

# **Técnico en Servicios de Hotelería**

La carrera de Técnico en Servicios de Hotelería, ofrece las competencias profesionales que permiten al egresado realizar actividades basadas en las necesidades detectadas en el ramo de la hotelería, la cual genera una gran derrama económica.

La modalidad del turismo representa el 9% del PIB y es considerado la tercera fuente de divisas más importante, según datos de la cámara de comercio de México, en el documento “cifras del turismo”, nuestro país es generador de más de 7.5 millones de empleos y por supuesto empresas que participan, la mayoría de ellas Pymes.

De tal suerte que el egresado de servicios de hotelería demostrará a través de las diferentes competencias que puede orientar a un turista con información acerca de los sitios y actividades de interés que existen y se desarrollan en su contexto influyendo además de manera positiva en la toma de decisiones del turista en los lugares a visitar y las actividades a realizar, por lo que sin ser un vendedor, desarrollará algunas de esas habilidades de manera implícita. Así mismo ser competente en atender al huésped en el área de división cuartos de un hotel, preparando alimentos y bebidas utilizando las técnicas básicas; atendiéndolo en el servicio de alimentos y bebidas y apoyando en la realización de eventos especiales como son de negocios sociales y culturales.

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.

Asimismo, 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.

Con las competencias de empleabilidad y productividad:

- CE3. Expresar sus ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de su (s) interlocutor (es) y la situación dada.
- AC4. Solucionar oportunamente los problemas que encuentran los clientes en los productos o servicios.
- OL4. Trabajar hasta alcanzar las metas o retos propuestos.
- RI1. Coordinar el lenguaje corporal con el lenguaje oral en las situaciones de comunicación interpersonal.
- AC1. Utilizar la comunicación efectiva para identificar las necesidades del cliente.
- EP8. Actuar responsablemente de acuerdo a las normas y disposiciones definidas en un espacio dado.
- AP4. Observar permanentemente y reportar los cambios presentes en los procesos, infraestructura e insumos.
- AC6. Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta
- OL2. Diseñar y utilizar indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos.
- OM1. Actualizarse respecto a las mejores prácticas en su especialidad o área de trabajo
- EP6. Cuidar y manejar los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas
- AP2. Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad exigidos.
- TE4. Compartir su experiencia, conocimiento y recursos para el desempeño armónico del equipo.
- AC3. Organizar la propia actividad de forma que se pueda dar mejor servicio a los clientes.
- OL1. Orientar las acciones llevadas a cabo a lograr y superar los estándares de desempeños y los plazos establecidos.
- AC7. Mostrar interés por atender los errores cometidos con los clientes.
- RI3. Realizar preguntas para asegurarse de que comprenden lo que los demás están comunicando.
- EP7. Cumplir los compromisos de acuerdo con las condiciones de tiempo y forma acordados.

- TE1. Realizar actividades para la concreción de objetivos y metas.
- AD1. Enfrentar situaciones distintas a la que se está acostumbrado/a en la rutina de trabajo de forma abierta
- PO6. Evaluar mediante seguimiento el cumplimiento de los objetivos y corregir las desviaciones si fuera necesario
- AC6. Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta

Permite al técnico incorporarse al ámbito laboral en diversos sitios de inserción como:

- Puestos de información turística
- Agencias de viajes
- Establecimientos de hospedaje
- Establecimientos de alimentos y bebidas
- Organización de eventos sociales, culturales y de negocios.

Para lograr las competencias el estudiante debe de 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 1,200 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.

### **Perfil de ingreso**

Los aspirantes a ingresar a nuestros planteles, deberán haber concluido su educación media básica y cumplir con los requisitos contemplados en las Normas Específicas de Servicios Escolares; además de contar con las siguientes habilidades:

- Observa las reglas de convivencia para la vida en sociedad.

- Resuelve problemas mediante el uso de operaciones y procesos aritméticos, geométricos y algebraicos.
- Interactúa en diferentes contextos utilizando el lenguaje oral y escrito.
- Maneja hábitos de estudio y técnicas de aprendizaje.
- Aplica las tecnologías de la información y comunicación.

## **Perfil de egreso**

La formación que ofrece la carrera de Técnico en Servicios de Hotelería permite al egresado, a través de la articulación de saberes de diversos campos, realizar actividades dirigidas a satisfacer la demanda en la prestación de servicios de hotelería correspondiente.

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

Las siguientes competencias profesionales:

- Orienta al cliente con la información de los servicios turísticos.
- Atiende al huésped en el área de división cuartos.
- Prepara alimentos y bebidas aplicando técnicas básicas.
- Brinda el servicio de alimentos y bebidas en centros de hospedaje
- Asiste en la organización y realización de eventos de negocios, sociales y culturales.

Y las competencias de empleabilidad y productividad:

- Planeación y organización.
- Orientación a la mejora continua.
- Atención al cliente.
- Relaciones interpersonales.
- Ética profesional.

El egresado de la carrera de Técnico en Servicios de Hotelería está en posibilidades de demostrar las competencias genéricas como:

- 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.
- 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.

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. Los egresados de la Carrera de Técnico en servicios de hotelería, de acuerdo a la normatividad del Bachillerato Tecnológico, pueden insertarse en el ámbito laboral y/o continuar en su formación superior.

El componente de formación básica se articula con el nivel de formación precedente, en especial con la secundaria técnica, aborda los conocimientos esenciales de la ciencia, la tecnología y las humanidades, y es obligatorio. La formación básica aporta fundamentos a la propedéutica y a la profesional.

Sus asignaturas se abordan principalmente en los cuatro primeros semestres, y se distribuyen en cuatro campos de conocimiento: Matemáticas, Ciencias Naturales, Comunicación e Historia, sociedad y tecnología.

El componente de formación propedéutica enlaza al bachillerato tecnológico con la educación superior; y pone énfasis en una profundización de los conocimientos que favorezcan el manejo pluridisciplinario e interdisciplinario, de tal modo que se logre una mejor incorporación a los estudios superiores.

La formación propedéutica se organiza en cuatro áreas que permiten la convergencia e integración de los saberes previamente adquiridos: Físicomatemática, Químico-biológica, Económico-administrativa y Humanidades. El estudiante debe cursar una de ellas, y puede elegirla con independencia de la especialidad de formación profesional que estudie.

El profesional de la carrera de: Técnico en servicios de hotelería, cuenta con competencias de desarrollo humano que le permiten desempeñarse en cualquier contexto social, familiar y laboral que coadyuven a su desempeño profesional, en el área de la hotelería, gastronomía, información turística y organización de eventos, las cuales se complementan con su formación básica adquiridas en las competencias de formación disciplinar.

### **Perfil del docente**

El maestro, más que un docente, debe ser un facilitador con pleno conocimiento del proceso de enseñanza aprendizaje. Así mismo, debe tener dominio de las estrategias didácticas y formas de evaluación, para lograr en los alumnos verdaderos aprendizajes significativos. Además necesita organizar actividades de apertura, desarrollo y cierre en cada una de las competencias o habilidades a desarrollar, tomando en cuenta las competencias genéricas y disciplinares,

que formarán en el alumno las actitudes y valores necesarios para construir una mejor sociedad. Para esto, debe contar con un perfil académico afín al módulo por impartir y experiencia en el desarrollo, evaluación e implementación de proyectos productivos, que le permita formar en el estudiante competencias para la carrera de Técnico en Servicios de Hotelería.

Las competencias mínimas que el docente debe poseer son:

**MÓDULO I:** Orienta al cliente con la información de los servicios turísticos.

1. Competencias docentes según el Acuerdo Secretarial 447.
2. Manejo de información de sitios de interés turístico y actividades de turismo alternativo.
3. Dominio del idioma inglés en un 50% o mas.

4. Manejo de técnicas de venta.

**MÓDULO II:** Atiende al huésped en el área de división cuartos.

1. Competencias docentes según el Acuerdo Secretarial 447.
2. Manejo de servicios de hospedaje.
3. Manejo de software hotelero.
4. Manejo de fraseología de hotelería.
5. Manejo de etiqueta telefónica.
6. Manejo del idioma inglés en un 70%

**MÓDULO III:** Prepara alimentos y bebidas aplicando técnicas básicas.

1. Competencias docentes según el Acuerdo Secretarial 447.
2. Técnicas culinarias básicas en la preparación de alimentos.
3. Técnicas para la preparación de bebidas.
4. Manejo de la normas NMX F-605 NORMEX 204 y la NOM 093 SSA 1994.
5. Manejo de información de tipos de bebidas alcohólicas y mezclantes.
6. Manejo de equipo, y utensilios de bar y de cocina.
7. Aplicación de primeros auxilios.

**MÓDULO IV:** Brinda el servicio de alimentos y bebidas en centros de hospedaje.

1. Competencias docentes según el Acuerdo Secretarial 447.
2. Tipos de servicio y tipos de montaje de mesas.
3. Manejo del idioma inglés en un 70%.
4. Manejo de software restaurantero.

**MÓDULO V:** Asiste en la organización y realización de eventos de negocios, sociales y culturales.

1. Competencias docentes según el Acuerdo Secretarial 447.
2. Manejo de eventos de negocios sociales y culturales.
3. Manejo de los pasos del proceso administrativo.
4. Logística.