza de habitaciones y áreas públicas
  - Supervisar limpieza de habitaciones
  - Supervisar limpieza de áreas públicas

**COMPETENCIAS/CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Programa y coordina los trabajos de limpieza	1, 2	De acuerdo con las necesidades diarias de hospedaje Siguiendo los procedimientos de la empresa Asegurándose de que el personal a su cargo comprenda la instrucción dada Verificando que el personal a su cargo cuente con los insumos necesarios para realizar sus funciones, conforme a las prácticas operativas y las fichas técnicas De acuerdo con las necesidades del departamento Administrando los recursos humanos Elaborando reportes del departamento, dando seguimiento y control Elaborando programas de limpieza preventiva y correctiva Llevando control y seguimiento de limpieza preventiva y correctiva Llevando el control de objetos perdidos u olvidados, conforme a las políticas del establecimiento Manteniendo una interrelación con los diferentes departamentos de un establecimiento de hospedaje Realizando requisiciones de insumos, conforme a las políticas y procesos administrativos Realizando inventarios periódicos para su control, en forma física o electrónica Realizando la distribución de áreas Asignando cargas de trabajo Verificando que la información llegue a la persona y área correspondiente
2	Emplea estándares, normas, políticas y procedimientos para la limpieza	1, 2	Apegándose a las normas y estándares nacionales e internacionales vigentes Siguiendo los procesos administrativos y operativos Utilizando estándares de servicio y atención al huésped, aplicables a un establecimiento de hospedaje
3	Desarrolla habilidades de liderazgo	1, 2	Utilizando técnicas de comunicación y manejo de conflictos Gestionando las quejas y peticiones de los huéspedes al área que corresponda

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Coordinar limpieza de habitaciones y áreas públicas
  - Supervisar limpieza de habitaciones
  - Supervisar limpieza de áreas públicas

**COMPETENCIAS/CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
4	Supervisa la limpieza de las habitaciones y áreas públicas	1, 2	Contando con las habilidades y destrezas para el desempeño de las actividades propias del departamento De acuerdo con los estándares, las políticas y los procedimientos de un establecimiento de hospedaje Aplicando las normas de prevención de accidentes e incendios del área Aplicando criterios en materia de seguridad e higiene en establecimientos de hospedaje Utilizando modelos de cultura organizacional Aplicando procedimientos de limpieza en habitaciones Aplicando técnicas de limpieza para los diferentes tipos de superficies Utilizando la normatividad vigente en materia de sustentabilidad y responsabilidad ambiental Dando seguimiento a los reportes de desperfectos Aplicando modelos de cultura organizacional en establecimientos de hospedaje Investigando los diferentes productos químicos de limpieza para su uso Valorando los resultados sin anteponer intereses particulares Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo y potencializando sus fortalezas
5	Entrena al personal a su cargo	1, 2	De acuerdo con las necesidades del departamento Apoyándose en personal calificado para la instrucción específica de un segundo idioma Realizando la simulación de inducción específica del personal a su cargo Aportando su experiencia para el mejor desempeño de su personal Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo Actuando en consecuencia

## COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

## DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

Competencias que se requieren para desarrollar las profesionales. Se desarrollan desde el componente de formación básica.

C.1	Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.	CE.8	Explica el funcionamiento de máquinas de uso común a partir de nociones científicas.
CS.6	Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico.	C.9	Analiza las funciones de las instituciones del Estado Mexicano y la manera en que impactan su vida.
C.11	Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.	C.12	Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.
C.14	Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana.	H.7	Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa.
H.13	Analiza y resuelve de manera reflexiva problemas éticos relacionados con el ejercicio de su autonomía, libertad y responsabilidad en su vida cotidiana.	H.16	Asume responsablemente la relación que tiene consigo mismo, con los otros y con el entorno natural y sociocultural, mostrando una actitud de respeto y tolerancia.
M.4	Argumenta la solución obtenida de un problema, con métodos numéricos, gráficos, analíticos o variaciones, mediante el lenguaje verbal, matemático y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		

## GENÉRICAS SUGERIDAS

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

4.2	Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.	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.
1.6	Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.	9.2	Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.
1.4	Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.	3.3.	Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.
4.1	Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.	5.6	Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

### COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

#### GENÉRICAS SUGERIDAS

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

7.1	Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.	8.3	Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
10.3	Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.	11.1	Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional.

### COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

TE.4	Compartir su experiencia, conocimientos y recursos para el desempeño armónico del equipo.	EP.8	Actuar responsablemente de acuerdo con las normas y disposiciones definidas en un espacio dado.
AP.1	Detectar y reportar inconsistencias o errores en el producto, en el proceso o en los insumos.	T.1	Realizar actividades para la concreción de objetivos y metas.
OL.1	Orientar las acciones llevadas a cabo a lograr y superar los estándares de desempeño y los plazos establecidos.	CE.5	Precisar el mensaje escrito a la vez que escribe ideas con lenguaje claro, conciso.
PO.1	Anticipar los posibles obstáculos que puedan presentarse en el desarrollo de los objetivos.	AD.1	Enfrentar situaciones distintas a la que se está acostumbrado/a en la rutina de trabajo de forma abierta.
AC.3	Organizar la propia actividad de forma que se pueda dar mejor servicio a los clientes.	OM.2	Promover la mejora como un activo decisivo para la competitividad de la organización o empresa.
R.15	Mantener informados a sus colaboradores de los objetivos, responsabilidades y avances de las tareas asignadas.		

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
1	Programa y coordina los trabajos de limpieza	1, 2	De acuerdo con las necesidades diarias de hospedaje Siguiendo los procedimientos de la empresa Asegurándose de que el personal a su cargo comprenda la instrucción dada Verificando que el personal a su cargo cuente con los insumos necesarios para realizar sus funciones, conforme a las prácticas operativas y las fichas técnicas De acuerdo con las necesidades del departamento Administrando los recursos humanos Elaborando reportes del departamento, dando seguimiento y control Elaborando programas de limpieza preventiva y correctiva Llevando control y seguimiento de limpieza preventiva y correctiva Llevando el control de objetos perdidos u olvidados, conforme a las políticas del establecimiento Manteniendo una interrelación con los diferentes departamentos de un establecimiento de hospedaje Realizando requisiciones de insumos, conforme a las políticas y procesos administrativos Realizando inventarios periódicos para su control, en forma física o electrónica Realizando la distribución de áreas Asignando cargas de trabajo Verificando que la información llegue a la persona y área correspondiente	El reporte de los movimientos generados en el departamento, elaborado  Los inventarios y requisiciones de suministros, elaborados  El programa de limpieza preventiva, elaborado  El reporte de camarista, elaborado  El reporte de ama de llaves, elaborado  El reporte de discrepancias, elaborado	La distribución y asignación de las áreas de trabajo   La manera en que se requisita y captura el reporte de ama de llaves

**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
2	Emplea estándares, normas, políticas y procedimientos para la limpieza	1, 2	Apegándose a las normas y estándares nacionales e internacionales vigentes Siguiendo los procesos administrativos y operativos Utilizando estándares de servicio y atención al huésped, aplicables a un establecimiento de hospedaje	La lista de verificación de habitaciones, elaborada	Las habilidades axiológicas y procedimentales
3	Desarrolla habilidades de liderazgo	1, 2	Utilizando técnicas de comunicación y manejo de conflictos Gestionando las quejas y peticiones de los huéspedes al área que corresponda		La solución de diferentes situaciones que permitan retroalimentación y acuerdos

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
4	Supervisa la limpieza de las habitaciones y áreas públicas	1, 2	Contando con las habilidades y destrezas para el desempeño de las actividades propias del departamento De acuerdo con los estándares, las políticas y los procedimientos de un establecimiento de hospedaje Aplicando las normas de prevención de accidentes e incendios del área Aplicando criterios en materia de seguridad e higiene en establecimientos de hospedaje Utilizando modelos de cultura organizacional Aplicando procedimientos de limpieza en habitaciones Aplicando técnicas de limpieza para los diferentes tipos de superficies Utilizando la normatividad vigente en materia de sustentabilidad y responsabilidad ambiental Dando seguimiento a los reportes de desperfectos Aplicando modelos de cultura organizacional en establecimientos de hospedaje Investigando los diferentes productos químicos de limpieza para su uso Valorando los resultados sin anteponer intereses particulares Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo y potencializando sus fortalezas	La lista de verificación, elaborada	El montaje de una cama El lavado de un baño El lavado de vidrios El montaje de una habitación La limpieza de una superficie El montaje del carro de camarista

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Entrena al personal a su cargo	1, 2	De acuerdo con las necesidades del departamento Apoyándose en personal calificado para la instrucción específica de un segundo idioma Realizando la simulación de inducción específica del personal a su cargo Aportando su experiencia para el mejor desempeño de su personal Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo Actuando en consecuencia	La lista de inducción específica al puesto, elaborada	Las actividades para el entrenamiento del personal a su cargo



No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Programa y coordina los trabajos de limpieza	1, 2	<p>De la Torre, F. (2007). <i>Administración hotelera 1: División cuartos</i>. México. Editorial trillas pp. 47-56.</p> <p>Báez, S.(2013). <i>Hotelería</i>. México: Grupo Editorial Patria.</p> <p>Consejo de normalización y certificación.(2010). <i>Cetur0054.02. Servicio de atención a cuartos y áreas públicas</i>. México. CONOCER.</p> <p>SECTUR. (2001). <i>Manual de puesto: Ama de llaves</i>. México. Editorial Limusa. Capitulo 2 pp. 34.</p> <p>Luckie, M. (2004). <i>Contabilidad hotelera</i>. México. Editorial trillas. Capitulo 3 pp. 41-98.</p> <p>Menna, L. (2012). <i>Operación de Hoteles Rooms Division</i>.</p> <p>Gurría Di-Bella, M. (2013). Introducción al turismo. México: Limusa.</p> <p>D Rossi, C. (2000). Áreas Limpias. 2017, de UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA. Recuperado el 7 de septiembre de 2017 de: <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/far/vol47_2_13/far06213.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/far/vol47_2_13/far06213.htm</a></p> <p>LÓPEZ, A. (1990). La Gobernadora. MADRID: PARANINFO.</p>
2	Emplea estándares, normas, políticas y procedimientos para la limpieza	1, 2	<p>Barragán, L. (1999). <i>Hotelería</i>. Instituto Politécnico Nacional, pp. 73-78.</p> <p>SECTUR. (1992). <i>Manual de puesto: Ama de llaves</i>. México. Editorial Limusa. Capitulo 3 pp. 39-63.</p> <p>SECTUR. (2001). <i>Manual para el puesto de supervisora de cuartos</i>. México. Editorial VISA INTERNACIONAL. Capitulo 4 pp. 43-58.</p> <p>SECTUR. (s.f.). <i>Videos: "Camarista". "Mozo de limpieza"</i>. México.</p> <p>Columbia pictures. (2002). <i>Maid in Manhattan</i>. [película] Washington D.C.: Columbia Pictures.</p> <p>Hernández Castillo, C. (2015). <i>Calidad en el servicio</i>. México: Trillas.</p> <p>Gurría Di-Bella, M. (2013). Introducción al turismo. México: Limusa. Recuperado e 7 de septiembre de 2017 de: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=vfb4bl5xyE">https://www.youtube.com/watch?v=vfb4bl5xyE</a></p>
3	Desarrolla habilidades de liderazgo	1, 2	<p>Barragán, L. (1999). <i>Hotelería</i>. Instituto Politécnico Nacional, pp. 117-127.</p> <p>SECTUR. (1992). <i>Manual de ama de llaves</i>. México. Editorial Limusa. Capitulo 4 pp. 65-94.</p> <p>Hernández Castillo, C. (2015). <i>Calidad en el servicio</i>. México: Trillas.</p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
4	Supervisa la limpieza de las habitaciones y áreas públicas	1, 2	<p>SECTUR. (1992). <i>Manual de ama de llaves</i>. México. Editorial Limusa. Capitulo 4 pp. 65-94.</p> <p>Consejo de normalización y certificación.(2010). Cetur0054.02. Servicio de atención a cuartos y áreas públicas. México. CONOCER.</p> <p>Hernández Castillo, C. (2015). <i>Calidad en el servicio</i>. México: Trillas.</p> <p>Báez, S. (2013). <i>Hotelería</i>. México: Grupo Editorial Patria.</p> <p>D Rossi, C. (2000). ÁREAS LÍMPIAS. 2017, de UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA. Recuperado el 7 de septiembre de 2017 de: <a href="http://bvs.sld.cu/revistas/far/vol47_2_13/far06213.htm">http://bvs.sld.cu/revistas/far/vol47_2_13/far06213.htm</a></p> <p>LÓPEZ, A. (1990). LA GOBRNADORA. MADRID: PARANINFO. Recuperado el 7 de septiembre de 2017 de: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=WfGMYdalCIU">https://www.youtube.com/watch?v=WfGMYdalCIU</a></p>
5	Entrena al personal a su cargo	1, 2	<p>Báez, S. (2004). <i>Hotelería</i>. México. Compañía Editorial Continental. pp. 319-357.</p> <p>Caldela, O. (2014). <i>Ingles aplicado a los negocios y hotelería</i>. España: Lulu.</p> <p>Branson, J. (1983). <i>La administración del departamento de ama de llaves</i>. México. Editorial Diana. Pp. 22-25.</p> <p>Reza, T. (2010). <i>Gestión Efectiva de Recursos Humanos en las Organizaciones</i>. México: Panorama.</p> <p>Rodríguez, M. (1997). <i>Liderazgo (desarrollo de habilidades directivas)</i>. México; El Manual Moderno.</p> <p>Rodríguez, A. (2008). <i>Psicología de los Recurso</i>. Madrid: Pirámide.</p> <p>Siliceo, A. (2007). <i>Capacitación y desarrollo de personal</i>. México: Limusa.</p> <p>Werther, Jr &amp; William B. &amp;dAVIS, Keith. (1998). <i>Administración de personal y Recursos Humanos</i>. México: McGrawHill.</p>

# MÓDULO III

## Información General

**REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO**  
272 horas

### // SUBMÓDULO 1

Opera sistemas de reservaciones  
96 horas

### // SUBMÓDULO 2

Atiende al huésped durante su alojamiento  
176 horas

## OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO-2011)

6230	Encargado de reservaciones
6210	Cajero de hotel

## SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)

721111	Hoteles con otros servicios integrados
--------	--

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Registrar y atender al huésped durante su alojamiento
  - Operar sistemas de reservaciones
  - Atender al huésped durante su alojamiento

**COMPETENCIAS/CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Realiza reservaciones	1	Verificando la disponibilidad de las habitaciones Considerando los requerimientos de los clientes Haciendo uso de un segundo idioma Aplicando las políticas del hotel Aplicando tarifas y servicios, de acuerdo con la normatividad vigente
2	Procesa las reservaciones	1	Utilizando las TIC o de manera manual Informando a los departamentos correspondientes Manejando las intranets
3	Elabora reportes de reservaciones	1	Elaborando pronósticos de ocupación Elaborando reportes de segmentación y origen de mercado
4	Prepara la asignación de habitaciones	2	Verificando la bitácora de recepción Verificando el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación-reservaciones Confirmando el pago provisional del huésped Disponiendo de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de los huéspedes
5	Registra al huésped	2	Recibiendo al huésped Verificando la reservación del huésped Realizando el ingreso del huésped Utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped Haciendo uso de un segundo idioma utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped
6	Atiende solicitudes, quejas y sugerencias de los huéspedes	2	Confirmando con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas Verificando que lo solicitado esté de acuerdo con los servicios con la que dispone el establecimiento Cambiando divisas y cheques de viajero al huésped Haciendo uso de un segundo idioma Atendiendo al huésped sin discriminación
7	Gestiona la salida del huésped	2	Realizando la salida del huésped Haciendo uso de un segundo idioma Atendiendo al huésped sin discriminación

## COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

## DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

Competencias que se requieren para desarrollar las profesionales. Se desarrollan desde el componente de formación básica.

- |   |   |
|---|---|
| C.1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe. | C.5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.                        |
| C.12 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.                          | CS.10 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto. |

## GENÉRICAS SUGERIDAS

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |  |  |
|--|--|
| 4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. | 5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo cómo cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.                           |
| 5.6 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.  | 10.1 Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad, de dignidad y derechos de todas las personas, rechaza toda forma de discriminación. |

## COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |  |  |
|--|--|
| AC.5 Escuchar, informar con veracidad y saber a dónde dirigirlo. | AC.6 Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta. |
|--|--|

**REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO**
**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
1	Realiza reservaciones	1	Verificando la disponibilidad de las habitaciones Considerando los requerimientos de los clientes Haciendo uso de un segundo idioma Aplicando las políticas del hotel Aplicando tarifas y servicios, de acuerdo con la normatividad vigente	La papeleta de reservaciones, elaborada	La realización de la reservación
2	Procesa las reservaciones	1	Utilizando las TIC o de manera manual Informando a los departamentos correspondientes Manejando las intranets		La información registrada
3	Elabora reportes de reservaciones	1	Elaborando pronósticos de ocupación Elaborando reportes de segmentación y origen de mercado	Los reportes de las reservaciones, elaborados	
4	Prepara la asignación de habitaciones	2	Verificando la bitácora de recepción Verificando el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación-reservaciones Confirmando el pago provisional del huésped Disponiendo de las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de los huéspedes		La asignación de habitación reservada
5	Registra al huésped	2	Recibiendo al huésped Verificando la reservación del huésped Realizando el ingreso del huésped Utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped Haciendo uso de un segundo idioma utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped	La tarjeta de registro, elaborada	El registro del huésped

## REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO

## ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
6	Atiende solicitudes, quejas y sugerencias de los huéspedes	2	Confirmando con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas Verificando que lo solicitado esté de acuerdo con los servicios con la que dispone el establecimiento Cambiando divisas y cheques de viajero al huésped Haciendo uso de un segundo idioma Atendiendo al huésped sin discriminación	Los misceláneos y Vales, elaborados	La atención a las solicitudes, quejas y sugerencias del huésped
7	Gestiona la salida del huésped	2	Realizando la salida del huésped Haciendo uso de un segundo idioma Atendiendo al huésped sin discriminación	La factura de los servicios prestados, elaborada	Las actividades para gestionar la salida del huésped

## REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Realiza reservaciones	1	DOF (2001). NOM-010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas (cancela la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1999). Recuperado el 8 de septiembre de 2017 de: <a href="http://www.dof.gob.mx">www.dof.gob.mx</a> . Caldela, O. (2014). Inglés aplicado a los negocios y hotelería. España: Lulú.
2	Procesa las reservaciones	1	Hinojosa, A.(2013). <i>Fundamentos de Hotelería / Recepción y Reservas</i> . Chile: Universidad Católica. Hernández, C.(2011). <i>Departamento de Reservaciones</i> . México: Trillas Hernández, C.(2011). <i>Departamento de Reservaciones</i> . México: Trillas.. Lumbreras, S.(2013). <i>Gestión de reservas de habitaciones</i> . España: Editorial Paraninfo .
3	Elabora reportes de reservaciones	1	Caldela, O. (2014). Inglés aplicado a los negocios y hotelería. España: Lulú. Dorado, J.(2012). <i>Recepción y reservas</i> . España: Síntesis. Hernández, C.(2010). <i>Departamento de Reservaciones</i> . México: Trillas.
4	Prepara la asignación de habitaciones	2	Antonio, J.(2012). <i>Recepción y reservas</i> . España: Síntesis. Báez, S.(2013). <i>Hotelería</i> . México: Grupo Editorial Patria. Hernández, C.(2011). <i>Recepción en la Hotelería</i> . México: Trillas.
5	Registra al huésped	2	Castillo, H. (2011). <i>Recepción en la Hotelería</i> . México: Trillas. Menna, L. (2012). <i>Operación de Hoteles Rooms Division</i> . Oropesa, M.(2011). <i>Competencias del Recepcionista Hotelero con un enfoque en procesos</i> . España: Editorial Academica Española. Recuperado el 8 de septiembre de 2017 de: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=LTqyG_xZa_o">https://www.youtube.com/watch?v=LTqyG_xZa_o</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=vQSOH6rhCKk">https://www.youtube.com/watch?v=vQSOH6rhCKk</a>
6	Atiende solicitudes, quejas y sugerencias de los huéspedes	2	Báez, S.(2013). <i>Hotelería</i> . México: Grupo Editorial Patria. Hernández, C.(2011). <i>Recepción en la Hotelería</i> . México: Trillas.
7	Gestiona la salida del huésped	2	Báez, S.(2013). <i>Hotelería</i> . México: Grupo Editorial Patria. Caldela, O. (2014). Inglés aplicado a los negocios y hotelería. España: Lulú. Dorado, J.(2012). <i>Recepción y reservas</i> . España: Síntesis. Oropesa, M.(2011). <i>Competencias del Recepcionista Hotelero con un enfoque en procesos</i> . España: Editorial Academica Española.



# MÓDULO IV

## Información General

**COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS  
CON EL HOSPEDAJE**  
192 horas

### // SUBMÓDULO 1

Crea productos y servicios turísticos relacionados con el hospedaje  
80 horas

### // SUBMÓDULO 2

Promociona y vende productos y servicios turísticos relacionados con el hospedaje  
112 horas

## OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO-2011)

171	Coordinadores y jefes de áreas de ventas, restaurantes y hoteles
-----	--

## SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)

7211	Hoteles, moteles y similares
7212	Campamentos y albergues recreativos
7213	Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería

**COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE**

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Comercializar servicios turísticos relacionados con el hospedaje
  - Crear productos y servicios turísticos relacionados con el hospedaje
  - Promocionar y vender productos y servicios turísticos relacionados con el hospedaje

**COMPETENCIAS/CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Detecta necesidades del huésped	1	Considerando los objetivos del hotel Tomando en cuenta las sugerencias Utilizando encuestas y entrevistas Considerando las características del servicio y su zona de influencia
2	Desarrolla productos turísticos	1	Considerando las necesidades del cliente Considerando las características del servicio y su zona de influencia Manejando tarifas, planes y servicios Integrando los atractivos turísticos y servicios de su zona de influencia
3	Diseña material de promoción	2	De acuerdo con los productos y servicios turísticos que oferta el hotel Utilizando las tecnologías de la información y comunicación Tomando en cuenta las necesidades del establecimiento de hospedaje Haciendo uso de un segundo idioma cuando le sea requerido
4	Maneja la promoción y venta	2	De acuerdo con las necesidades del hotel Tomando en cuenta el perfil del consumidor, el segmento del mercado y el momento en que se produce Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente Haciendo uso de un segundo idioma cuando le sea requerido Asumiendo las políticas y el protocolo de la empresa para la atención al cliente
5	Realiza la negociación	2	Tomando en cuenta el perfil del consumidor, el segmento del mercado y el momento en que se produce Aplicando técnicas de comunicación (verbal y no verbal), venta, manejo de objeciones y cierre de venta Expresando de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente De acuerdo con el tipo de cliente Haciendo uso de un segundo idioma cuando le sea requerido Respetando las políticas, los procesos y el protocolo de la empresa para la venta de servicios y productos

## COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

### DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

Competencias que se requieren para desarrollar las profesionales. Se desarrollan desde el componente de formación básica.

- |      |  |      |   |
|------|--|------|---|
| C.4  | Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa.  | C.11 | Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.                 |
| C.10 | Identifica e interpreta la idea general y posible desarrollo de un mensaje oral o escrito en una segunda lengua, recurriendo a conocimientos previos, elementos no verbales y contexto cultural. | C.12 | Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información. |

### GENÉRICAS SUGERIDAS

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |     |  |     |  |
|-----|--|-----|--|
| 1.6 | Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas. | 4.2 | Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue. |
| 4.4 | Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.   | 5.6 | Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.  |
| 6.4 | Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.                                |     |  |

## COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |      |   |      |   |
|------|---|------|---|
| AC.1 | Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente.                           | TE.1 | Realizar actividades para la concreción de objetivos y metas.   |
| AC.2 | Explorar las nuevas necesidades y carencias que surgen en el clientes al buscar la forma de satisfacerla. | CE.2 | Sustentar sus ideas y puntos de vista con argumentos, basados en evidencias, hechos y datos.          |
| CE.5 | Precisar el mensaje escrito a la vez que escribe ideas con lenguaje claro, conciso.                       | EP.2 | Orientar su actuación al logros de objetivos.   |
| EP.6 | Cuidar y manejar los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas.                 | OL.4 | Trabajar hasta alcanzar las metas o retos propuestos.   |
| PO.2 | Tener claras las metas y objetivos de su área y de su puesto.   | R.11 | Coordinar el lenguaje corporal con el lenguaje oral en las situaciones de comunicación interpersonal. |
| R.13 | Realiza preguntas para asegurarse de que comprende lo que los demás están comunicando.                    |      |   |

**COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE**

**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
1	Detecta necesidades del huésped	1	Considerando los objetivos del hotel Tomando en cuenta las sugerencias Utilizando encuestas y entrevistas Considerando las características del servicio y su zona de influencia		Las necesidades del huésped
2	Desarrolla productos turísticos	1	Considerando las necesidades del cliente Considerando las características del servicio y su zona de influencia Manejando tarifas, planes y servicios Integrando los atractivos turísticos y servicios de su zona de influencia	Los productos turísticos, elaborados	
3	Diseña material de promoción	2	De acuerdo con los productos y servicios turísticos que oferta el hotel Utilizando las tecnologías de la información y comunicación Tomando en cuenta las necesidades del establecimiento de hospedaje Haciendo uso de un segundo idioma cuando le sea requerido	Los materiales de promoción, diseñados	

**COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE**

**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
4	Maneja la promoción y venta	2	De acuerdo con las necesidades del hotel Tomando en cuenta el perfil del consumidor, el segmento del mercado y el momento en que se produce Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente Haciendo uso de un segundo idioma cuando le sea requerido Asumiendo las políticas y el protocolo de la empresa para la atención al cliente		La promoción y venta de servicios de hospedaje
5	Realiza la negociación	2	Tomando en cuenta el perfil del consumidor, el segmento del mercado y el momento en que se produce Aplicando técnicas de comunicación (verbal y no verbal), venta, manejo de objeciones y cierre de venta Expresando de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente De acuerdo con el tipo de cliente Haciendo uso de un segundo idioma cuando le sea requerido Respetando las políticas, los procesos y el protocolo de la empresa para la venta de servicios y productos		La venta de productos y los servicios de hospedaje

## COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Detecta necesidades del huésped	1	Benassini, M. (2014). <i>Introducción a la investigación de mercados</i> . México: Pearson educación.
2	Desarrolla productos turísticos	1	González Molina, P. (2016). <i>Diseño de productos y servicios turísticos locales</i> . UF0083. México: Tutor formación. González Molina, P. (2016). <i>Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales</i> . UF0084. México: Tutor formación.
3	Diseña material de promoción	2	González Molina, P. (2016). <i>Diseño de productos y servicios turísticos locales</i> . UF0083. México: Tutor formación. Beltrán y Cruces, R. (2001). <i>Redacción publicitaria. Técnicas para aprender a crear anuncios publicitarios</i> . México: Trillas.
4	Maneja la promoción y venta	2	Reed, J. (2014). <i>Impulse el crecimiento de su negocio con MARKETING ONLINE</i> . México: Trillas. Acerenza, M. (2014). <i>Marketing en ferias turísticas</i> . México: Trillas. Jobber, D. & Lancaster, G. (2012). <i>Administración de Ventas</i> . México: Mc Graw Hill. González Molina, P. (2016). <i>Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales</i> . UF0084. México: Tutor formación.
5	Realiza la negociación	2	Reed, J. (2014). <i>Impulse el crecimiento de su negocio con MARKETING ONLINE</i> . México: Trillas. Acerenza, M. (2014). <i>Marketing en ferias turísticas</i> . México: Trillas. De la Parra, E., & Madero, M. (2007). <i>Estrategias de ventas y negociación con técnicas de Programación Neurolingüísticas (PNL) y Tecnología Colinde</i> . (2012). México: Panorama. Jobber, D. & Lancaster, G. (2012). <i>Administración de Ventas</i> . México: Mc Graw Hill.

# MÓDULO V

## Información General

**ASISTE EN LA COORDINACIÓN DE GRUPOS Y CONVENCIONES**  
192 horas

### // SUBMÓDULO 1

Colabora en la planeación de eventos  
96 horas

### // SUBMÓDULO 2

Colabora en la operación de eventos  
96 horas

## OCUPACIONES DE ACUERDO AL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO-2011)

171	Coordinadores y jefes de área de ventas, restaurantes y hoteles
-----	---

## SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2013)

721111	Hoteles con otros servicios integrados
--------	--

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Asistir en la coordinación de grupos y convenciones
  - Colaborar en la planeación de eventos
  - Colaborar en la operación de eventos

**COMPETENCIAS/CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Atiende las necesidades del cliente	1	De acuerdo con los procedimientos establecidos en el establecimiento de hospedaje Utilizando la comunicación efectiva para identificar las necesidades del huésped-cliente Expresándose de acuerdo con el protocolo del establecimiento de hospedaje
2	Diseña paquetes para eventos	1	De acuerdo con los procedimientos establecidos en el establecimiento de hospedaje Utilizando las TIC Enviando la cotización Entrevistándose con el huésped-cliente para presentarle el paquete y la cotización Explorando las nuevas necesidades y carencias que surgen en el huésped-cliente
3	Organiza los servicios del evento	1	De acuerdo con los procedimientos del establecimiento de hospedaje Estableciendo prioridades y tiempos de los servicios a proveer Integrándose en comités Cumpliendo con los objetivos Corrigiendo las desviaciones, cuando sea el caso
4	Auxilia en la preparación de los servicios del evento	2	Aplicando las políticas y los procedimientos del establecimiento de hospedaje Utilizando las TIC para el proceso de información Cumpliendo compromisos de trabajo en equipo Participando en la preparación y montaje que se proveen
5	Auxilia en el desarrollo de los servicios del evento	2	De acuerdo con los procedimientos del establecimiento de hospedaje Cumpliendo con los servicios y compromisos asumidos
6	Soluciona contingencias del evento	2	De acuerdo con los procedimientos del establecimiento de hospedaje Considerando prioridades Anticipando los posibles obstáculos que puedan presentarse en el desarrollo



## COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

## DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

Competencias que se requieren para desarrollar las profesionales. Se desarrollan desde el componente de formación básica.

- |      |  |      |   |
|------|--|------|---|
| CS.6 | Analiza con visión emprendedora los factores y elementos fundamentales que intervienen en la productividad y competitividad de una organización y su relación con el entorno socioeconómico. | C.12 | Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información. |
|------|--|------|---|

## GENÉRICAS SUGERIDAS

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |     |   |      |   |
|-----|---|------|---|
| 5.6 | Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.                                   | 4.4  | Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.  |
| 8.1 | Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos. | 8.3. | Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo. |

## COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Estos atributos están incluidos en las competencias profesionales; por lo tanto no se deben desarrollar por separado.

- |      |  |      |   |
|------|--|------|---|
| AC.1 | Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente.              | AC.2 | Explorar las nuevas necesidades y carencias que surgen en el cliente al buscar la forma de satisfacerla.              |
| EP.7 | Cumplir los compromisos asumidos de acuerdo con las condiciones de tiempo y forma acordados. | PO.5 | Organizar y distribuir adecuadamente el cumplimiento de los objetivos y corregir las desviaciones si fuera necesario. |
| PO.1 | Anticipar los posibles obstáculos que puedan presentarse en el desarrollo de los objetivos.  | TE.5 | Cumplir compromisos de trabajo en equipo.   |

ASISTE EN LA COORDINACIÓN DE GRUPOS Y CONVENCIONES

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
1	Atiende las necesidades del cliente	1	De acuerdo con los procedimientos establecidos en el establecimiento de hospedaje Utilizando la comunicación efectiva para identificar las necesidades del huésped-cliente Expresándose de acuerdo con el protocolo del establecimiento de hospedaje	El formato de entrevista, elaborado La guía de observación, elaborada	El protocolo de atención al huésped-cliente en la primera entrevista
2	Diseña paquetes para eventos	1	De acuerdo con los procedimientos establecidos en el establecimiento de hospedaje Utilizando las TIC Enviando la cotización Entrevistándose con el huésped-cliente para presentarle el paquete y la cotización Explorando las nuevas necesidades y carencias que surgen en el huésped-cliente	El paquete y la cotización del evento en forma, impresa La guía de observación, elaborada	El protocolo de atención al huésped-cliente en la siguiente entrevista
3	Organiza los servicios del evento	1	De acuerdo con los procedimientos del establecimiento de hospedaje Estableciendo prioridades y tiempos de los servicios a proveer Integrándose en comités Cumpliendo con los objetivos Corrigiendo las desviaciones, cuando sea el caso	El listado de la organización en forma, impresa	
4	Auxilia en la preparación de los servicios del evento	2	Aplicando las políticas y los procedimientos del establecimiento de hospedaje Utilizando las TIC para el proceso de información Cumpliendo compromisos de trabajo en equipo Participando en la preparación y montaje que se proveen	El listado de las actividades a realizar antes del evento, impresa La guía de observación, elaborada	Las actividades para el apoyo que se realizan en la organización de grupos y convenciones

## ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño con diversos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, bitácoras y registros anecdóticos, entre otros. Las evidencias por producto, con carpetas de trabajos, reportes, bitácoras y listas de cotejo, entre otras. Y las evidencias de conocimientos, con cuestionarios, resúmenes, mapas mentales y cuadros sinópticos, entre otras. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas integradoras que arroje las evidencias y la presentación del portafolio.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Auxilia en el desarrollo de los servicios del evento	2	De acuerdo con los procedimientos del establecimiento de hospedaje Cumpliendo con los servicios y compromisos asumidos	El listado de las actividades a realizar durante el evento, impresa La guía de observación, elaborada	Las actividades para el apoyo que se realizan en la operación de grupos y convenciones
6	Soluciona contingencias del evento	2	De acuerdo con los procedimientos del establecimiento de hospedaje Considerando prioridades Anticipando los posibles obstáculos que puedan presentarse en el desarrollo	El reporte de actividades y solución de contingencias, impresa	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Atiende las necesidades del cliente	1	<p>Yarto, Eduardo. (2007). <i>Turismo de convenciones, incentivos, congresos y convenciones</i>. México: Trillas Cap. I AL VI 144 pag.</p> <p>Siskind, B. (2007). <i>Marketing de eventos</i>. España: Deusto. pp. 55-67.</p> <p>Musumeci, G. y Bonina, A. (2004). <i>Cómo organizar eventos</i>. Argentina: Valletta Ediciones S.R.L.</p> <p>Consejo de Normalización y Certificación. (2010). <i>Organización de eventos de negocios sociales y culturales</i>. México: CONOCER.</p> <p>Película; Estados Unidos. (2001). <i>The wedding planner</i>. Washington, D. C.</p> <p>Cravioto Magallón, T. (2007). <i>Organización de congresos y convenciones</i>. Editorial Trillas México. Cap.VI</p> <p>De Lucca Cerrotta, C. (2012). <i>El perfecto anfitrión</i>. México: Trillas.</p>
2	Diseña paquetes para eventos	1	<p>Cravioto Magallón, T. (2007). <i>Organización de congresos y convenciones</i>. Editorial Trillas México Cap. I, II, III, IV, Y V</p> <p>Fleitman, J. (2008). <i>Cómo organizar eventos y exposiciones</i>. Editorial Pax México</p> <p>Herrero Blanco, P. (2000). <i>Gestión y organización de congresos operativos, protocolo y ceremonial</i>. España: Síntesis.</p> <p>Roca Prats, J. (2014). <i>La comercialización de eventos en hoteles</i>. España: Síntesis S.A.</p>
3	Organiza los servicios del evento	1	<p>Martínez Altamirano, U. (2017). <i>Organización de eventos</i>. México: Trillas.</p> <p>Consejo de Normalización y Certificación. (2013). <i>Organización de eventos de negocios sociales y culturales</i>. México: CONOCER</p> <p>Cravioto Magallón, T. (2007). <i>Organización de congresos y convenciones</i>. México: Trillas</p> <p>Buendía, J.M. (2004). <i>Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios</i>. México: Trillas.</p> <p>Jijena Sánchez, R. (2007). <i>Organización de Eventos. Problemas e Imprevistos. Soluciones y Sugerencias</i>. Argentina</p> <p>Cravioto Magallón, T. (2009). <i>Organización de congresos y convenciones</i>. México: Trillas.</p> <p>Buendía, M. (2013). <i>Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios</i>. México: Trillas.</p>
4	Auxilia en la preparación de los servicios del evento	2	<p>Fleitman J. (2008). <i>Cómo Organizar Eventos y Exposiciones</i>. Editorial Pax México Cap. VII Y VIII</p> <p>Jijena Sánchez, R. (2007). <i>ABCD de Eventos</i>. Argentina: Colección Manuales de CDE.</p> <p>Consejo de Normalización y Certificación. (2010). <i>Organización de Eventos de Negocios Sociales y Culturales</i>. México: CONOCER.</p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
5	Auxilia en el desarrollo de los servicios del evento	2	Cravioto Magallón, T. (2009). Organización de congresos y convenciones. México: Trillas. Buendía, M. (2013). Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios. México: Tri
6	Soluciona contingencias del evento	2	Cravioto Magallón, T. (2009). Organización de congresos y convenciones. México: Trillas. Buendía, M. (2013). Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios. México: Trillas.

## RECURSOS DIDÁCTICOS DE LA CARRERA

NOMBRE	MÓDULO(S)
<b>EQUIPOS</b>	
Computadora	I,II,III,IV y V
Impresora multifuncional	I,II,III,IV y V
Teléfono	I,II,III,IV y V
Proyector láser (cañón)	I,II,III,IV y V
Carro camarista	I,II,III,IV y V
Góndola	I,II,III,IV y V
Conmutador	I,II,III,IV y V
Pantalla blanca	I,II,III,IV y V
Micrófono inalámbrico	I,II,III,IV y V
Ruteador	I,II,III,IV y V
Concentrador de red o switch	I,II,III,IV y V
Impresora punto de venta	I,II,III,IV y V
Extintor	I,II,III,IV y V
Cafetera	I,II,III,IV y V
Bafle profesional	I,II,III,IV y V
Pódium	I,II,III,IV y V
Señalamientos de seguridad para pisos y puertas	I,II,III,IV y V
Portamaletas para habitación	I
Caja fuerte	I
Secadora de cabello	I
Radio reloj	I
Tabla de planchar	I
Plancha	I
Organizador para plancha y tabla	I
Hielera	I
Pantalla LCD 55 "	I, II, III, IV y V

## RECURSOS DIDÁCTICOS DE LA CARRERA

NOMBRE	MÓDULO(S)
<b>HERRAMIENTA</b>	
Mantel rectangular para banquetes	I,II,III,IV y V
Cubremantel cuadrado	I,II,III,IV y V
Cubremantel redondo	I,II,III,IV y V
Cubre silla	I,II,III,IV y V
Pasador de cadena.	I
Mirilla	I
Cerradura electrónica	I,II,III,IV y V
Lazos para sillas	V
Bambalinas	V
<b>MOBILIARIO</b>	
Escritorio para reservaciones	I,II,III,IV y V
Silla	I,II,III,IV y V
Archivero	I,II,III,IV y V
Mesa de trabajo	I,II,III,IV y V
Silla	I,II,III,IV y V
Mesa Tablón	I,II,III,IV y V
Mesa	I,II,III,IV y V
Lámpara de mesa	I
Sofá Cama	I
Cabecera individual	I
Colchón individual	I
Colchón matrimonial	I
Base para colchón individual	I
Base para colchón matrimonial	I
Cabecera matrimonial	I
Cama extra	I

NOMBRE	MÓDULO(S)
<b>MOBILIARIO</b>	
Tina de baño individual sin hidromasaje	I
Juego de baño completo color blanco	I
Juego de accesorio para baño color blanco	I
Aire acondicionado multi-split	I
Cómoda	IV
Buró	IV
<b>MATERIAL</b>	
Toalla Blanca: Medidas: 30 x 50	I
Toalla Blanca: Medidas: 50 x 100	I
Toalla Blanca: Medidas: 70 x 140	I
Toalla Blanca: Medidas: 100 x 150	I
Bata de baño	I
Almohadas hotelera	I
Fundas para almohadas hoteleras	I
Tapete para baño de hotel	I
Sabana individual para hotel	I
Sabana matrimonial para hotel	I
Protector de colchón impermeable individual	I
Protector de colchón impermeable matrimonial	I
Edredón matrimonial	I
Edredón individual	I
Ganchos para ropa	I
Carro para ropa sucia	I
Cesto para basura	I
<b>SOFTWARE</b>	
Software punto de venta	I,II,III,IV y V



3

Consideraciones  
para desarrollar  
los módulos  
en la formación  
profesional

## ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE ESTUDIO

Mediante el análisis del programa de estudios de cada módulo, usted podrá establecer su planeación y definir las estrategias de formación en el taller, laboratorio o aula, que favorezcan el desarrollo de las competencias profesionales, genéricas y de productividad y empleabilidad a través de los momentos de apertura, desarrollo y cierre, de acuerdo con las condiciones regionales, situación del plantel y características de los estudiantes.

**Consideraciones pedagógicas**

- Analice el resultado de aprendizaje del módulo, para que identifique lo que se espera que el estudiante logre al finalizar el módulo.
- Analice las competencias profesionales en el apartado de contenidos. Observe que algunas de ellas son transversales a dos o más submódulos. Esto significa que el contenido deberá desarrollarse tomando en cuenta las características propias de cada submódulo.
- Observe que las competencias genéricas y las competencias de productividad y empleabilidad sugeridas del módulo, están incluidas en la redacción de las competencias profesionales. Esto significa que no deben desarrollarse por separado. Para su selección se consideraron los atributos de las competencias genéricas y las competencias de productividad y empleabilidad que tienen mayor probabilidad de desarrollarse para contribuir a las competencias profesionales, por lo cual no son limitativas, usted puede seleccionar otros atributos que considere pertinentes.
- Las competencias disciplinares básicas sugeridas son requisitos para desarrollar las competencias profesionales, por lo cual no se desarrollan explícitamente. Deben ser consideradas en la fase de apertura a través de un diagnóstico, a fin de comprobar si el alumno las desarrolló en el componente de formación básica.
- Analice en el apartado de estrategia de evaluación del aprendizaje los productos o desempeños sugeridos a fin de determinar en la guía didáctica que usted elabore, las evidencias de la formación de las competencias profesionales.
- Analice la guía didáctica sugerida, en la que se presentan las actividades de apertura, desarrollo y cierre relacionadas con el tipo de evaluación (autoevaluación, coevaluación o heteroevaluación), la evidencia (conocimiento, desempeño o producto), el instrumento que recopila la evidencia y su ponderación. A fin de determinar estos elementos en la guía didáctica que usted elabore.

### ELABORACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA

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

#### GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO POR DESARROLLAR

#### FASE DE APERTURA

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

#### Consideraciones pedagógicas

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

#### FASE DE DESARROLLO

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

#### Consideraciones pedagógicas

- Creación de escenarios y ambientes de aprendizaje y cooperación, mediante la aplicación de estrategias, métodos, técnicas y actividades centradas en el aprendizaje, como aprendizaje basado en problemas (ABP), método de casos, método de proyectos, visitas al sector productivo, simulaciones o juegos, uso de TIC, investigaciones y mapas o redes mentales, entre otras, para favorecer la generación, apropiación y aplicación de competencias profesionales y genéricas en diversos contextos.
- Fortalecimiento de ambientes de cooperación y colaboración en el aula y fuera de ella, a partir del desarrollo de trabajo individual, en equipo y grupal.

### ELABORACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA

- Integración y ejercitación de competencias y experiencias para aplicarlas, en situaciones reales o parecidas, al ámbito laboral.
- Aplicación de evaluación continua para verificar y retroalimentar el desempeño del estudiante, de forma oportuna y pertinente.
- Recuperación de evidencias de desempeño, producto y conocimiento, para la integración del portafolio de evidencias.

#### FASE DE CIERRE

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

#### Consideraciones pedagógicas

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

#### // SUBMÓDULO 1 Adopta la filosofía del servicio en los establecimientos de hospedaje. - 64 Horas

#### COMPETENCIAS PROFESIONALES

#### SITUACIONES

Aplica estándares de calidad	Atendiendo las necesidades del huésped en el manejo de estándares de calidad y actitud de servicio Participando en equipo de acuerdo con las características del establecimiento de hospedaje
Aplica técnicas de servicio	Colaborando con otras áreas y departamentos de los establecimientos de hospedaje Capacitando al personal con métodos de atención al cliente
Soluciona conflictos y quejas	Dando seguimiento a los conflictos y quejas hasta que se resuelvan Verificando que los departamentos en conjunto estén enterados

#### COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

#### DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

CS.10 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto.	C.1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.
C.5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras. transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos géneros.	C.7 Valora y describe el papel del arte, la literatura y los medios de comunicación en la recreación o la transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos género.

#### GENÉRICAS SUGERIDAS

1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.	1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.
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.	3.2 Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.

#### COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

TE.5 Cumplir compromisos de trabajo en equipo.	TE.3 Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.
--	--

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

## // SUBMÓDULO 1 Adopta la filosofía del servicio en los establecimientos de hospedaje. - 64 Horas

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente se presenta y describe los contenidos del programa, sus beneficios, registra expectativas, establece compromisos, aplica técnica grupal, menciona la forma de evaluar. El docente aplica evaluación diagnóstica y retroalimenta.	Coevaluación	D: Evaluación diagnóstica / Lista de asistencia	5 %
El estudiante se integra en un equipo con el fin de analizar las emociones que provoca ser un anfitrión. Al final, el equipo presenta sus conclusiones. Escucha la retroalimentación del facilitador que proporciona en relación a la importancia del establecimiento de hospedaje.	Autoevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5 %
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante examina los aspectos prácticos de la cultura de calidad en el servicio, el impacto e importancia para poder distinguir y seleccionar las estrategias pertinentes en su aplicación y solución de problemas que se presenten en los establecimientos de hospedaje.	Coevaluación	P: Resumen / Lista de cotejo	20 %
El docente integra a los estudiantes en equipos y mediante un debate, les solicita sus diferentes puntos de vista con base en los casos proporcionados. Posteriormente, se les solicita que elaboren un cuadro comparativo de las conclusiones del debate individualmente y luego lo compartan en plenaria.	Coevaluación	P: Cuadro comparativo / Lista de cotejo D :Exposición / Guía de Observación	20 %
El docente hará una retroalimentación de la atención y estándares de calidad aplicados en los establecimientos de hospedaje, aclara dudas y responde las preguntas que surjan, posteriormente aplica una evaluación escrita para corroborar los conocimientos adquiridos.	Coevaluación	D: Prueba objetiva / Cuestionario	10 %

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

## // SUBMÓDULO 1 Adopta la filosofía del servicio en los establecimientos de hospedaje. - 64 Horas

Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
Los estudiantes, organizados en binas, realizan un juego de roles del caso que le proporciona el docente aplicando los aspectos prácticos de la cultura de calidad en el servicio. Al finalizar cada presentación los estudiantes retroalimentarán a sus compañeros.	Heteroevaluación	D: Juego de roles / Guía de Observación	15%
El docente realizará un taller reflexivo proyectando un video relacionado con la cultura de calidad de servicio en un establecimiento de hospedaje y corroborar la interiorización de la importancia y del impacto de los aspectos prácticos de la cultura de calidad en el servicio y manejo de conflictos. El docente solicita a los estudiantes elaborar un análisis del video observado utilizando una bitácora COL.	Coevaluación	P: Análisis de video / Lista de cotejo	15%
El estudiante con el apoyo del docente realiza un resumen general del submódulo, verificando el logro de objetivos, cumplimiento de expectativas y compromisos generados. Motiva a los estudiantes a continuar con su aprendizaje, posteriormente aplica una evaluación sumatoria de los temas abordados retroalimentando y aclarando dudas.	Coevaluación	D: Prueba objetiva / Cuestionario	10 %

// SUBMÓDULO 2 Brinda los servicios de conserje (conserje) y personal uniformado - 120 horas

**COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**SITUACIONES**

Utiliza protocolo y etiqueta

Cumpliendo con la normatividad vigente  
Cumpliendo con el protocolo de confidencialidad

Brinda orientación sobre el patrimonio turístico local

De acuerdo con las necesidades del huésped  
Atendiendo al huésped con sentido de confidencialidad  
Aplicando las políticas y los procedimientos del establecimiento de hospedaje  
Utilizando la comunicación efectiva para identificar las necesidades del huésped  
Impulsando los atractivos regionales

Gestiona solicitudes especiales

Manteniendo la confidencialidad del huésped  
Atendiendo al huésped  
Respetando las normas y leyes vigentes  
Coordinando al personal uniformado  
Facilitando al huésped el acceso a los servicios que requiere

**COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN**

**DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS**

CS.10 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto.

C.1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.

C.5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras. transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos géneros.

C.7 Valora y describe el papel del arte, la literatura y los medios de comunicación en la recreación o la transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos género.

**GENÉRICAS SUGERIDAS**

1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.

1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebasa.

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.

3.2 Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.

**COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

TE.5 Cumplir compromisos de trabajo en equipo.

TE.3 Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.



## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

## // SUBMÓDULO 2 Brinda los servicios de conserje (conserje) y personal uniformado - 120 horas

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante a través de la técnica de lluvia de ideas, comenta el la actitud personal e imagen que asume en su casa cuando recibe invitados. Posteriormente en plenaria realiza el contrato pedagógico.	Coevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de participación	1%
El estudiante se integra en un equipo con el fin de analizar las emociones que provoca el tener invitados en su casa. Al final el equipo presenta sus conclusiones. Escucha las conclusiones que el docente proporciona en relación a la importancia de la atención al huésped en un hotel.	Autoevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de participación	2%
El estudiante conoce, a través de una exposición realizada por el docente, los contenidos del curso, la forma de evaluar, así como los sitios de inserción en los que se podrá desarrollar. El docente proporciona al estudiante fotocopias del programa y verifica la comprensión del mismo a través del subrayado de los elementos principales del programa.	Heteroevaluación	D: La participación sobre el encuadre del módulo / Lista de participación	2%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente explica a los estudiantes la estructura organizacional, los puestos implicados y las funciones principales del área de conserjería. Posteriormente, el alumno comparte en plenaria sus conclusiones.	Coevaluación	C: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5%
El estudiante se integra en equipo y diseña un lista de cotejo para identificar los equipos y materiales que utiliza el conserje (conserje) para atender al huésped. El docente facilita distintos ejemplos del aspecto visual de los mayordomos y solicita al estudiante que analice los elementos comunes, posteriormente el estudiante registra sus conclusiones y las comparte en plenaria.	Heteroevaluación	P: La lista de cotejo y las reflexiones del estudiante/ Lista de participación	5%
Los estudiantes se organizan en binas, uno de los estudiantes da respuesta verbal a las situaciones planteadas por el docente en el área de conserjería, el otro estudiante haciendo uso exclusivamente del lenguaje corporal comunica la respuesta. El resto del grupo evalúa si el lenguaje corporal y verbal son adecuados para atender al huésped.	Coevaluación	D: La participación del estudiante / Escala estimativa	6%
El estudiante analiza los distintos tipos de materiales utilizados para el código de vestido del personal de conserjería. Posteriormente, realiza un mapa mental para representar los tipos de vestimenta de acuerdo con la ocasión, profesión y características personales.	Heteroevaluación	P: El mapa mental / Lista de cotejo	5%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

## // SUBMÓDULO 2 Brinda los servicios de concierge (conserje) y personal uniformado - 120 horas

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente explica la importancia de la confidencialidad, posteriormente el estudiante diseña un diagrama de Ishikawa para determinar las causas y efecto de la indiscreción en los establecimientos de hospedaje.	Coevaluación	P: Diagrama de Ishikawa / Lista de cotejo	5%
El estudiante analiza los distintos tipos de saludos que se pueden brindar en el área de conserjería, de acuerdo con los tipos de clientes que se presentan en los establecimientos de hospedaje. Posteriormente, el docente coordina una dinámica donde el alumno aplica diferentes saludos para atender las diversas personalidades del huésped.	Heteroevaluación	D: La participación del estudiante/ Escala estimativa	6%
El estudiante realiza un cuadro comparativo para identificar la importancia de la calidez, puntualidad, cortesía y sencillez en la atención al huésped.	Heteroevaluación	P: El cuadro comparativo / Lista de cotejo	5%
El estudiante analiza la presentación del personal de conserjería, posteriormente simboliza un puesto del área a través de un modelo representativo que incluya el protocolo de imagen.	Coevaluación	D: La representación del puesto / Lista de cotejo	6%
El estudiante analiza las situaciones incómodas que se presentan en el área de conserjería, posteriormente interpreta mediante una dramatización las soluciones para resolver incidencias, emergencias y quejas.	Coevaluación	D: La participación del estudiante/ Lista de cotejo	5%
El docente cuestiona al grupo acerca de las solicitudes especiales que podría realizar el huésped y las actitudes que debe asumir el personal de conserjería. Posteriormente, el estudiante diseña protocolos de comportamiento para atender las necesidades del huésped y lo registra en sus apuntes.	Coevaluación	D: La participación del estudiante sobre la dramatización / Lista de cotejo	10%
El docente facilita información de las funciones y características de conserjería, posteriormente el estudiante realiza una descripción del puesto del personal que labora en el área.	Heteroevaluación	P: La descripción del puesto/ Lista de cotejo	10%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
Los estudiantes organizados en equipos diseñan un manual de procedimientos para registrar los protocolos de atención en el área de conserjería que incluyan aspectos de seguridad, bienvenida, solicitudes especiales, despedida y contingencias.	Heteroevaluación	P: El manual de procedimientos/ Lista de cotejo	20%
El estudiante individualmente recopila los documentos generados durante el desarrollo de la secuencia didáctica integrando el portafolio de evidencias.	Heteroevaluación	P: El portafolio de evidencias entregado / Lista de cotejo	7%

// SUBMÓDULO 3 Organiza actividades de animación y recreación - 128 horas

COMPETENCIAS PROFESIONALES

SITUACIONES

Diseña programas de animación y recreación turística

De acuerdo con la estructura de los establecimientos de hospedaje  
Utilizando actividades recreativas sin discriminación hacia el huésped  
Analizando los recursos disponibles  
Detallando el material, equipo, lugar, número de participantes y tiempo requerido  
Adaptando las actividades recreativas a las necesidades y características del cliente  
Describiendo la ejecución de las actividades

Emplea técnicas de animación y recreación turística

Desarrollando las actividades con métodos de animación y recreación  
Atendiendo al cliente de acuerdo con las políticas y normas vigentes del establecimiento de hospedaje  
Atendiendo las contingencias que se generen

COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN

DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS

CS.10 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto.

C.1 Identifica, ordena e interpreta las ideas, datos y conceptos explícitos e implícitos en un texto, considerando el contexto en el que se generó y en el que se recibe.

C.5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras. transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos géneros.

C.7 Valora y describe el papel del arte, la literatura y los medios de comunicación en la recreación o la transformación de una cultura, teniendo en cuenta los propósitos comunicativos de distintos género.

GENÉRICAS SUGERIDAS

1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.

1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.

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.

3.2 Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.

COMPETENCIAS DE PRODUCTIVIDAD Y EMPLEABILIDAD DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

TE.5 Cumplir compromisos de trabajo en equipo.

TE.3 Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

## // SUBMÓDULO 3 Organiza actividades de animación y recreación - 128 horas

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>Mediante el encuadre del módulo profesional, el facilitador realiza su presentación personal y perfil, informa el horario, propósito de la carrera y del módulo. Los estudiantes se presentan e integran a través de una dinámica. El docente registra las expectativas de los estudiantes, explica la integración del portafolio de evidencias, identifica los estilos de aprendizaje, menciona los beneficios del módulo y modelo académico, presenta los tipos de competencias y la transversalidad del módulo.</p>	Heteroevaluación	P: El portafolio integrado / La lista de cotejo	10%
<p>El docente y los estudiantes registran los roles, compromisos y acuerdos grupales. El docente informa a los estudiantes sobre las estrategias y el proceso de evaluación; aplica la evaluación diagnóstica y los estudiantes participan en la retroalimentación.</p>	Heteroevaluación	C: La evaluación diagnóstica	0%
<p>Se realizaron ajustes a esta secuencia según las expectativas y la detección de necesidades de aprendizaje que se obtuvieron en el examen diagnóstico y durante el encuadre del módulo.</p> <p>Los estudiantes participan en una dinámica para relacionar las definiciones introductorias del turismo en el pizarrón y procede a realizar un esquema conceptual.</p>	Heteroevaluación	C: El esquema conceptual / La lista de cotejo	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El profesor presenta visualmente los temas y las teorías de la importancia de la industria turística, las empresas, su clasificación, contextualización y categorías, las instituciones encargadas de regularlas y la clasificación de las actividades recreacionales. Los estudiantes investigan y con la información obtenida, realizan una línea del tiempo y un cuadro sinóptico.</p>	Heteroevaluación	C: La línea del tiempo de la historia del turismo y actividades de animación. Cuadro sinóptico / Lista de cotejo	10%
<p>Los estudiantes, en equipo de 3 o 4 integrantes, integran un catálogo con actividades de animación y recreación.</p>	Coevaluación	P: El catálogo de actividades de animación y recreación / La lista de cotejo de la coevaluación	10%

ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// SUBMÓDULO 3 Organiza actividades de animación y recreación - 128 horas

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El profesor utiliza manuales administrativos para describir, con ejemplos prácticos, cada uno de los elementos que los estructuran; los estudiantes los analizan y diseñan el manual del departamento desarrollando las actividades para la organización del área de animación y recreación.	Heteroevaluación	P: El manual administrativo del departamento / La rúbrica de evaluación	20%
Los estudiantes realizan la programación de actividades de animación, con base en la guía del docente, los ejemplos provistos por el profesor y los obtenidos de la visita programada.	Heteroevaluación / Coevaluación	P: El programa de actividades de animación y recreación / La lista de cotejo del programa / Lista de cotejo de la coevaluación	15%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente promueve y ejemplifica las técnicas del animador resaltando la importancia de cada una de ellas, así como su aplicación con los turistas, para enriquecer esto, invita a personal que labore en empresas turísticas en el área de animación o recreación con la finalidad de compartir conocimientos, experiencias, además de evaluar las técnicas y procedimientos desarrollados, y así fortalecer las competencias definidas en el módulo. Los estudiantes practican integrándose en equipos, en las instalaciones del plantel, comunicándose en español y en inglés, distintas actividades de animación y entretenimiento. El estudiante compara sus conocimientos previos con los adquiridos en el desarrollo y evalúa los aprendizajes obtenidos, los comparte en plenaria en el salón de clases.	Heteroevaluación /Coevaluación	D: La participación del estudiante / La guía de observación	20%
El docente realiza la retroalimentación de los temas presentados, informa los resultados de la evaluación formativa y los felicita. El estudiante identifica y autoevalúa los elementos que influyeron positiva o negativamente en el logro de los objetivos de la secuencia, integrando todas sus evidencias en su portafolio. Realiza su autoevaluación.	Autoevaluación	C: El formato de autoevaluación	10%

**Secretaría de Educación Pública**

Subsecretaría de Educación Media Superior  
Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico

Septiembre, 2017