

SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Subsecretaría de Educación Media Superior

## SERVICIOS 1

COMITÉS INTERINSTITUCIONALES DE FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA

Programa de Estudios  
de la Carrera Técnica

# SERVICIOS DE HOSPEDAJE

ACUERDO  
653

Carrera Común



# DIRECTORIO

Emilio Chuayffet Chemor  
SECRETARIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Rodolfo Tuirán Gutiérrez  
SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

Juan Pablo Arroyo Ortiz  
COORDINADOR SECTORIAL DE DESARROLLO ACADÉMICO DE LA SEMS

César Turrent Fernández  
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA AGROPECUARIA

Luis F. Mejía Piña  
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

Patricia Ibarra Morales  
COORDINADORA NACIONAL DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE CECYTES

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

# CRÉDITOS

## COMITÉ TÉCNICO DIRECTIVO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

Juan Pablo Arroyo Ortiz / Coordinador Sectorial de Desarrollo Académico

Francisco Escobar Vega / Director Técnico de la DGETA

José Ángel Camacho Prudente / Director Técnico de la DGETI

Víctor Manuel Rojas Reynosa / Director Técnico de la DGECyTM

Dirección Técnica de la DGCFT

Tomás Pérez Alvarado / Secretario de Desarrollo Académico y de Capacitación del CONALEP

## COORDINADORES DEL COMPONENTE DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Ana Margarita Amezcua Muñoz / Asesor en innovación educativa / CoSDAc

Ismael Enrique Lee Cong / Subdirector de innovación / CoSDAc

## COORDINADORA DEL COMITÉ INTERINSTITUCIONAL

Julia Martínez Becerril / CoSDAc

## COORDINADORES DEL COMITÉ PEDAGÓGICO

Christian López Lozoya / CONALEP

Ivonne Ivete Hernández Peña / DGECyTM

María Guadalupe Briano Mendoza / DGCFT

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

Claudia Cervantes Velasco / DGETA

Saúl Hueso Palacio / DGETA

Asunción Margarita López Rivas / CONALEP

Diana Arias Santos / CONALEP

Norma Angélica Castellanos Delgado / DGETI

José Omar Carrillo Avilés / DGETI

Sergio Jáuregui Antelis / DGCFT

Francisco Javier Corona Agúndez / DGCFT

Carlos Ariel Ismael De la Torre López / DGECyTM

César Octavio Arana Flores / DGECyTM

Adriana Avilés Sánchez / CECyTES

Olga Guadalupe Arias Cobarrubias / CECyTES

## DISEÑO DE PORTADA

Edith Nolasco Carlón / CoSDAc

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Abril, 2013.

# PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO

## ENTREVISTAS

Hotel Calafia / Rosarito, Baja California  
Hotel Coral y Marina / Ensenada, Baja California  
Hotel Punta Morro / Ensenada, Baja California  
Hotel Marquis Reforma / México, Distrito Federal  
Hotel Fiesta Inn Teatro Insurgentes / México, Distrito Federal  
Hotel El Ejecutivo / México, Distrito Federal  
Hotel Las Palomas / Tepic, Nayarit  
Hotel Fray Junípero Sierra/ Tepic, Nayarit  
Hotel Real de Don Juan / Tepic, Nayarit  
Hotel Victoria / Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
Hotel Parador San Miguel / Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
Hotel Casa Conzatti / Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
Hotel California / Todos Santos, Baja California Sur  
Hotel Alegría / Todos Santos, Baja California Sur  
Hotel Hacienda Todos Santos/ Todos Santos, Baja California Sur  
Hotel Hilton Aeropuerto T2 / México, Distrito Federal  
Hotel Benidorm / México, Distrito Federal  
Hotel Holiday Inn Plaza Dalí / México, Distrito Federal  
Hotel Presidente Intercontinental / San José del Cabo, Baja California Sur  
Hotel Royal Solaris / San José del Cabo, Baja California Sur  
Hotel Spa Buenavista / Buena Vista, Baja California, Sur  
Hotel Paradise Village Resort / Nuevo Vallarta, Nayarit  
Hotel Marriot Casa Magna / Puerto Vallarta, Jalisco  
Hotel Westin Regina / Puerto Vallarta, Jalisco  
Hotel Hola Grand Faro / San José del Cabo, Baja California  
Hotel Cabo Azul / San José del Cabo, Baja California  
Hotel Pueblo Bonito Sunset Beach / Cabo San Lucas, Baja California

## ESPECIALISTAS

Aurora Vázquez Montalvo / Consultora de turismo  
Jaime Ramírez Valdemar / Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos A.C

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>6</b>
<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	12
1.5 Cambios principales en los programas de estudio	13
<b>2 MÓDULOS QUE INTEGRAN LA CARRERA</b>	
Módulo I – Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas	16
Módulo II – Registra y atiende al huésped durante su alojamiento	22
Módulo III – Coordina servicios de hospedaje	29
Módulo IV – Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje	36
Módulo V – Auxilia en la coordinación de grupos y convenciones	42
 Recursos didácticos de la carrera	 49
<b>3 CONSIDERACIONES PARA DESARROLLAR LOS MÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	
3.1 Lineamientos metodológicos	54

# PRESENTACIÓN

La Reforma Integral 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, DGE CyT, 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 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), además de la relación de las ocupaciones según la Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO), 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 apartado de consideraciones para desarrollar los módulos de la formación profesional se ofrecen consideraciones pedagógicas y lineamientos metodológicos para que el profesor haga su planeación específica y la concrete en la elaboración de las guías 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 alumno, y comparte el diseño con los profesores 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 profesores para producir sus propias guías 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)

1er. semestre	2o. semestre	3er. semestre	4o. semestre	5o. semestre	6o. semestre
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 limpieza de habitaciones y áreas públicas 17 horas	<b>Módulo II</b>  Registra y atiende al huésped durante su alojamiento 17 horas	<b>Módulo III</b>  Coordina servicios de hospedaje 17 horas	<b>Módulo IV</b>  Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje 12 horas	<b>Módulo V</b>  Auxilia en la coordinación de grupos y convenciones 12 horas
Lectura, Expresión Oral y Escrita I 4 horas					

Áreas propedéuticas			
Físico-matemática	Económico-administrativa	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 DGCF, solamente se desarrollarán los Módulos de Formación Profesional.

## 1.2 Justificación de la carrera

La carrera de Técnico en servicios de hospedaje ofrece las competencias profesionales que permiten al estudiante realizar actividades dirigidas a directamente en el área operativa en los departamentos de recepción, reservaciones, grupos y convenciones, ama de llaves y bell boys, cubriendo las expectativas del sector hotelero que se demandan en la actualidad.

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.

Así mismo, contribuyen a desarrollar competencias genéricas que les permitan comprender el mundo e influir en él, les capacita para aprender de forma autónoma a lo largo de la vida, desarrollar relaciones armónicas, participar en los ámbitos social, profesional y político.

Permite al técnico incorporarse al ámbito laboral en diversos sitios de inserción como: hoteles con otros servicios integrados.

Para lograr las competencias el estudiante tiene que tener una formación profesional, que se inicia en el segundo semestre y se concluye en el sexto semestre, desarrollando en este lapso de tiempo las competencias profesionales que marca el programa de estudios.

Los primeros tres módulos de la carrera técnica tienen una duración de 272 horas cada uno, y los dos últimos de 192, un total de 1200 horas de formación profesional.

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

### 1.3 Perfil de egreso

La formación que ofrece la carrera de Técnico en servicios de hospedaje permite al egresado, a través de la articulación de saberes de diversos campos, realizar actividades dirigidas a la atención al huésped, servicio a habitaciones y áreas públicas y coordinación de eventos.

Durante el proceso de formación de los cinco módulos, el estudiante desarrollará o reforzará:

Las siguientes competencias profesionales:

- Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas
- Registra y atiende al huésped durante su alojamiento
- Coordina servicios de hospedaje
- Comercializa servicios turísticos relacionadas con el hospedaje
- Auxilia en la coordinación de grupos y convenciones

Y las competencias de empleabilidad y productividad:

- Trabajo en equipo
- Ética profesional
- Atención al cliente
- Comunicación efectiva
- Planeación y organización

El egresado de la carrera de Técnico en servicios de hospedaje está en posibilidades de demostrar las competencias genéricas como:

- Se conoce y valora así mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue
- Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiadas.
- Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo
- Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos
- Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales

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.

## 1.4 Mapa de competencias profesionales de la carrera de Técnico en servicios de hospedaje

<b>Módulo I</b>	<b>Coordina limpieza de habitaciones y áreas públicas</b>  Submódulo 1 - Supervisa limpieza de habitaciones Submódulo 2 - Supervisa limpieza de áreas públicas
<b>Módulo II</b>	<b>Registra y atiende al huésped durante su alojamiento</b>  Submódulo 1 - Opera sistemas de reservaciones Submódulo 2 - Atiende al huésped durante su alojamiento
<b>Módulo III</b>	<b>Coordina servicios de hospedaje</b>  Submódulo 1 - Orienta sobre patrimonio turístico Submódulo 2 - Atiende servicios de conserjería Submódulo 3 - Supervisa actividades del personal uniformado
<b>Módulo IV</b>	<b>Comercializa servicios turísticos relacionados con el hospedaje</b>  Submódulo 1 - Vende servicios turísticos relacionados con el hospedaje Submódulo 2 - Promociona servicios turísticos relacionados con el hospedaje
<b>Módulo V</b>	<b>Auxilia en la coordinación de grupos y convenciones</b>  Submódulo 1 - Auxilia en la planeación de eventos Submódulo 2 - Auxilia 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:

##### **Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO)**

La Clasificación Mexicana de Ocupaciones es utilizada por el INEGI para realizar el proceso de codificación de la pregunta de Ocupación de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) y la Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH). La CMO muestra la división técnica del trabajo y cubre las situaciones derivadas de la problemática del empleo que, en parte, se manifiesta en ocupaciones específicas, como resultado del autoempleo.

##### **Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN-2007)**

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. Guía didáctica sugerida**

Como ejemplo se presentan las guías 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 LIMPIEZA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

272 horas

#### // SUBMÓDULO 1

Supervisa limpieza de habitaciones

144 horas

#### // SUBMÓDULO 2

Supervisa limpieza de áreas públicas

128 horas

### OCUPACIONES DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN MEXICANA DE OCUPACIONES (CMO)

6160

Jefe de camaristas

6160

Jefes de departamento, coordinadores y supervisores en servicios de restaurante, hospedaje y comercio

### SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2007)

721111

Hoteles con otros servicios integrados



**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Coordinar limpiezas de habitaciones y áreas públicas
  - Realizar trabajos de supervisión de limpieza de habitaciones y áreas públicas
  - Entrenar al personal a su cargo en establecimientos de hospedaje

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Asigna habitaciones y áreas de trabajo.	1, 2	De acuerdo a las necesidades diarias de hospedaje. Siguiendo los procedimientos de la empresa. Asegurándose que el personal a su cargo comprenda la instrucción dada.
2	Supervisa la limpieza de las habitaciones y áreas públicas.	1, 2	De acuerdo a los procedimientos y estándares de la empresa. Valorando de manera objetiva los resultados sin anteponer intereses particulares. Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo valorando sus fortalezas.
3	Realiza inventarios y requisiciones de suministros.	1, 2	En forma física o electrónica. De acuerdo a las necesidades del departamento. Administrando los recursos para evitar pérdidas por mal manejo de los mismos.
4	Reporta movimientos generados en el departamento.	1, 2	En forma física o electrónica . Verificando que la información llegue a la persona y/o área correspondiente.
5	Entrena al personal a su cargo.	1, 2	De acuerdo a las necesidades del departamento. Aportando su experiencia para el mejor desempeño de su personal. Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo valorando sus fortalezas.

## 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.

C1 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.

C12 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.

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.

## 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.

TE4 Compartir su experiencia, conocimientos y recursos para el desempeño armónico del equipo.

**COORDINA LIMPIEZA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS**
**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	Asigna habitaciones y áreas de trabajo.	1, 2	De acuerdo a las necesidades diarias de hospedaje. Siguiendo los procedimientos de la empresa. Asegurándose que el personal a su cargo comprenda la instrucción dada.		La asignación de las habitaciones y áreas de trabajo.
2	Supervisa la limpieza de las habitaciones y áreas públicas.	1, 2	De acuerdo a los procedimientos y estándares de la empresa. Valorando de manera objetiva los resultados sin anteponer intereses particulares. Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo valorando sus fortalezas.	Las habitaciones y áreas públicas limpias.	
3	Realiza inventarios y requisiciones de suministros.	1, 2	En forma física o electrónica. De acuerdo a las necesidades del departamento. Administrando los recursos para evitar pérdidas por mal manejo de los mismos.	Los inventarios y requisiciones de suministros.	
4	Reporta movimientos generados en el departamento.	1, 2	En forma física o electrónica. Verificando que la información llegue a la persona y/o área correspondiente.	El reporte de los movimientos generados en el departamento.	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Entrena al personal a su cargo.	1, 2	De acuerdo a las necesidades del departamento. Aportando su experiencia para el mejor desempeño de su personal. Retroalimentando sus actividades mediante un diálogo reflexivo valorando sus fortalezas.		Las actividades para el entrenamiento del personal a su cargo.

## COORDINA LIMPIEZA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Asigna habitaciones y áreas de trabajo.	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. (2004). <i>Hotelería</i>. México. Compañía Editorial Continental. pp. 161-191.</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>Columbia pictures.(2002). <i>Maid in manhattan</i>. [película] Washington D.C.: Columbia Pictures.</p>
2	Supervisa la limpieza de las habitaciones y áreas públicas.	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>New Line Cinema.(2008). <i>Sex and the City</i>. [película] New York: New Line Cinema</p>
3	Realiza inventarios y requisiciones de suministros.	1,2	<p>Luckie, M.(2004). <i>Contabilidad hotelera</i>. México. Editorial trillas. Capitulo 3 pp. 41-98.</p> <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>
4	Reporta movimientos generados en el departamento.	1,2	<p>Báez, S. (2004). <i>Hotelería</i>. México. Compañía Editorial Continental. pp. 265-305</p> <p>SECTUR.(1992). <i>Manual de ama de llaves</i>. México. Editorial Limusa. Capitulo 4 pp. 65-94</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>Báez, S. (1983). <i>Departamento de ama de llaves. Serie: Manuales para capacitación y adiestramiento en hotelería</i>. Compañía Editorial Continental. Capitulo 1 pp. 27-30.</p> <p>Branson, J. (1983). <i>La administración del departamento de ama de llaves</i>. México. Editorial Diana. Pp. 22-25.</p>

# MÓDULO II

## 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 A LA CLASIFICACIÓN MEXICANA DE OCUPACIONES (CMO)

6230	Encargado de reservaciones
6231	Agente de reservaciones
6210	Cajero de hotel

### SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2007)

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

**REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO**
**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Registrar y atender al huésped durante su alojamiento siguiendo las políticas del establecimiento de hospedaje.
  - Operar sistemas de reservaciones

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Registra al huésped	2	Utilizando software hotelero. Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Aplicando las políticas y procedimientos del departamento en el check in. Respetando credos, razas y clases sociales durante su estancia. Respetando la confidencialidad de la información del huésped.
2	Atiende solicitudes, quejas y sugerencias del huésped.	1, 2	Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Asegurándose que la información llegue a los departamentos correspondientes. Verificando que las solicitudes sean resueltas.
3	Gestiona la salida del huésped.	2	Utilizando software hotelero. Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Aplicando las políticas y procedimientos del departamento en el check out.
4	Realiza reservaciones .	1	De acuerdo a los requerimientos del cliente. Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando software hotelero. Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Informando de manera clara y cordial, aplicando tarifas y servicios vigentes.
5	Elabora reportes de reservaciones.	1	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando las TIC para el proceso de información.

**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.

C12 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.

CS10 Valora distintas prácticas sociales mediante el reconocimiento de sus significados dentro de un sistema cultural, con una actitud de respeto .

C10 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.

C1 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.

**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.

5.6 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

4.4 Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.

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.

5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo cómo cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.

**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.

EP8 Actúa responsablemente de acuerdo a las normas y disposiciones definidas en un espacio dado.

AC5 Escuchar, informar con veracidad y saber a donde dirigirlo.



**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	Registra al huésped.	2	Utilizando software hotelero. Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Aplicando las políticas y procedimientos del departamento en el check in. Respetando credos, razas y clases sociales durante su estancia. Respetando la confidencialidad de la información del huésped.		El registro del huésped.
2	Atiende solicitudes, quejas y sugerencias del huésped.	1,2	Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Asegurándose que la información llegue a los departamentos correspondientes. Verificando que las solicitudes sean resueltas.		La atención a las solicitudes, quejas y sugerencias del huésped.
3	Gestiona la salida del huésped.	2	Utilizando software hotelero. Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Aplicando las políticas y procedimientos del departamento en el check out.	La salida del huésped registrada.	Las actividades para gestionar la salida del huésped.

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

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
4	Realiza reservaciones .	1	De acuerdo a los requerimientos del cliente. Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando software hotelero. Haciendo uso del idioma inglés utilizando la fraseología para comunicarse con el huésped. Informando de manera clara y cordial, aplicando tarifas y servicios vigentes.		La realización de las reservaciones.
5	Elabora reportes de reservaciones.	1	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando las TIC para el proceso de información.	Los reportes de las reservaciones elaboradas.	

## REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Registra al huésped.	2	<p>Báez, S.(2009). <i>Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares</i>. CECSA, 136 p.</p> <p>Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i>. CECSA, 61-118, 119-160 p.</p> <p>Hernández Castillo, Claudia.(2009). <i>Manejo actual del departamento de recepción</i>. Anáhuac.76p.</p> <p>Muro Pérez, L.(1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i>. Ed. Trillas. Capitulo 4, pág.. 86-117</p> <p>Gómez Tagle, F.(2000). <i>Tecnología del hospedaje</i>. México: Diana. Capitulo 2, pág.. 53-88</p> <p>Sánchez, I. C. (2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i>. México. Limusa Capitulo 2, pág.. 25-44, Capitulo 6, pág.. 109-135</p> <p>Ramos, F, Barrera T. (2006). <i>Operación de Hoteles 1</i>. México: Trillas. Capitulo 3, pág.. 99-140</p> <p>Medina, Paola.(2007). <i>Curso de recepcionista</i>. Recuperado (Junio 25, 2010), de <a href="http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista-hotel/departamento-recepcion">http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista-hotel/departamento-recepcion</a></p>
2	Atiende solicitudes, quejas y sugerencias del huésped.	1,2	<p>Báez, S. (2009). <i>Hotelería</i>. CECSA, 61-118, 119-160 p.</p> <p>Hernández Castillo, Claudia.(2009). <i>Manejo actual del departamento de recepción</i>. Anáhuac. 76p.</p> <p>Muro Pérez, L.(1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i>. Trillas. Capitulo 5, pág.. 118-137</p> <p>Sánchez, I. C.(2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i>. México. Limusa. Capitulo 5, pág.. 93-108, Capitulo 6, pág.. 109-135</p> <p>Gómez Tagle, F.(2000). <i>Tecnología del Hospedaje</i>. México: Diana. Capitulo 2, pág.. 53-88</p> <p>Ramos, F, Barrera T.(2006). <i>Operación de Hoteles 1</i>. México: Trillas. Capitulo 3, pág.. 99-140</p>

**REGISTRA Y ATIENDE AL HUÉSPED DURANTE SU ALOJAMIENTO**
**FUENTES DE INFORMACIÓN**

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
3	Gestiona la salida del huésped.	2	<p>Báez, S.(2009). <i>Hotelería</i>. CECSA, 61-118, 119-160 p.</p> <p>Gómez Tagle, F.(2000). <i>Tecnología del hospedaje</i>. México: Diana. Capítulo 2, pág.. 53-88</p> <p>Muro Pérez, L.(1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i>. Trillas. Capítulo 9, pág.. 180-197</p> <p>Ramos, F, Barrera T.(2006). <i>Operación de hoteles 1</i>. México: Trillas. Capítulo 3, pág.. 99-140</p> <p>Sánchez, I. C. (2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i>. México. Limusa. Capítulo 2, pág.. 25-44, Capítulo 6, pág.. 109-135</p>
4	Realiza reservaciones .	1	<p>Báez, S.(2009). <i>Hotelería</i>. CECSA, 61-118, 119-160 p.</p> <p>Gómez Tagle, F.(2000). <i>Tecnología del hospedaje</i>. México: Diana. Capítulo 1, pág.. 17-52</p> <p>Ramos, F, Barrera T.(2006). <i>Operación de hoteles 1</i>. México: Trillas. Capítulo 2, pág.. 67-98</p> <p>Muro Pérez, L.(1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i>. Trillas Capítulo 3, pág.. 49-85</p> <p>Sánchez, I.C.(2008). <i>Conserjería-recepción</i>. México: LIMUSA. Capítulo 1, pág.7-24, Capítulo 5, pág.77-94</p>
5	Elabora reportes de reservaciones.	1	<p>Báez, S.(2009). <i>Hotelería</i>. CECSA, 61-118, 119-160 p.</p> <p>Gómez Tagle, F.(2000). <i>Tecnología del hospedaje</i>. México: Diana. Capítulo 1, pág.. 17-52</p> <p>Muro Pérez, L.(1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i>. Trillas. Capítulo 3, pág.. 49-85</p> <p>Ramos, F, Barrera T.(2006). <i>Operación de Hoteles 1</i>. México: Trillas. Capítulo 2, pág.. 67-98</p> <p>Sánchez, I.C.(2008). <i>Conserjería-recepción</i>. México: LIMUSA. Capítulo 1, pág.. 7-24, Capítulo 5, pág.77-94</p> <p>Medina, Paola.(2007). <i>Curso de recepcionista</i>. Recuperado (Junio 25, 2010), de <a href="http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista-hotel/departamento-recepcion">http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista-hotel/departamento-recepcion</a></p>

# MÓDULO III

## Información General

### COORDINA SERVICIOS DE HOSPEDAJE

272 horas

#### // SUBMÓDULO 1

Orienta sobre patrimonio turístico  
96 horas

#### // SUBMÓDULO 2

Atiende servicios de conserjería  
96 horas

#### // SUBMÓDULO 3

Supervisa actividades del personal uniformado  
80 horas

### OCUPACIONES DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN MEXICANA DE OCUPACIONES (CMO)

6160	Capitán de botones
8120	Porteros y conserjes en establecimiento, portero de equipaje en hotel, portero de hotel
8123	Mozos de hotel, botones y similares
6231	Promotor de turismo

### SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2007)

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

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Coordinar servicios de hospedaje
  - Orientar sobre el patrimonio turístico
  - Atender servicios de conserjería
  - Supervisar actividades del personal uniformado

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Realiza inventario de atractivos y servicios turísticos.	1	De su región o zona. Utilizando las TIC Sensibilizando sobre la preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural .
2	Elabora catálogos de atractivos y servicios turísticos.	1	Con base en el inventario realizado. Utilizando los formatos establecidos por la SECTUR y compartiendo experiencias y conocimientos con sus compañeros.
3	Informa al huésped sobre el patrimonio y servicios turísticos	1, 2, 3	Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido. De manera clara y cordial, asegurándose que sea precisa a los requerimientos .
4	Asigna turnos	3	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Valorando de manera objetiva condiciones y capacidades, sin anteponer intereses particulares.
5	Elabora reportes	3	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando las TIC para el proceso de información.
6	Atiende al huésped	3	A la llegada y salida del establecimiento de hospedaje. Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido. Con amabilidad, actitud de servicio y dirigiéndose de forma respetuosa
7	Atiende solicitudes especiales.	2	De acuerdo a los requerimientos del huésped Utilizando las TIC para búsqueda de información. Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido. Con amabilidad, actitud de servicio y dirigiéndose de forma respetuosa.

## 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.

C1 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.

C6 Argumenta un punto de vista en público de manera precisa, coherente y creativa

C11 Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.

C7 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.

C12 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.

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, rechaza toda forma de discriminación.

5.6 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

9.2 Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.

4.4 Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.

5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo cómo cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.

## 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.

TE4 Compartir su experiencia, conocimiento y recursos para el desempeño armónico del equipo.

CE4 Manifiesta sus ideas y puntos de vista de manera que los otros lo comprendan.

## 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 inventario de atractivos y servicios turísticos	1	De su región o zona. Utilizando las TIC Sensibilizando sobre la preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural	Los inventarios de atractivos y servicios turísticos	
2	Elabora catálogos de atractivos y servicios turísticos	1	Con base en el inventario realizado. Utilizando los formatos establecidos por la SECTUR y compartiendo experiencias y conocimientos con sus compañeros.	El catálogo de atractivos y servicios turísticos	
3	Informa al huésped sobre el patrimonio y servicios turísticos	1, 2, 3	Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido. De manera clara y cordial, asegurándose que sea precisa a los requerimientos .		La forma en que se proporciona la información al huésped sobre el patrimonio y servicios turísticos
4	Asigna turnos	3	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Valorando de manera objetiva condiciones y capacidades, sin anteponer intereses particulares.		La asignación de turnos.



**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Elabora reportes	3	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando las TIC para el proceso de información.	Los reportes elaborados.	
6	Atiende al huésped	3	A la llegada y salida del establecimiento de hospedaje. Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido. Con amabilidad, actitud de servicio y sin prejuicios.		La actividades de atención al huésped.
7	Atiende solicitudes especiales.	2	De acuerdo a los requerimientos del huésped Utilizando las TIC para búsqueda de información. Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido. Con amabilidad, actitud de servicio y sin prejuicios.		La atención a las solicitudes especiales.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Realiza inventario de atractivos y servicios turísticos.	1	Boullón, R.(2003). <i>Los Municipios Turísticos</i> . (Cap. 2, p. 27 a 34 y Cap. 5, p. 55 a 89). México : Trillas 110 p.
			Smith, S.(2004). <i>Geografía recreativa</i> . (Cap. 1, p. 19 a 50). México: Trillas 289p.
2	Elabora catálogos de atractivos y servicios turísticos.	1	Torre, F. (1994). <i>Arte popular mexicano</i> . (Cap. 1 a Cap. 5, p. 11 a 136). México: Trillas 142 p.
			Nava, J.(2007). <i>Tesoros turísticos de México</i> . (Parte 1 a Parte 3, p. 8 a 480). México Trillas 480p
3	Informa al huésped sobre el patrimonio y servicios turísticos	1,2,3	Sánchez, I. C.(2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i> . (Cap. 2, Pg. 25 a 44, y Cap. 3, Pg. 45 a 60). México. Limusa.
			Báez, C.(1997). <i>Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares</i> . México: Cecsa p.27-50
			Báez, S.(2004). <i>Hotelería</i> . México: (Parte 1, Pg. 15 a 27, Parte 4, pg. 61 a 81), Cecsa 388 p.
			Muro, L.(1999). <i>Manual practico de recepción hotelera</i> . (Cap. 2, págs.. 37 a 44), México: Trillas 220p
4	Asigna turnos	3	Báez, C.(1997). <i>Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares</i> . México: Cecsa p.27-50
			Báez, S.(2004). <i>Hotelería</i> . México: (Parte 1, Pg. 15 a 27, Parte 4, pg. 61 a 81), Cecsa 388 p.
			Muro, L.(1999). <i>Manual practico de recepción hotelera</i> . (Cap. 2, págs.. 37 a 44), México: Trillas 220p
5	Elabora reportes	3	Báez, C. (1997) Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares, México: Cecsa p.27-50
			Sánchez, I. C.(2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i> . (Cap. 2, Pg. 25 a 44, y Cap. 3, Pg. 45 a 60). México: Limusa
			Báez, S.(2004). <i>Hotelería</i> . México: (Parte 1, Pg. 15 a 27, Parte 4, pg. 61 a 81), Cecsa 388 p.
			Muro, L.(1999). <i>Manual practico de recepción hotelera</i> . (Cap. 4, 5 y 6, Págs.. 86 a 146), México: Trillas 220p

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
6	Atiende al huésped	3	<p>Sánchez, I. C.(2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i>. (Cap. 2, Pg. 25 a 44, y Cap. 3, Pg. 45 a 60). México: Limusa</p> <p>Báez, C.(1997). <i>Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares</i>. México: Cecsa p.27-50</p> <p>Báez, S.(2004). <i>Hotelería</i>. México: (Parte 1, Pg. 15 a 27, Parte 4, pg. 61 a 81), Cecsa 388 p.</p> <p>Muro, L.(1999). <i>Manual practico de recepción hotelería</i>.(Cap. 4 y 5 Págs.. 86 a 136), México: Trillas 220p</p>
7	Atiende solicitudes especiales.	2	<p>Sánchez, I. C.(2008). <i>Manual de conserjería y recepción</i>. (Cap. 2, Pg. 25 a 44, y Cap. 3, Pg. 45 a 60), México: Limusa</p> <p>Báez, S.(2004). <i>Hotelería</i>. México: (Parte 1, Pg. 15 a 27, Parte 4, pg. 61 a 81). Cecsa 388 p.</p> <p>Muro, L.(1999). <i>Manual practico de recepción hotelería</i>.(Cap. 6, págs.. 138 a 146). México: Trillas 220 p.</p>

# MÓDULO IV

## Información General

### COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE

192 horas

#### // SUBMÓDULO 1

Vende servicios turísticos relacionados con el hospedaje

80 horas

#### // SUBMÓDULO 2

Promociona servicios turísticos relacionados con el  
hospedaje

112 horas

### OCUPACIONES DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN MEXICANA DE OCUPACIONES (CMO)

6160	Supervisor de ventas
6231	Promotor de turismo
1250	Asistente de relaciones públicas

### SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2007)

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

**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
  - Vender y promocionar servicios turísticos relacionados con el servicio de hospedaje.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Maneja planes, servicios y tarifas	1, 2	Que ofertan los establecimientos de hospedaje. Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente.
2	Elabora paquetes	1, 2	Con base a los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje. Utilizando las TIC para conjuntar otros productos que complementen los servicios de hospedaje.
3	Promociona servicios de hospedaje	1, 2	En ferias , exposiciones, tour operadoras, minoristas y mayoristas. Priorizando los intereses institucionales . Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente. Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido.

## 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.

C7 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.

C11 Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.

## 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.

5.6 Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.

4.4 Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.

## 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.

AC1 Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente.

EP6 Cuidar y manejar los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas.

**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	Maneja planes, servicios y tarifas.	1, 2	Que ofertan los establecimientos de hospedaje. Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente.		El manejo de los planes, servicios y tarifas.
2	Elabora paquetes.	1, 2	Con base a los servicios que ofrecen los establecimientos de hospedaje. Utilizando las TIC para conjuntar otros productos que complementen los servicios de hospedaje.	Los paquetes elaborados.	
3	Promociona servicios de hospedaje	1, 2	En ferias , exposiciones, tour operadoras, minoristas y mayoristas. Priorizando los intereses institucionales . Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente. Haciendo uso del idioma inglés cuando sea requerido.		La promoción de los servicios de hospedaje.

## COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Maneja planes, servicios y tarifas.	1,2	<p>Kotler, Philip. (2004). <i>Marketing para Turismo</i>. España: Prentice Hall. Capítulo XII. p. 273. Capítulo XV. p. 377.</p> <p>Cárdenas Tabares, Fabio. ( 1991 ). <i>Mercadotecnia y productividad turística</i> . México: Trillas. p .73</p> <p>Cárdenas Tabares, Fabio .( 2004). <i>Comercialización del turismo: Determinación y análisis de mercado</i>. (3ra. Edición). México: Trillas. Capítulo IV. p. 73.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel. (2004). <i>Fundamentos de marketing turístico</i>. México: Trillas. Capítulo V. p. 55.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel. (2004). <i>Marketing Hotelero</i>. México: Trillas. Capítulo I. Pág. 9 Capítulo II. p. 17. Capítulo VII. p. 61.</p> <p>Dahdá, Jorge. (2005). <i>Publicidad turística</i>. (3ra. Edición). México, Trillas. p. 158</p> <p>SECTUR. (1992). <i>Manual de sistemas de información en mercadotecnia</i>. México: Limusa. p. 140.</p>
2	Elabora paquetes.	1,2	<p>Kotler, Philip. (2004). <i>Mercadotecnia para Turismo</i>. España: Prentice Hall. Capítulo XII. p. 273. Capítulo XV. p. 377.</p> <p>Cárdenas Tabares, Fabio. (1991). <i>La segmentación del mercado turístico</i>. México: Trillas. Capítulo VIII p. 55.</p> <p>Cárdenas Tabares, Fabio .( 2004 ). <i>Comercialización del turismo: Determinación y análisis de mercado</i>. (3ra. Edición). México: Trillas. Capítulo IV p.. 73</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel. (2005). <i>Marketing en ferias turísticas</i>. México: Trillas. Capítulo I Pág. 19; Capítulo II p. 19.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel. ( 2005). <i>Promoción turística: Un enfoque metodológico</i>. (7ª. Edición). México: Trillas. Capítulo I. p. 9.</p> <p>Dahdá, Jorge. (2005). <i>Publicidad turística</i>. (3ra. Edición). México, Trillas. p. 140</p> <p>SECTUR. (1992). <i>Manual de sistemas de información en mercadotecnia</i>. México: Limusa. p. 140.</p>



## COMERCIALIZA SERVICIOS TURÍSTICOS RELACIONADOS CON EL HOSPEDAJE

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
3	Promociona servicios de hospedaje	1,2	<p>Acerenza, Miguel Ángel. ( 2005). <i>Promoción turística: Un enfoque metodológico</i>. (7ª. Edición). México: Trillas. Capitulo III p.. 47.</p> <p>Dahdá, Jorge. (2005). <i>Elementos de turismo: economía, comunicación, alimentos y bebidas, líneas aéreas, hotelería, relaciones públicas</i>. (2da. Edición). México, Trillas. Capítulo XII p.125, Capítulo 13 p.133.</p> <p>Dahdá, Jorge. (2005). <i>Publicidad turística</i>. (3ra. Edición). México, Trillas. P. 140</p> <p>SECTUR. (1992). <i>Manual de sistemas de información en mercadotecnia</i>. México: Limusa. p. 140.</p>

# MÓDULO V

## Información General

### AUXILIA EN LA COORDINACIÓN DE GRUPOS Y CONVENCIONES

192 horas

#### // SUBMÓDULO 1

Auxilia en la planeación de eventos

96 horas

#### // SUBMÓDULO 2

Auxilia en la operación de eventos

96 horas

### OCUPACIONES DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN MEXICANA DE OCUPACIONES (CMO)

6160

Jefes de departamento, coordinadores y supervisores en servicios de restaurante, hospedaje y comercio

### SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2007)

721111

Hoteles con otros servicios integrados

**AUXILIA EN LA COORDINACIÓN DE GRUPOS Y CONVENCIONES**
**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será capaz de:

- Auxiliar en la coordinación de grupos y convenciones de acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel.
  - Auxiliar en la planeación y operación de eventos

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Elabora cotizaciones para eventos.	1	De acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel. Utilizando las TIC para la realización y envío de presupuesto, de forma clara, veraz y oportuna .
2	Auxilia en el manejo de grupos.	2	De acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel. Ofreciendo un buen servicio al cliente tratando de superar sus expectativas. Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente.
3	Auxilia en la organización y operación de grupos y convenciones.	1, 2	Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente. De acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel. Estableciendo prioridades y tiempos para la mejor atención del cliente. Integrándose en equipos de trabajo para una mejor organización.
4	Elabora reportes.	1, 2	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando la s TIC para el proceso de información.

## 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.

CS6 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.

C12 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.

## 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.

AC1 Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente.

AC3 Organiza la propia actividad de forma que se pueda dar mejor servicio a los clientes.

PO4 Establecer prioridades y tiempos.

**AUXILIA 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	Elabora cotizaciones para eventos	1	De acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel. Utilizando las TIC para la realización y envío de presupuesto, de forma clara, veraz y oportuna .	La cotización del evento	
2	Auxilia en el manejo de grupos.	2	De acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel. Ofreciendo un buen servicio al cliente tratando de superar sus expectativas. Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente.		Las actividades de apoyo para el manejo de grupos.
3	Auxilia en la organización y operación de grupos y convenciones.	1, 2	Expresándose de forma veraz, oportuna y objetiva para atender las necesidades del cliente. De acuerdo a los procedimientos establecidos en el hotel. Estableciendo prioridades y tiempos para la mejor atención del cliente. Integrándose en equipos de trabajo.		Las actividades para el apoyo en la organización y operación de grupos y convenciones.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
4	Elabora reportes	1, 2	Aplicando las políticas y procedimientos del departamento. Utilizando la s TIC para el proceso de información.	Los reportes elaborados.	

**AUXILIA EN LA COORDINACIÓN DE GRUPOS Y CONVENCIONES**
**FUENTES DE INFORMACIÓN**

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Elabora cotizaciones para eventos	1	<p>Yarto, Eduardo. (2007). <i>Turismo de convenciones, incentivos, congresos y convenciones</i>. México: Trillas Cap. I AL VI 144pag.</p> <p>Peña Guzmán, D. (2006 ). <i>Congresos, convenciones y reuniones</i>. México. Trillas. 1° Edición Cap.IV pag.115-156</p> <p>Richero, A. (2007). <i>Planeación y ejecución de eventos presenciales y en línea</i>. Chile.</p> <p>Jijena Sánchez, R. (2007). <i>Cómo organizar eventos con éxito/event planing</i>. Argentina: Ld Books Inc.</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>
2	Auxilia en el manejo de grupos.	2	<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>Juan Manuel Buendía.(1991). <i>Organización Congresos y Seminarios</i>. Editorial Trillas. México D.F. Cap. IX,X,XI Y XII</p> <p>Consejo de Normalización y Certificación. (2010). <i>Organización de eventos de negocios sociales y culturales</i>. México: CONOCER.</p>

## AUXILIA EN LA COORDINACIÓN DE GRUPOS Y CONVENCIONES

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
3	Auxilia en la organización y operación de grupos y convenciones.	1, 2	<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. (2004). <i>Organización de eventos</i>. Argentina: Ugerman.</p> <p>Jijena Sánchez, R. (2007). <i>Organización de Eventos. Problemas e Imprevistos. Soluciones y Sugerencias</i>. Argentina</p> <p>Consejo de Normalización y Certificación. (2010). <i>Organización de Eventos de Negocios Sociales y Culturales</i>. México: CONOCER.</p>
4	Elabora reportes	1, 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>Richero, A. (1993). <i>Eventos, Guía práctica para su planeación y ejecución</i>. México. Trillas.</p> <p>Consejo de Normalización y Certificación. (2010). <i>Organización de Eventos de Negocios Sociales y Culturales</i>. México: CONOCER.</p>



NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
EQUIPOS	
Computadora	I,II,III,IV y V
Impresora multifuncional	I,II,III,IV y V
Teléfono	I,II,III,IV y V
Proyector multimedia (cañón)	I,II,III,IV y V
Diadema para teléfono y amplificador	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 40 "	I, II, III, IV y V

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
HERRAMIENTAS	
Mantel redondo para banquete	I,II,III,IV y V
Mantel rectangular para banquetes	I,II,III,IV y V
Cubremantel	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
MOBILIARIO	
Mueble de recepción	I,II,III,IV y V
Silla	I,II,III,IV y V
Escritorio para reservaciones	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	I
Colchón	I
Base para colchón	I
Cabecera	I
Cama extra	I
Tina de baño individual sin hidromasaje	I
Juego de baño completo	I
Juego de accesorio para baño	I

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>MOBILIARIO</b>	
Aire acondicionado multi-split	I
Cómoda	IV
Buró	IV
<b>MATERIALES</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

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
SOFTWARE	
Software hotelero	I,II,III,IV y V
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.



## COMITÉS INTERINSTITUCIONALES DE FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA



**Secretaría de Educación Pública**

Subsecretaría de Educación Media Superior  
Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico

Abril, 2013.