



SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DEL BACHILLERATO

DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

# TURISMO

SERIE

PROGRAMAS DE ESTUDIO

DIRECTORIO

Emilio Chuayffet Chemor

Secretario de Educación Pública

Rodolfo Tuirán Gutiérrez

Subsecretario de Educación Media Superior

Carlos Santos Ancira

Director General del Bachillerato

CRÉDITOS

Docentes que diseñaron el programa de estudios

Sofía Magdalena Arellano Guevara

Martha Laura Burgos Angulo

María Teresa Colmenero Ávila

Ma. Verónica Jaramillo Bolaños

Martha Elena García Barraza

Cornelio Francisco Zayas Coca.

El presente programa constituye una adaptación al Programa de estudios publicado en 2007 para el Bachillerato Tecnológico.

## CONTENIDO

### 1. Descripción de la capacitación

- 1.1. Estructura curricular del Bachillerato General.
- 1.2. Justificación de la capacitación.
- 1.3. Competencias profesionales de egreso.

### 2. Módulos que integran la capacitación

- 2.1 Módulo I Servicio de hospedaje y Supervisar servicios integrales de viaje.
- Módulo II Coordinar eventos socioculturales y negocios.

### 3. Cómo se desarrollan los submódulos en la formación profesional

- 3.1. Lineamientos metodológicos para elaborar los submódulos.

## PRESENTACIÓN

A partir del Ciclo Escolar 2009-2010 la Dirección General del Bachillerato incorporó en su plan de estudios los principios básicos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior cuyo propósito es fortalecer y consolidar la identidad de este nivel educativo, en todas sus modalidades y subsistemas; proporcionar una educación pertinente y relevante al estudiante que le permita establecer una relación entre la escuela y su entorno; y facilitar el tránsito académico de los estudiantes entre los subsistemas y las escuelas.

Para el logro de las finalidades anteriores, uno de los ejes principales de la Reforma es la definición de un Marco Curricular Común, que compartirán todas las instituciones de bachillerato, basado en desempeños terminales, el enfoque educativo basado en el desarrollo de competencias, la flexibilidad y los componentes comunes del currículum.

A propósito de éste destacaremos que el enfoque educativo permite:

- Establecer en una unidad común los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que el egresado de bachillerato debe poseer.

Dentro de las competencias a desarrollar, encontramos las genéricas; que son aquellas que se desarrollarán de manera transversal en todas las asignaturas del mapa curricular y permiten al estudiante comprender su mundo e influir en él, le brindan autonomía en el proceso de aprendizaje y favorecen el desarrollo de relaciones armónicas con quienes les rodean. Por otra parte las competencias disciplinares refieren los mínimos necesarios de cada campo disciplinar para que los estudiantes se desarrollen en diferentes contextos y situaciones a lo largo de la vida. Asimismo las competencias profesionales los preparan para desempeñarse en su vida laboral con mayores posibilidades de éxito.

Dentro de este enfoque educativo existen varias definiciones de lo qué es una competencia, a continuación se presentan las definiciones que fueron retomadas por la Dirección General del Bachillerato para la actualización de los programas de estudio:

Una competencia es la “capacidad de movilizar recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones” con buen juicio, a su debido tiempo, para definir y solucionar verdaderos

problemas<sup>1</sup>.

Tal como comenta Anahí Mastache<sup>2</sup>, las competencias van más allá de las habilidades básicas o saber hacer, ya que implican saber actuar y reaccionar; es decir que los estudiantes sepan saber qué hacer y cuándo hacer. De tal forma que la Educación Media Superior debe dejar de lado la memorización sin sentido de temas desarticulados y la adquisición de habilidades relativamente mecánicas, sino más bien promover el desarrollo de competencias susceptibles de ser empleadas en el contexto en el que se encuentren los estudiantes, que se manifiesten en la capacidad de resolución de problemas, procurando que en el aula exista una vinculación entre ésta y la vida cotidiana incorporando los aspectos socioculturales y disciplinarios que les permitan a los egresados desarrollar competencias educativas

Las anteriores definiciones vinculadas con referentes psicopedagógicos del enfoque constructivista centrado en el aprendizaje, proporcionan algunas características de la enseñanza y del aprendizaje que presenta este enfoque educativo:

- a) El educando es el sujeto que construye sus aprendizajes, gracias a su capacidad de pensar, actuar y sentir.
- b) El logro de una competencia será el resultado de los procesos de aprendizaje que realice el educando, a partir de las situaciones de aprendizaje significativas.
- c) Las situaciones de aprendizaje serán significativas para el estudiante en la medida que éstas le sean atractivas, cubran alguna necesidad, recuperen parte de su entorno actual y principalmente le permitan reconstruir sus conocimientos por medio de la reflexión y análisis de las situaciones.
- d) Toda competencia implica la movilización adecuada y articulada de los saberes que ya se poseen (conocimientos, habilidades, actitudes y valores), así como de los nuevos saberes.
- e) Movilizar los recursos cognitivos, implica la aplicación de diversos saberes en conjunto en situaciones específicas y condiciones particulares.
- f) Un individuo competente es aquél que ha mejorado sus capacidades y demuestra un nivel de desempeño acorde a lo que se espera en el desarrollo de una actividad significativa determinada.
- g) La adquisición de una competencia se demuestra a través del desempeño de una tarea o producto (evidencias de aprendizaje), que responden a indicadores de desempeño de eficacia, eficiencia, efectividad y pertinencia y calidad establecidos.
- h) Las competencias se presentan en diferentes niveles de desempeño.

---

<sup>1</sup> Philippe Perrenoud, “Construir competencias desde la escuela” Ediciones Dolmen, Santiago de Chile.

<sup>2</sup> Mastache, Anahí et. al. Formar personas competentes. Desarrollo de competencias tecnológicas y psicosociales. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires / México. 2007.

i) La función del docente es ser mediador y promotor de actividades que permitan el desarrollo de competencias, al facilitar el aprendizaje entre los estudiantes, a partir del diseño y selección de secuencias didácticas, reconocimiento del contexto que vive el estudiante, selección de materiales, promoción de un trabajo interdisciplinario y acompañamiento del proceso de aprendizaje del estudiante.

El plan de estudio de la Dirección General del Bachillerato tiene como objetivos:

- Proveer al educando de una cultura general que le permita interactuar con su entorno de manera activa, propositiva y crítica (componente de formación básica);
- Prepararlo para su ingreso y permanencia en la educación superior, a partir de sus inquietudes y aspiraciones profesionales (componente de formación propedéutica);
- Y finalmente promover su contacto con algún campo productivo real que le permita, si ese es su interés y necesidad, incorporarse al ámbito laboral (componente de formación para el trabajo).

El programa de Turismo responde a éste último objetivo.

- En los módulos que integran la capacitación se ofrece la justificación para ser considerados como salidas laterales reconocidas en el mundo laboral, los referentes normativos seleccionados para su elaboración, los sitios de inserción en el mercado de trabajo para la integración del egresado, el aprendizaje en términos de resultados, las competencias a desarrollar en cada submódulo, los recursos didácticos que apoyarán el aprendizaje, su estrategia y su evaluación, así como las fuentes de información.
- En el desarrollo de los submódulos, con respecto a la formación profesional, se ofrece un despliegue de consideraciones pedagógicas y lineamientos metodológicos para que usted realice una planeación específica y la concrete en la elaboración de las guías didácticas por submódulo, en las que tendrá que considerar elementos como: sus condiciones regionales, situación del plantel, características e intereses del estudiante y sus propias habilidades como docente.

Esta planeación específica se caracteriza por ser dinámica y colaborativa, pues responde a situaciones escolares, laborales y particulares del estudiante, y comparte el co-diseño con los docentes del mismo plantel o incluso de la región, por medio de diversos mecanismos, como las academias.

Al ajustar sus componentes en varias posibilidades de desarrollo, estas modificaciones a los programas de estudio del componente de formación profesional apoyan el logro de una estructura curricular flexible en las capacitaciones para el trabajo ofrecidas por el Bachillerato General, y permiten a los estudiantes, tutores y comunidad educativa participar en la toma de decisiones sobre la formación elegida por el estudiante.



## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

## JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La Capacitación en Turismo desarrollará las competencias necesarias para ocupar diversos puestos en el ámbito laboral de este sector. En los módulos que comprenden la estructura curricular se contemplan como referentes Normas Técnicas de Competencia Laboral, Normas Mexicanas, Normas Turísticas y elementos fundamentales que señala el sector productivo, tales como: trabajo en equipo, valores, autoaprendizaje, liderazgo, los cuales permiten que al término de los mismos el alumno sea capaz de desarrollar una competencia.

Asimismo podrá desarrollar competencias genéricas relacionadas principalmente con la participación en los procesos de comunicación en distintos contextos, la integración efectiva a los equipos de trabajo y la intervención consciente, desde su comunidad en particular, en el país y el mundo en general, todo con apego al cuidado del medioambiente.

La capacitación se inicia en el tercer semestre, con el módulo I, denominado servicio de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes, que permite al estudiante adquirir las competencias para describir establecimientos de hospedaje, guiar recorridos de atractivos turísticos, elaborar paquetes turísticos e identificar recursos turísticos de México.

Con el módulo II, denominado Coordinar eventos socioculturales y de negocios, el estudiante desarrollará las siguientes competencias: patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios, dirigir y organizar el desarrollo de eventos y comercializar productos turísticos y propiedades vacacionales

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

La capacitación se compone de dos módulos el primer módulo consta de cinco submódulos tiene una duración de 272 horas, y el último de 176 horas, está formado por tres submódulos. En total La capacitación en turismo tiene un total de 448 horas.

MAPA DE LA CAPACITACIÓN

3er semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Servicio de hospedaje. (48 hrs.)	Guiar recorridos turísticos atractivos (48 hrs.)	Identificar los recursos turísticos de México (48 hrs.)	Dirigir y organizar el desarrollo de eventos. (48 hrs.)
Limpieza e inspección de hospedaje y funciones que realiza un guía de turistas. (64 hrs.)	Elaborar paquetes turísticos (64 hrs.)	Patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios. (64 hrs.)	Comercializar productos turísticos y propiedades vacacionales (64 hrs.)

## COMPETENCIAS DE EGRESO DE LA CAPACITACIÓN

Durante el proceso de formación de los dos módulos, el estudiante desarrollará las siguientes competencias profesionales, correspondientes a la capacitación en Turismo:

- Servicio de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes.
- Coordinar eventos socioculturales y de negocios.

Además se presentan las 11 competencias genéricas, para que usted intervenga en su desarrollo o reforzamiento, y con ello enriquezca el perfil de egreso del bachiller. Se considera que el egresado de la capacitación en informática está en posibilidades de desarrollar las competencias genéricas número uno, cuatro, cinco, seis y ocho. Sin embargo, se deja abierta la posibilidad de que usted contribuya a la adquisición de otras que considere pertinentes, de acuerdo con el contexto regional, laboral y académico:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.

8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

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.

## Módulo I Establecimientos de hospedaje y supervisar servicios integrales de viajes 272 hrs.

### Justificación del módulo

El crecimiento de la oferta de servicios integrales de viajes y su diversificación en nuestro país en los últimos años, trae consigo la necesidad de contar con personal altamente capacitado que ejerza funciones básicas de supervisión de servicios integrales de viajes, capaces de utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizado y mostrar disposición para trabajar en equipo. Los contenidos de los submódulos garantizan la fácil inserción de los alumnos en puestos que oferta el mercado laboral como SECTUR , operadores turísticos independientes, agencias de viajes, líneas aéreas y arrendadoras de transportación turística (terrestres, marítimas, ferroviarias y náuticas), empresas de ecoturismo, promotoras de turismo de aventura, oficinas de información turística, operadores turísticos, hoteles, zonas arqueológicas, terminales de transportación, museos, parques temáticos, reservas ecológicas.

### Referentes normativos para la elaboración del módulo

CTUR0030.01 Venta de servicios integrales de viaje.

CTUR0125.01 Comercialización de servicios integrados de viaje.

CTUR0014.02 Supervisión del arrendamiento de vehículos.

CTUR0015.02 Operación de arrendamiento de vehículos.

CTUR0152.01 Operación del turismo de aventura y ecoturismo.

NOM-08-TUR-2002 Elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados.

NOM-011-TUR-2001 Requisitos de seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura.

### Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo

- SECTUR, operadores turísticos independientes, agencias de viajes, líneas aéreas y arrendadoras de transportación turística (terrestres, marítimas, ferroviarias y náuticas), empresas de ecoturismo, promotoras de turismo de aventura, oficinas de información turística, operadores turísticos, hoteles, zonas arqueológicas, terminales de transportación, museos, parques temáticos, reservas ecológicas, Hoteles, supermercados, cines, restaurantes.

Resultado de aprendizaje del módulo

Supervisar los servicios integrales de viajes, tales como establecimientos de hospedaje, guiar recorridos de atractivos turísticos, elaborar paquetes turísticos, así como promover el patrimonio turístico de nuestro país, considerando la normatividad vigente, las medidas de seguridad e higiene y preservando el medio ambiente con responsabilidad.

Módulo I Establecimientos de hospedaje y Supervisar servicios integrales de viajes

272 hrs.

Submódulo I Servicio de hospedaje

48 hrs.

Contenido

- Descubrir establecimientos de hospedaje

Submódulo II Limpieza e inspección de hospedaje y funciones que realiza un guía de turistas

64 hrs.

Contenido

- Limpiar e inspeccionar las habitaciones para su uso
- Realizar e inspeccionar la limpieza de áreas públicas
- Describir las funciones que realiza un guía de turistas

Submódulo III Guiar recorridos de atractivos turísticos

48 hrs.

Contenido

- Promover recorridos turísticos en su región.

## Submódulo IV Elaborar paquetes turísticos

64 hrs.

### Contenido

- Identificar la evolución y funciones de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes.
- Diseñar y ofertar paquetes turísticos atendiendo las necesidades del cliente.
- Vender paquetes turísticos.

## Submódulo V Identificar recursos turísticos de México

48 hrs.

### Contenido

- Ubicar la República Mexicana su división política y recursos turísticos naturales y socioculturales.
- Identificar los recursos turísticos de los estados de la república Mexicana.

Recursos didácticos del módulo.

### Equipo

Equipo de cómputo con servicio de internet, impresora, televisión, reproductor de DVD, proyector, cámara digital, cámara de video y grabadora.

Equipo de operación:

Pizarrón, pintarrón, mapas de la República Mexicana, planisferio, escritorio, rotafolio, teléfono, internet, sillas, equipo de apoyo para oficina y fax.

Material didáctico:

Hojas, papel bond, revistas especializadas, plumones, borrador, cuaderno de apuntes, calculadora, folletos, trípticos, periódicos, CDS, USB, marcadores, fotografías, diapositivas, formatos, acetatos, videos de los estados, software turísticos, manuales, directorio de servicios, paquetes turísticos, itinerarios, contratos, cartera de clientes, globalizadores y enciclopedia.



## Estrategia de evaluación del aprendizaje

Este módulo se evaluará con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegian la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que permitan integrar a cada estudiante un portafolio que contenga evidencias por conocimiento, desempeño, producto y actitudes que demuestren un aprendizaje de acuerdo a los objetivos del módulo.

## Fuentes de información

- ACERENZA, Miguel Ángel, Marketing de destinos turísticos, Ed. TRILLAS Turismo México, (2004).
- ANDREDE, Víctor, Sánchez Homero, García Natalia, Geografía de México, Ed. TRILLAS, México.
- BASSOLS, Ángel, Geografía Económica de México, Ed. TRILLAS, México.
- BERRUECOS, Joaquín, Video XX Aniversario México Desconocido, Ed. MEXICO DESCONOCIDO, S.A. de C.V., (2004).
- BERGER, Karen, Hiking & Backpacking a complete guide, Ed. WW NORTON AND COMPANY USA, (1995).
- BOULLON, Roberto, Las actividades turísticas y recreacionales, Ed. TRILLAS México, (2005).
- BOULLON, Roberto, Los municipios turísticos, Ed. TRILLAS México, (1990).
- CONACULTA\_INAH, Paseos culturales, CONACULTA México, (2005).
- CONACULTA, Atlas de infraestructura cultural de México, CONACULTA México, (2003).
- DAVIDE, Domenici, Guía de sitios arqueológicos, Ed. OCEANO México, (2004).
- GONZALEZ, Fernando, Las cien maravillas de México, Ed. CLIO México, (2004).
- GUIA Roji, México atlas turístico de carreteras, Ed. GUIA ROJI, (2007/2008).
- GUTIERREZ, Jesús, Castillo Roberto, Castañeda Jerónimo, Sánchez Antonio, Recursos Naturales y turismo, Ed. LIMUSA México.
- KOTLER, Ph., Haider, D. y Rein, J. Mercadotecnia de localidades, Ed. DIANA México, (1994).
- LESUR, Luis, Manual de preparación de viajes, Ed. TRILLAS México, (1999).
- L. FOSTER, Denis, Agencia de Viajes, Administración y Operación, Ed. MC GRAW HILL México, (1994).
- L. FOSTER, Denis, Ventas y mercadotecnia para el profesional de turismo, Ed. MC GRAW HILL México, (1995).
- MEXICO Desconocido, Guía México Desconocido 31 estados y D.F., Ed. MEXICO DESCONOCIDO, (2004).
- Mc INTOSH, Robert W., Turismo/Planeación, administración y perspectivas, Ed. LIMUSA México, (2006).
- OLIVER, Peter, Bicycling, touring and mountain bike basics, Ed. WW NORTON & COMPANY USA, (1995).
- RODRIGUEZ, Mario, Geografía turística de México, Ed. SOUTH WESTERN PUBLISHING.
- SECTUR, Creación y operación de agencias locales integradoras de viajes (DMC'S), Ed. SECTUR México.

SECTUR, Guía de equipo recomendado para la operación de actividades del turismo de aventura y ecoturismo, Ed. SECTUR, (2002).

Referencias Electrónicas:

[www.inah.gob.mx](http://www.inah.gob.mx) (consultada 2006)

[www.mexicodesconocido.com.mx](http://www.mexicodesconocido.com.mx) (consultada 2005)

[www.oceano.com.mx](http://www.oceano.com.mx) (consultada 2006)

[www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx) (consultada 2006)

## Módulo II Coordinar eventos socioculturales y de negocios 176 hrs.

### Justificación del módulo

Los tiempos actuales requieren que el desarrollo turístico en nuestro país sea sustentable, en ese sentido, trae consigo la necesidad de formar personal capacitado para la coordinación de eventos socioculturales y de negocios, capaz de utilizar nuevas tecnologías, mantenerse actualizado, tener disposición para trabajar en equipo la forma de plantear los contenidos favorece la fácil inserción de los alumnos en puestos que oferte el mercado laboral en: empresas de hospedaje, restaurantes, compañías transportadoras, y agencias de viajes.

### Referentes normativos para la elaboración del módulo

CTUR0596.01 Organización de eventos de negocios, sociales y culturales.

CTUR0185.03 Supervisión de la comercialización de tiempo compartido.

CTUR0186.03 Comercialización del tiempo compartido.

NOM029-SCFI-1998 Prácticas comerciales y requisitos para la comercialización del tiempo compartido.

### Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo

Empresas públicas, privadas, oficinas de congresos, convenciones y visitantes, asociaciones civiles, gobierno municipal y estatal, consultorías, hoteles, sindicatos, propiedades vacacionales, ferias, exposiciones, galerías, museos, empresas de publicidad.

### Resultado de aprendizaje del módulo

Organizar eventos socioculturales y de negocios con base en la integración de comités, así como la comercialización de productos turísticos considerando la normatividad vigente, las medidas de seguridad e higiene y cuidando el medio ambiente con responsabilidad.

## Módulo II Coordinar eventos socioculturales y de negocios 176 hrs.

Submódulo I Patrimonio turístico de México y organizar eventos socioculturales y de negocios 64 hrs.

### Contenido

- Promover el patrimonio turístico de México  
Describir y clasificar los tipos de eventos y sus características
- Contratar y supervisar los servicios para eventos sociales, culturales y de negocios

Submódulo II Dirigir y Organizar el desarrollo de un evento de negocio, cultural y social programado 48 hrs.

### Contenido

- Dirigir y Organizar el desarrollo de un evento de negocio , cultural y social programado

Submódulo III Comercializar productos Turísticos y propiedades vacacionales 64 hrs.

### Contenido

- Describir el proceso de Comercialización y Mercadotecnia de Productos Turísticos
- Comercializar los productos turísticos aplicando la mercadotecnia.
- Comercializar propiedades vacacionales

Recursos didácticos

Equipo de Apoyo

Escritorio, sillas, archivero, sala-recepción, aire acondicionado, papelería y pc.

Materiales

Papel bond, marcadores, hojas, rotafolio, cuaderno de apuntes, cinta adhesiva, revistas, folletos, colores, plumones, directorio de servicios, videos promocionales, manuales de ventas, láminas y diapositivas.

Herramientas

Software, internet, material de escritorio, teléfono y laptop.

Estrategia de evaluación del aprendizaje

Este módulo se evaluará con actividades diagnósticas, contenidos teóricos, actividades prácticas que privilegian la acción. Se aplicarán evaluaciones continuas, tanto individuales como grupales que permitan integrar a cada estudiante un portafolio que contenga evidencias por conocimiento, desempeño, producto y actitudes que demuestren un aprendizaje de acuerdo a los objetivos del módulo.

## Fuentes de información

ACERENZA, Miguel Ángel, Marketing Turístico, Trillas Editorial, México, Única Edición.

ACERENZA, Miguel Ángel, Promoción Turística, Trillas Editorial, México, Única Edición.

BOULLON, Roberto, Proyectos Turísticos, Diana Editorial, México, Única Edición.

BUENDIA, Juan Manuel, Organización de reuniones, Editorial Trillas, México.

CRAVIOTO, Magallón Tonatiuh, Organización de Congresos y Convenciones, Editorial Trillas, México.

CRUZ, Gómez Pablo y ZAVALA V. María de Lourdes, Congresos y convenciones, Impresiones editoriales, México.

FISHER, Laura, Mercadotecnia, Editorial Mc Graw Hill, México, Única Edición.

HOLLOWAY, J. C. / PLANT, R. V. Mercadotecnia Turística, Editorial Diana, México, Única Edición.

KOTLER, Philip / BOWEN, John / MARKENS, James, Mercadotecnia para Hotelería y Turismo, Editorial Prentice Hall, México, (1997).

PEÑA, Guzmán Diana, Congresos, Convenciones y reuniones, Editorial Trillas, México, (2004).

RAMÍREZ, Ávila Estela A., Turismo de negocios, Editorial Trillas, México, (2006).

REVISTA, Convenciones Revista especializada, S.L.I., México, Ediciones trimestrales.

VARGAS, Gaby, El arte de convivir y la cortesía social, Punto de lectura, México, (2006).

YARTO, Eduardo, Turismo de Convenciones, Incentivos, Congresos y exposiciones, Editorial Trillas, México, (2007).

## Referencias electrónicas:

<http://www.sectur.gob.mx> (consultada 2006)

<http://www.meetingplaceméxico.com> (consultada 2006)

# CÓMO DESARROLLAR LOS SUBMÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL



## LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS GUÍAS DIDÁCTICAS DE LOS SUBMÓDULOS

En este apartado encontrará las competencias que el estudiante desarrollará en los módulos y submódulos respectivos de la capacitación, el resultado de aprendizaje para que usted identifique lo que se espera del estudiante y pueda diseñar las experiencias de formación en el taller, laboratorio o aula, que favorezcan el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas, a través de los momentos de apertura, desarrollo y cierre, de acuerdo con las condiciones regionales, situación del plantel y características de los estudiantes.

### Etapa 1 Análisis

Mediante el análisis del programa de estudios de cada módulo, usted podrá establecer su planeación y definir las actividades específicas que estima necesarias para lograr los resultados de aprendizaje de acuerdo con su experiencia docente, las posibilidades de los estudiantes y las condiciones del plantel

### Etapa 2 Planeación

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.

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, a través 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 o genéricas.

Para apoyar su intervención en el proceso de integración y reconocimiento de sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, las cuales podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar:

- Aplicar un diagnóstico en forma individual o grupal para identificar a los estudiantes con dominio de las competencias y las modificaciones por realizar en el submódulo.
- Identificar las expectativas de los estudiantes y orientarlos en lo que se espera de ellos al finalizar su tránsito por el módulo.
- Promover la integración y comunicación grupal, con la aplicación de técnicas o ejercicios vivenciales adecuados a los estudiantes, al contexto y a sus propias habilidades docentes.
- Presentar los elementos didácticos de los módulos y submódulos de la carrera, y destacar las competencias por lograr y los sitios de inserción en que podrá desempeñarse.
- Presentar los criterios de evaluación, informar acerca de las evidencias de conocimiento, producto y desempeño que se esperan al final del submódulo, y establecer de manera conjunta las fechas para su cumplimiento.
- Coordinar actividades escolares con las de los componentes de formación propedéutico y básico, para establecer estrategias de apoyo al dominio de aspectos conceptuales y de competencias genéricas.

## 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 de conocimientos, habilidades y actitudes, así como para crear situaciones que permitan valorar las competencias profesionales y genéricas en el estudiante, en contextos escolares y de la comunidad.

Para apoyar su intervención en el proceso de aprendizaje de sus estudiantes, le sugerimos las siguientes estrategias didácticas mínimas, mismas que podrá enriquecer, modificar u omitir, o cambiar su secuencia, según las necesidades, intereses o condiciones de aprendizaje en su contexto escolar.

Consideraciones pedagógicas:

- Creación de escenarios y ambientes de aprendizaje y cooperación, mediante la aplicación de estrategia, 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'S, investigaciones y mapas conceptuales, 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.
- 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.
- Recuperación de evidencias de desempeño, producto y conocimientos, para la integración del portafolio de evidencias.

## 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

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

## EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

Etapa 3 comprobación.

Desde la visión pedagógica, el proceso de evaluación por competencias tiene que ver con la comprensión, regulación y mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje, asociado a la acreditación y certificación académica, como función social del mismo proceso.

En el enfoque de competencias, la evaluación se sistematiza con la creación de espacios, la aplicación de instrumentos y la recopilación de evidencias de desempeño, productos y conocimientos que el estudiante demostrará en condiciones reales o simuladas, mediante procedimientos de autoevaluación, co-evaluación y evaluación del docente.

Recomendaciones para la selección de instrumentos a acciones para evaluar el aprendizaje:

- ✓ Para evaluar los desempeños y recuperar sus evidencias, puede construir o ensamblar guías de observación, juego de roles y ejercicios prácticos, entre otros.
- ✓ Para evaluar los productos y recuperar sus evidencias, puede construir o ensamblar listas de cotejo, bitácoras, informes, programas y diagramas, entre otros.
- ✓ Para evaluar los conocimientos, puede construir o ensamblar cuestionarios, mapas conceptuales, proyectos y reseñas, entre otros.

Módulo I Establecimientos de hospedaje y Supervisar servicios integrales de viajes 272 hrs.

Submódulo I Servicio de hospedaje 48 hrs.

Contenido

Descubrir establecimientos de hospedaje

Apertura

- Identificar las expectativas de los alumnos.
- Presentar el módulo mencionando nombre, justificación, competencias de ingreso y egreso, duración y resultado de aprendizaje.
- Presentar el submódulo mencionando el resultado de aprendizaje, duración, contenido, metodología de trabajo, normas de convivencia y formas de evaluación.
- Recuperar conocimientos y experiencias previas a través de la evaluación diagnóstica.

Desarrollo

- Promover una investigación sobre:
  - a) las etapas de la evolución de los servicios de los establecimientos de hospedaje,
  - b) tipos de alojamientos,
  - c) concepto de hotelería.
  - d) clasificación de los establecimientos de hospedaje.
  - e) características de los establecimientos de hospedaje.
  - f) estándares de calidad de hoteles de 4 y 5 estrellas.

- Analizar la información recabada y exponer conclusiones con claridad y respeto.
- Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del facilitador.
- Promover una investigación de campo en su localidad sobre los establecimientos de hospedaje para que:
  - a) los describa
  - b) identifique sus características
  - c) los clasifique
  - d) diferencie estándares de calidad.
- Exponer al grupo la información obtenida en la investigación.
- Participación de un experto para reforzar la información emanada de la investigación de campo.

## Cierre

- Realizar evaluación final sumaria.
- Realizar la retroalimentación, para verificar el logro de los resultados de aprendizaje.
- Posterior a la retroalimentación, el docente realizará el ajuste pertinente al o los temas que sean necesarios.
- Introducir al alumno al tema de limpiar e inspeccionar las habitaciones para su uso.

Submódulo II Limpieza e inspección de hospedaje y funciones que realiza un guía de turistas

64 hrs.

Contenido

- Limpiar e inspeccionar las habitaciones para su uso
- Realizar e inspeccionar la limpieza de áreas públicas
- Describir las funciones que realiza un guía de turistas

Apertura

- Recuperar el conocimiento previo con relación a la preparación y limpieza de habitaciones.
- Aplicar evaluación diagnóstica sobre: equipo, suministros y material de limpieza.

Desarrollo

- Promover una investigación sobre:
  - a) claves de status de habitaciones
  - b) tipos de habitaciones
  - c) equipo, suministros y material de limpieza
  - d) tipos de blancos
  - e) el procedimiento a seguir para realizar la limpieza de habitaciones de acuerdo a los estándares de calidad.
  - f) formatos de reporte de: camarista, supervisión de habitaciones, desperfectos, objetos olvidados, estado de habitaciones, reporte de ocupación.
  - g) programas de limpieza
  - h) políticas de seguridad e higiene
- Analizar la información obtenida en la investigación y exponer sus conclusiones, con claridad y respeto.
- Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del docente.



- Elaborar programa de limpieza de acuerdo al pronóstico de ocupación y asignar áreas de trabajo en forma equitativa.
- Promover una práctica de preparación de limpieza de habitaciones.
- Promover una práctica de limpieza de habitaciones, atendiendo las medidas de seguridad e higiene, elaborando el reporte de desperfectos y objetos olvidados, con honestidad.
- Supervisar con honestidad la ubicación y acomodo de amenidades, suministros y blancos en las habitaciones de acuerdo con el estándar del establecimiento.
- Realizar el seguimiento de reparación de desperfectos, así como el reporte de objetos olvidados.

## Cierre

- Realizar la evaluación final.
- Retroalimentar los contenidos de aprendizaje.
- Con base a la retroalimentación realizar los ajustes pertinentes.
- Introducir al alumno al tema de realizar e inspeccionar la limpieza de áreas públicas.

Submódulo III Guiar recorridos de atractivos turísticos

48 hrs.

## Contenido

- Promover recorridos turísticos en su región.
- 

## Apertura

- Recuperar el conocimiento previo con relación al inventario de recursos y servicios turísticos de su región.
- Aplicar evaluación diagnóstica sobre concepto de:
  - a) Recursos turísticos
  - b) Servicios turísticos
  - c) Tipos de turismo
  - d) Desarrollo sustentable
  - e) Reglas y normas de seguridad para la práctica de turismo.

## Desarrollo

- Promover una investigación sobre concepto y clasificación de:
  - a) Recursos turísticos
  - b) Servicios turísticos
  - c) Tipos de turismo
  - d) Desarrollo sustentable
  - e) Reglas y normas de seguridad para la práctica de turismo en su región.
  
- Analizar la información obtenida en la investigación con el facilitador y socializar sus conclusiones, con orden, responsabilidad y respeto.
- Promover la elaboración de un inventario de recursos y servicios turísticos de su región.
- Propiciar un recorrido turístico en su localidad guiado por los alumnos, atendiendo las medidas de higiene y seguridad con disciplina, puntualidad, respeto y responsabilidad, recomendando acciones para cuidar el medio ambiente.

## Cierre

- Promover la elaboración de un video o audiovisual de los recursos y/o servicios turísticos de su localidad.

## Submódulo IV Elaborar paquetes turísticos

64 hrs.

### Contenido

- Identificar la evolución y funciones de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes.

## Desarrollo

- Promover una investigación de las empresas que ofrecen servicios integrales de viajes, acerca de:
  - a) evolución histórica
  - b) objetivos
  - c) clasificación
  - d) estructura organizacional y funciones
- Fomentar el trabajo en equipo, utilizando la información de la investigación recabada con claridad, respeto, orden y limpieza.
- Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del facilitador.
- Promover una investigación de campo en su localidad sobre los establecimientos que ofrecen servicios integrales de viajes para que:
  - a) los describa
  - b) identifique sus características
  - c) los clasifique
  - d) diferencie estándares de calidad.
- Analizar la información obtenida en la investigación y socializar sus conclusiones, con orden, responsabilidad y respeto.
- Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación de un experto.

## Cierre

- Realizar la evaluación final
- Retroalimentar los contenidos de aprendizaje y hacer los ajustes pertinentes.
- Introducir al alumno al contenido de Diseñar y Ofertar Paquetes Turísticos atendiendo las necesidades del cliente.
- Diseñar y ofertar paquetes turísticos atendiendo las necesidades del cliente.

## Apertura

- Recuperar conocimientos y experiencias previas a través de una evaluación diagnóstica sobre:
  - a) Tipos de clientes y sus necesidades
  - b) Tipos de viajes
  - c) Tipos de tarifas
  - d) Impuestos y derechos nacionales
  - e) Requisitos internacionales para viajar
- Concepto, elementos y características de paquete turístico

## Desarrollo

- Promover una investigación sobre:
  - a) Tipos de clientes y sus necesidades
  - b) Tipos de viajes
  - c) Tipos de tarifas
  - d) Manejo de claves
  - e) Alfabeto fonético
  - f) Sistemas globalizadores (worldspan, sabre, apollo, Amadeus)
  - g) Impuestos y derechos nacionales
  - h) Requisitos internacionales para viajar
  - i) Concepto, elementos y características de paquete turístico.
- Propiciar mediante una técnica grupal el análisis y resumen de la información obtenida en la investigación con claridad y respeto.
- Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del facilitador.
- Promover una técnica grupal donde se identifiquen los diferentes tipos de clientes y sus necesidades.
- Promover una técnica grupal donde se utilice el alfabeto fonético.
- Propiciar prácticas de manejo de claves, tarifas, impuestos y derechos nacionales.
- Propiciar una investigación de campo sobre:
  - a) Formatos utilizados
  - b) Uso de globalizadores
  - c) Uso de itinerarios
  - d) Opciones en internet
- Promover una técnica grupal para unificar criterios sobre los temas investigados.
- Propiciar en equipo el diseño de diversos paquetes turísticos considerando las necesidades del cliente como:

- a) tipos de transporte,
- b) hospedaje,
- c) alimentación,
- d) seguros,
- e) fecha y duración del viaje
- f) motivo del viaje

Utilizando tarifas, claves, formatos, software, tomando en cuenta los requisitos internacionales para viajar.

Cierre

- Promover la realización de folletos de paquetes turísticos que cumplan con las expectativas del cliente.
- Retroalimentar para verificar el logro de los resultados de aprendizaje realizando los ajustes pertinentes al o los temas que sean necesarios.
- Introducir al alumno al contenido Vender Paquetes Turísticos.
- Vender paquetes turísticos.

Submódulo V Identificar recursos turísticos de México

48 hrs.

Contenido

- Ubicar la República Mexicana su división política y recursos turísticos naturales y socioculturales.

## Apertura

- Identificar las expectativas de los alumnos.
- Presentar el submódulo mencionando el resultado de aprendizaje, duración, contenido, metodología de trabajo, normas de convivencia y formas de evaluación.
- Recuperar conocimientos y experiencias previas a través de la evaluación diagnóstica sobre:
  - a) Localización geográfica de la República Mexicana
  - b) Colindancias
  - c) Estados, capitales
  - d) Concepto de recursos y servicios turísticos.

## Desarrollo

- Promover una investigación sobre:
  - a) Localización geográfica y extensión territorial de la República Mexicana
  - b) Colindancias
  - c) Estados, capitales y dimensión territorial
  - d) Concepto y clasificación de recursos y servicios turísticos.
- Analizar la información obtenida en la investigación fomentando el trabajo en equipo.
- Reforzar la información obtenida por los alumnos, mediante la participación del facilitador.

## Cierre

- Realizar evaluación final sumaria.
- Realizar la retroalimentación, para verificar el logro de los resultados de aprendizaje.
- Posterior a la retroalimentación, el facilitador realizará el ajuste pertinente al o los temas que sean necesarios.
- Introducir al alumno al contenido de Distinguir las zonas turísticas de los diferentes estados de la República Mexicana.
- Identificar los recursos turísticos de los estados de la república Mexicana.

## Apertura

- Recuperar el conocimiento previo con relación al inventario de recursos y servicios turísticos de su región.
- Aplicar evaluación diagnóstica sobre: Atractivos turísticos naturales, socioculturales y pueblos mágicos de los estados.

## Desarrollo

- Promover una técnica grupal para que se investigue de cada estado:

a) Atractivos turísticos naturales

Reservas, playas, ríos, lagos, lagunas, desiertos, grutas, volcanes, cenotes, aguas termales

b) Atractivos turísticos socioculturales:

Artesanías, gastronomía, museos, zonas arqueológicas, parques temáticos, fiestas y ferias regionales, folklore, bebidas regionales.

c) Pueblos mágicos

- Socializar la investigación con puntualidad, orden, responsabilidad y respeto.
- Reforzar la investigación mediante la participación del docente.



## Cierre

- Realizar la evaluación final.
- Retroalimentar los contenidos de aprendizaje y hacer los ajustes pertinentes.
- Introducir al alumno al contenido Promocionar el Patrimonio Turístico de México.

CARLOS SANTOS ANCIRA

Director General del Bachillerato

JOSÉ CRUZ HOLGUÍN RUÍZ

Dirección de Coordinación Académica

José María Rico no. 221, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez. C.P. 03100, México D.F.