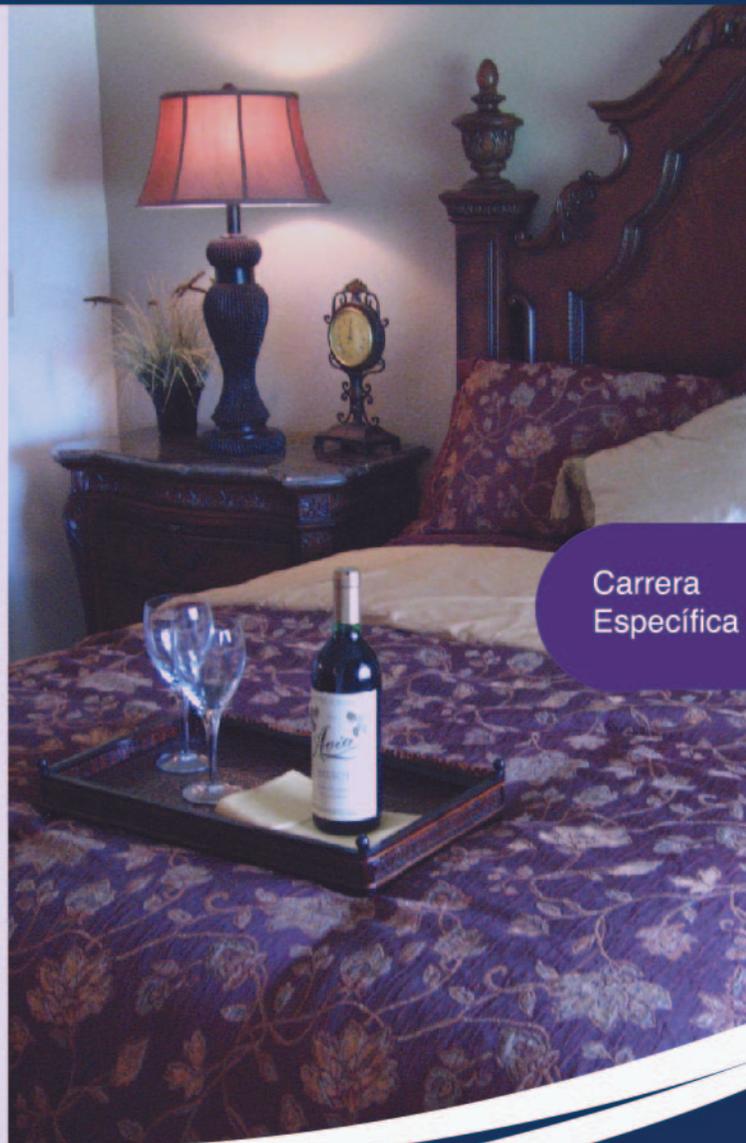


# CARRERAS CECyTEs

COMITÉ INSTITUCIONAL DE  
FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA

Programa de Estudios  
de la Carrera Técnica

“SERVICIOS DE HOTELERÍA”



Carrera  
Específica



SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

SEMS

COSDAC  
COORDINACIÓN SECTORIAL  
DE DESARROLLO ACADÉMICO

CECYTEs

# 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

Carlos Alfonso Morán Moguel  
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL

Martha Patricia Ibarra Morales  
COORDINADORA NACIONAL DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE CECyTEs

# CRÉDITOS

## **COORDINADORES DEL COMPONENTE DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA CoSDAc**

Daniel López Barrera / CoSDAc

Ismael Enrique Lee Cong / CoSDAc

## **COORDINADOR GENERAL DE LOS COMITES INSTITUCIONALES DE LOS CECyTEs**

Armando Mendoza Cruz

## **COORDINADORES DE LOS COMITÉS INSTITUCIONALES DE LOS CECyTEs**

Antonio Ix Chuc / CECYTE Campeche

Juan Martínez Vázquez / CECYTE Guerrero

Laura Rojas Dirzo / CECYTE Morelos

José Narciso Santillán Dávalos / CECYTE Nayarit

José Luis Armenta Hernández / CECYTE Puebla

Ezequiel Barrón Cano / CECYTE Querétaro

Víctor Gabriel Puc Ibarra / CECYTE Yucatán

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

María Isabel Peiro López / CECyTE Baja California

Julio César Flores Olivares / CECyTE Nayarit

Verónica Alicia León Lara / CECyTE Puebla

Rosa Isela Velasco González / CECyTE Quintana Roo

## **SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

**Octubre, 2013.**

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	4
<b>1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CARRERA</b>	
1.1 Estructura Curricular del Bachillerato Tecnológico	7
1.2 Justificación de la carrera	8
1.3 Perfiles	10
1.4 Mapa de competencias profesionales de la carrera de Técnico en Servicios de hotelería.	13
1.5 Cambios principales en los programas de estudio	14
<b>2 MÓDULOS QUE INTEGRAN LA CARRERA</b>	
Módulo I - Orienta al cliente con la información de los servicios turísticos.	17
Módulo II - Atiende al huésped en el área de división cuartos.	26
Módulo III - Prepara alimentos y bebidas aplicando técnicas básicas.	38
Módulo IV - Brinda el servicio de alimentos y bebidas en centros de hospedaje.	46
Módulo V - Asiste en la organización y realización de eventos de negocios, sociales y culturales.	53
Recursos didácticos de la carrera	63
<b>3 CONSIDERACIONES PARA DESARROLLAR LOS MÓDULOS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	
3.1 Lineamientos metodológicos	83
3.2 Guía didáctica del Módulo I	86
Submódulo 1	86
Submódulo 2	102

# PRESENTACIÓN

La Reforma Integral de la Educación Media Superior se orienta a la construcción de un Sistema Nacional de Bachillerato, con los propósitos de confirmar 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, 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.

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 institucionales de la Coordinación Nacional de Organismos Descentralizados Estatales de CECyTEs, para avanzar hacia esquemas cada vez más cercanos a la dinámica productiva del país.

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

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

Cada uno de los módulos que integran la carrera técnica tiene competencias profesionales valoradas y reconocidas en el mercado laboral, así como la identificación de los sitios de inserción, de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), 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 el desarrollo de los submódulos para la formación profesional se ofrece un despliegue de 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 práctica, dinámica y que propicie 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 y cuerpos colegiados. 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)

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6
Álgebra 4 horas	Geometría y trigonometría 4 horas	Geometría analítica 4 horas	Cálculo Diferencial 4 horas	Cálculo Integral 5 horas	Probabilidad y Estadística 5 horas
Inglés I 3 horas	Inglés II 3 horas	Inglés III 3 horas	Inglés IV 3 horas	Inglés V 5 horas	Temas de Filosofía 5 horas
Química I 4 horas	Química II 4 horas	Biología 4 horas	Física I 4 horas	Física II 4 horas	Asignatura propedéutica* (1-12)** 5 horas
Tecnologías de la información y la comunicación 3 horas	Lectura, expresión oral y escrita II 4 horas	Ética 4 horas	Ecología 4 horas	Ciencia, tecnología, sociedad y valores 4 horas	Asignatura propedéutica* (1-12)** 5 horas
Lógica 4 horas	<b>Módulo I</b> Orienta al cliente con la información de los servicios turísticos. 17 horas	<b>Módulo II</b> Atiende al huésped en el área de división cuartos. 17 horas	<b>Módulo III</b> Prepara alimentos y bebidas aplicando técnicas básicas. 17 horas	<b>Módulo IV</b> Brinda el servicio de alimentos y bebidas en centros de hospedaje. 12 horas	<b>Módulo V</b> Asiste en la organización y realización de eventos de negocios, sociales y culturales. 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	4	Temas de Administración	7	Introducción a la Bioquímica	10	Temas de Ciencias Sociales
2	Dibujo Técnico	5	Introducción a la Economía	8	Temas de Biología Contemporánea	11	Literatura
3	Matemáticas Aplicadas	6	Introducción al Derecho	9	Temas de Ciencias de la Salud	12	Historia

Componente de formación básica

Componente de formación propedéutica

Componente de formación profesional

\* Las asignaturas propedéuticas no tienen prerrequisitos 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.

## 1.2 Justificación de la carrera

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 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 Perfiles

### 1.3.1 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.

### 1.3.2 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: Físico-matemática, 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 coadyuvan 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.

### 1.3.3 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.

## 1.4 Mapa de competencias profesionales de la carrera de Técnico en servicios de hotelería.



### Módulo I

#### Orienta al cliente con la información de los servicios turísticos.

- Submódulo 1 - Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico.
- Submódulo 2 - Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo.

### Módulo II

#### Atiende al huésped en el área de división cuartos.

- Submódulo 1 - Realiza reservaciones.
- Submódulo 2 - Atiende al huésped en el área de recepción.
- Submódulo 3 - Supervisa la preparación de las habitaciones y la limpieza de las áreas públicas.

### Módulo III

#### Prepara alimentos y bebidas aplicando técnicas básicas.

- Submódulo 1 - Elabora alimentos.
- Submódulo 2 - Prepara bebidas.

### Módulo IV

#### Brinda el servicio de alimentos y bebidas en centros de hospedaje.

- Submódulo 1 - Supervisa la preparación de la estación y el área de servicio.
- Submódulo 2 - Atiende al comensal.

### Módulo V

#### Asiste en la organización y realización de eventos de negocios, sociales y culturales.

- Submódulo 1 - Apoya en la organización de banquetes.
- Submódulo 2 - Apoya en la preparación del evento.
- Submódulo 3 - Apoya en la realización del evento.

## 1.5 Cambios principales en los programas de estudio

### Contenido de los módulos

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

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

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

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

##### **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

### ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.

272 horas

#### // SUBMÓDULO 1

Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico.

192 horas

#### // SUBMÓDULO 2

Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo.

80 Horas

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

322	Trabajadores en agencias de viajes e información turística
-----	--

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

71	Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos.
----	--

72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
----	---

### RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al finalizar el módulo el estudiante será competente en:

La orientar y promover los sitios y actividades de interés turístico regionales y nacionales; asimismo acerca de las actividades de turismo alternativo y sus ramas, aplicando las técnicas de comunicación efectiva.

### COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover.	1	Identificando los sitios y actividades de interés turístico. Estableciendo el contacto con los proveedores. Visitando los sitios y realizando las actividades de interés turístico. Mostrando un sentido de identidad cultural y espacios visitados. Valorando de forma objetiva la calidad de los servicios. Demostrando puntualidad en las actividades que realiza.
2	Prepara el área de trabajo	1, 2	Organizando la información de sitios y actividades turísticas. Verificando la veracidad de la información (actualizada). Evitando el desperdicio y el mal uso de los materiales. Manteniendo limpia su área de trabajo.
3	Contacta al cliente.	1, 2	Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español y en inglés. Identificando el tipo y características del cliente. Detectando el interés del cliente. Creando una necesidad al cliente. Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.
4	Recomienda las actividades y sitios de interés turístico.	1	Atendiendo a las características y necesidades del cliente. Sugiriendo recomendaciones para realizar la actividad. Argumentando sus recomendaciones de manera clara, coherente y sintética. Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.
5	Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor .	1	Aplicando técnicas de ventas por ejemplo el modelo AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción). Atendiendo las necesidades del cliente. Empleando la comunicación efectiva. Cerrando la venta o canalizando al cliente.

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente en:

La orientar y promover los sitios y actividades de interés turístico regionales y nacionales; asimismo acerca de las actividades de turismo alternativo y sus ramas, aplicando las técnicas de comunicación efectiva.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
6	Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover.	2	Identificando los sitios y actividades de turismo alternativo. Estableciendo el contacto con los proveedores. Visitando los sitios y realizando las actividades de turismo alternativo. Mostrando un sentido de identidad cultural y espacios visitados. Valorando de forma objetiva la calidad de los servicios. Demostrando puntualidad en las actividades que realiza.
7	Recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo.	2	Atendiendo a las características y necesidades del cliente. Sugiriendo recomendaciones y precauciones para realizarlas. Argumentando las recomendaciones de manera clara, coherente y sintética. Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.
8	Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo .	2	Aplicando técnicas de ventas, por ejemplo el modelo AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción). Atendiendo las necesidades del cliente. Empleando la comunicación efectiva. Cerrando la venta o canalizando al cliente.

## 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.

C4. Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa.	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.
C5. Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.	C11. Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.
C8. Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.	C12. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.
C9. Analiza y compara el origen, desarrollo y diversidad de los sistemas y medios de comunicación.	CS2. Sitúa hechos históricos fundamentales que han tenido lugar en distintas épocas en México y el mundo con relación al presente.

## 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.	8.1. Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.
4.5. Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.	8.3. Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
6.1. Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.	10.2. Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.

## 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.

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

AC4. Solucionar oportunamente los problemas que encuentran los clientes en los productos o servicios.

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

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

OM7. Crear ambiente propicio para estimular la mejora continua.

AC6. Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta.

RI1. Coordinar el lenguaje corporal con el lenguaje oral en las situaciones de comunicación interpersonal.

CE3. Expresar sus ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de su(s) interlocutor(es) y la situación dada.

TE3. Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.

## 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	Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover.	1	Identificando los sitios y actividades de interés turístico. Estableciendo el contacto con los proveedores. Visitando los sitios y realizando las actividades de interés turístico., Mostrando un sentido de identidad ante la cultural y espacios visitados. Valorando de forma objetiva la calidad de los servicios. Demostrando puntualidad en las actividades que realiza.	Los sitios y actividades identificados. El contacto con los proveedores establecido.	
2	Prepara el área de trabajo	1, 2	Organizando la información de sitios y actividades turísticas. Verificando la veracidad de la información (actualizada) Evitando el desperdicio y el mal uso de los materiales. Manteniendo limpia su área de trabajo.	El área de trabajo preparada.	
3	Contacta al cliente.	1, 2	Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español y en inglés. Identificando el tipo y características del cliente. Detectando los interés del cliente. Creando una necesidad al cliente. Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.	Principios básicos de atención al cliente aplicados. El contacto con el cliente realizado.	

## ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

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

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
4	Recomienda las actividades y sitios de interés turístico.	1	Atendiendo a las características y necesidades del cliente. Sugiriendo recomendaciones y precauciones para realizarlas. Argumentando las recomendaciones de manera clara, coherente y sintética. Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.	Sitios y actividades de interés turística recomendados.	
5	Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor .	1	Aplicando técnicas de ventas por ejemplo el modelo AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción). Atendiendo las necesidades del cliente. Empleando la comunicación efectiva. Cerrando la venta o canalizando al cliente.	El servicio vendido. El servicio canalizado.	
6	Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover.	2	Identificando los sitios y actividades de turismo alternativo. Estableciendo el contacto con los proveedores. Visitando los sitios y realizando las actividades de turismo alternativo. Mostrando un sentido de identidad ante la cultural y espacios visitados. Valorando de forma objetiva la calidad de los servicios. Demostrando puntualidad en las actividades que realiza.	Los sitios y actividades de turismo alternativo promovidos.	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
7	Recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo.	2	<p>Con base al tipo, las características y necesidades del cliente.</p> <p>Sugiriendo recomendaciones y precauciones para realizar la actividad.</p> <p>Argumentando sus recomendaciones de manera clara, coherente y sintética.</p> <p>Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.</p>	Sitios y actividades de interés recomendados.	
8	Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo	2	<p>Aplicando técnicas de ventas, por ejemplo el modelo AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción).</p> <p>Atendiendo las necesidades del cliente.</p> <p>Empleando la comunicación efectiva.</p> <p>Cerrando la venta o canalizando al cliente.</p>	El servicio vendido. El servicio canalizado.	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover.	1	<p>Paginas web oficiales de los Gobiernos de los Estados.</p> <p>Videos promocionales del Estado.</p> <p>Secretaria de Caminos y Transportes. (2013). Ruta punto a punto. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="http://aplicaciones4.sct.gob.mx/sibuac_internet/ControllerUI?action=cmdEscogeRuta">http://aplicaciones4.sct.gob.mx/sibuac_internet/ControllerUI?action=cmdEscogeRuta</a></p>
2	Prepara el área de trabajo	1	<p>Curso introductorio a la prevención de riesgos laborales en el trabajo, recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.prevenzion.com/">http://www.prevenzion.com/</a></p> <p>¡Cuidate! Prevención de riesgos en el área de trabajo, recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=fj7e-uE_5NY">http://www.youtube.com/watch?v=fj7e-uE_5NY</a></p>
3	Contacta al cliente.	1	<p>Como perder a un cliente en 17 minutos (caso real), recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=XxtubnUcR-M">http://www.youtube.com/watch?v=XxtubnUcR-M</a></p>
4	Recomienda las actividades y sitios de interés turístico.	1	<p>México lindo y querido. (2013). Atractivos Turísticos de México. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.mexicolindoyquerido.com.mx/mexico/index.php?option=com_content&amp;view=section&amp;id=44&amp;Itemid=70">http://www.mexicolindoyquerido.com.mx/mexico/index.php?option=com_content&amp;view=section&amp;id=44&amp;Itemid=70</a></p> <p>Boullón, R.C. (1990). <i>Las Actividades Turísticas y Recreacionales: El hombre como protagonista</i>. México: Trillas.</p> <p>Directorio de hoteles México. (2013). Guía de atractivos turísticos en México. Recuperado de <a href="http://zonaturistica.com/atractivos-turisticos-en/mexico.html">http://zonaturistica.com/atractivos-turisticos-en/mexico.html</a></p>
5	Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor .	1	<p>Consejo de Promoción Turística de México. (2013). Visit México, Ciudades Patrimonio en México. Recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="https://www.visitmexico.com/es/patrimonio-mexicano">https://www.visitmexico.com/es/patrimonio-mexicano</a></p>
6	Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover.	2	<p>Buenas prácticas de gestión de turismo social. Capítulos 2 y 3. Recuperado el 10 de enero de 2014 <a href="http://segib.org/documentos/esp/Manual%20de%20BBPP%20Turismo%20Social.pdf">http://segib.org/documentos/esp/Manual%20de%20BBPP%20Turismo%20Social.pdf</a></p> <p>Destrezas comerciales,(2011). Servicio al cliente en tres pasos. Recuperado el 18 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk">http://www.youtube.com/watch?v=gxYUBM3Chzk</a></p> <p>Masri, De Achar S. (1997). <i>La industria turística: Hacia a sustentabilidad</i>. México: Diana. <i>Capítulo IV</i>.</p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
7	Recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo.	2	<p>SECTUR,(2013). Mensaje del director general de desarrollo de la cultura turística. Recuperado el 18 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Cultura_Turistica">http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Cultura_Turistica</a></p> <p>Kotler, P. (1998). <i>Mercadotecnia para Hotelería y Turismo</i>. México: Prentice Hall. Capítulos 4 y 7.</p>
8	Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo .	2	<p>Travesías, Bernardo Aldeorro, (2012). <a href="http://www.mexicotravesias.com">www.mexicotravesias.com</a> Turismo de aventura en México. Recuperado el 18 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=a9t3mk2H7FE">http://www.youtube.com/watch?v=a9t3mk2H7FE</a></p> <p>Kotler, P. (1998). <i>Mercadotecnia para Hotelería y Turismo</i>. México: Prentice Hall. Capítulo 19.</p>

# MÓDULO II

## Información General

**ATIENDE AL HUÉSPED EN EL ÁREA DE  
DIVISIÓN CUARTOS**

272 horas

**// SUBMÓDULO 1**

Realiza reservaciones  
80 horas

**// SUBMÓDULO 2**

Atiende al huésped en el área de recepción  
96 horas

**// SUBMÓDULO 3**

Supervisa la preparación de las habitaciones y la limpieza de las  
áreas públicas  
96 horas

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

3211	Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal)
3212	Trabajadores que brindan información por teléfono (centro de llamadas) y anunciadores
9601	Supervisores en limpieza, amas de llaves, mayordomos y en estacionamientos

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

72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
----	---

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para: realizar reservaciones, atender al huésped en el área de recepción y supervisar la preparación de las habitaciones y la limpieza de las áreas públicas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Prepara el área de trabajo	1 y 2	<p>Actualizando las tarifas.</p> <p>Actualizando la base de datos.</p> <p>Monitoreando la disponibilidad de habitaciones.</p> <p>Ordenando el área de trabajo</p>
2	Contacta al cliente.	1 y 2	<p>Aplicando técnicas de comunicación.</p> <p>Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés</p> <p>Atendiendo la solicitud de reservación del cliente.</p> <p>Realizando seguimiento de las necesidades del cliente para ofrecerle opciones</p> <p>Mostrando una actitud de servicio</p>
3	Realiza las reservaciones	1	<p>Aplicando de ventas</p> <p>Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés</p> <p>Utilizando medios manuales y el uso de software hotelero</p> <p>Atendiendo las peticiones el cliente de acuerdo a las políticas de establecimiento.</p> <p>Aplicando las tarifas y servicios vigentes.</p> <p>Aplicando el cobro correspondiente</p> <p>Aplicando tipos de cambio</p> <p>Manejando los porcentajes de impuestos</p> <p>Manejando diferentes formas de pago</p> <p>Respetando la confidencialidad de la información del huésped.</p>
4	Elabora reportes en el área de reservaciones.	1	<p>Utilizando medios electrónicos.</p> <p>Realizando gráficas de proyecciones estadísticas.</p> <p>Llenando los formatos correspondientes.</p> <p>Atendiendo las peticiones del gerente de división cuartos.</p> <p>Actualizando el rack</p>

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para: realizar reservaciones, atender al huésped en el área de recepción y supervisar la preparación de las habitaciones y la limpieza de las áreas públicas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
5	Registra la entrada del huésped.	2	<p>Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés</p> <p>Realizando los procedimientos y aplicando las políticas de establecimiento en el check in.</p> <p>Asignando el tipo de habitación correspondiente.</p> <p>Explorando las necesidades y carencias que surgen en el huésped al buscar la forma de satisfacerla.</p> <p>Registrando y revisando información para asegurar que sea correcta.</p> <p>Mostrando una actitud de servicio.</p>
6	Atiende la estancia y salida del huésped.	2	<p>Solucionando las problemáticas que el huésped encuentre en el servicio</p> <p>Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés</p> <p>Respetando la confidencialidad de la información del huésped</p> <p>Verificando los consumos del cliente</p> <p>Aplicando las tarifas y servicios vigentes</p> <p>Aplicando el cobro correspondiente</p> <p>Aplicando tipos de cambio</p> <p>Manejando los porcentajes de impuestos</p> <p>Manejando diferentes formas de pago</p> <p>Aplicando las políticas del establecimiento para el check out</p>
7	Elabora reportes del departamento de recepción	2	<p>Atendiendo las peticiones del gerente de división cuartos.</p> <p>Utilizando el software hotelero.</p> <p>Utilizando técnicas manuales.</p> <p>Asegurando la veracidad de la información presentados en los reportes.</p> <p>Entregándolos en tiempo y forma.</p>
8	Selecciona sus herramientas de trabajo	3	<p>Verificando el estatus y al tipo de habitación.</p> <p>Manteniendo comunicación con el resto de las áreas de división cuartos.</p>

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para: realizar reservaciones, atender al huésped en el área de recepción y supervisar la preparación de las habitaciones y la limpieza de las áreas públicas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
9	Prepara sus herramientas de trabajo	3	Organizando el carro de la camarista. Disponiendo de utensilios de limpieza para las áreas públicas. Evitando el desperdicio y el mal uso de los materiales. Administrando los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones.
10	Supervisa la limpieza.	3	Solucionando las problemáticas que puedan surgir . Instruyendo en la limpieza de habitaciones y áreas públicas. Verificando las condiciones de las áreas realizadas. Mostrando honestidad y respeto con las pertenencias del huésped. Cuidando y manejando los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones establecidas. Atendiendo las necesidades del huésped. Demostrando puntualidad en las actividades que realice.
11	Supervisa la preparación de la habitación	3	Instruyendo en el tendido de cama. Seleccionando los suministros y amenidades Revisando las cortesías de las habitaciones y áreas públicas Cuidando y manejando los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas
12	Elabora reportes y requisiciones del departamento de ama de llaves.	3	Realizando inventario de suministros y amenidades. Elaborando requisiciones de material y utensilios de trabajo. Realizando presupuesto del departamento Aplicando reportes del estado de las habitaciones Aplicando reporte de instalaciones y servicios de las habitaciones Mostrando una actitud de imparcialidad en los reportes Evaluando y retroalimentando el trabajo de las camaristas y encargados de áreas públicas

## 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.

CE14. Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana

### GENÉRICAS SUGERIDAS

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

5.1. Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.

11.2. Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente.

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

## 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.

AC4. Solucionar oportunamente los problemas que encuentran los clientes en los productos o servicios

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.

**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	Prepara el área de trabajo	1 y 2	Actualizando las tarifas. Actualizando la base de datos. Monitoreando la disponibilidad de habitaciones. Ordenando el área de trabajo	Los pronósticos de ocupación revisados	
2	Realiza el contacto con el cliente.	1 y 2	Aplicando técnicas de comunicación. Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés Atendiendo la solicitud de reservación del cliente. Realizando seguimiento de las necesidades del cliente para ofrecerle opciones Mostrando una actitud de servicio	El contacto realizado	
3	Realiza las reservaciones	1	Aplicar técnicas de ventas Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés Utilizando medios manuales y el uso de software hotelero Atendiendo las peticiones el cliente de acuerdo a las políticas de establecimiento. Aplicando las tarifas y servicios vigentes. Aplicando el cobro correspondiente Aplicando tipos de cambio Manejando los porcentajes de impuestos Manejando diferentes formas de pago Respetando la confidencialidad de la información del huésped.	La reservación realizada	La atención de acuerdo a los requerimientos del cliente en concordancia con las políticas del establecimiento.

**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

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

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
4	Elabora reportes en el área de reservaciones.	1	Utilizando medios electrónicos. Realizando gráficas de proyecciones estadísticas. Llenando los formatos correspondientes. Atendiendo las peticiones del gerente de división cuartos. Actualizando el rack	Los reportes elaborados.	
5	Registra la entrada del huésped.	2	Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés Realizando los procedimientos y aplicando las políticas de establecimiento en el check in. Asignando el tipo de habitación correspondiente. Explorando las necesidades y carencias que surgen en el huésped al buscar la forma de satisfacerla. Registrando y revisando información para asegurar que sea correcta. Mostrando una actitud de servicio.	El check in realizado.	La atención al cliente.

**ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

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

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
6	Atiende la estancia y salida del huésped.	2	Solucionando las problemáticas que el huésped encuentre en el servicio Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español e inglés Respetando la confidencialidad de la información del huésped Verificando los consumos del cliente Aplicando las tarifas y servicios vigentes Aplicando el cobro correspondiente Aplicando tipos de cambio Manejando los porcentajes de impuestos Manejando diferentes formas de pago Aplicando las políticas del establecimiento para el check out	El check out realizado.	La atención al huésped.
7	Elabora reportes del departamento de recepción	2	Atendiendo las peticiones del gerente de división cuartos. Utilizando el software hotelero. Utilizando técnicas manuales. Asegurando la veracidad de la información presentados en los reportes. Entregándolos en tiempo y forma.	Los reportes elaborados	
8	Selecciona sus herramientas de trabajo	3	Verificando el estatus y al tipo de habitación. Manteniendo comunicación con el resto de las áreas de división cuartos.	Las herramientas de trabajo seleccionadas	

**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
9	Prepara sus herramientas de trabajo	3	Organizando el carro de la camarista. Disponiendo de utensilios de limpieza para las áreas públicas. Evitando el desperdicio y el mal uso de los materiales. Administrando los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones.	Las herramientas de trabajo preparadas	
10	Supervisa la limpieza.	3	Solucionando las problemáticas que puedan surgir . Instruyendo en la limpieza de habitaciones y áreas públicas. Verificando las condiciones de las áreas realizadas. Mostrando honestidad y respeto con las pertenencias del huésped. Cuidando y manejando los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones establecidas. Atendiendo las necesidades del huésped. Demostrando puntualidad en las actividades que realice.	La limpieza preparada	

**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
11	Supervisa la preparación de la habitación	3	Instruyendo en el tendido de cama. Seleccionando los suministros y amenidades Revisando las cortesías de las habitaciones y áreas públicas Cuidando y manejando los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas		La habitación supervisada
12	Elabora reportes y requisiciones del departamento de ama de llaves.	3	Realizando inventario de suministros y amenidades. Elaborando requisiciones de material y utensilios de trabajo. Realizando presupuesto del departamento Aplicando reportes del estado de las habitaciones Aplicando reporte de instalaciones y servicios de las habitaciones Mostrando una actitud de imparcialidad en los reportes Evaluando y retroalimentando el trabajo de las camaristas y encargados de áreas públicas	Los reportes elaborados	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Prepara el área de trabajo	1	Báez, S. (2000). <i>Hotelería</i> . México: CECSA. Capítulo 1. Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulo 3. Ramos, F. & Barrera, M. (2006). <i>Operación de Hoteles 1: División Cuartos</i> . Capítulo 3.
2	Realiza el contacto con el cliente.	1	Báez, S. (2000). <i>Hotelería</i> . México: CECSA. Capítulo 3. Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulo 3. Ramos, F. & Barrera, M. (2006). <i>Operación de Hoteles 1: División Cuartos</i> . Capítulo 3.
3	Realiza las reservaciones	2	Báez, S. (2000). <i>Hotelería</i> . México: CECSA. Capítulo 3. Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulo 3 Ramos, F. & Barrera, M. (2006). <i>Operación de Hoteles 1: División Cuartos</i> . Capítulo 2.
4	Elabora reportes en el área de reservaciones.	2	Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulo 3
5	Registra la entrada del huésped.	2	Báez, S. (2000). <i>Hotelería</i> . México: CECSA. Capítulo 4. Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulo 4. Ramos, F. & Barrera, M. (2006). <i>Operación de Hoteles 1: División Cuartos</i> . Capítulo 3.
6	Atiende la estancia y salida del huésped.	3	Báez, S. (2000). <i>Hotelería</i> . México: CECSA. Capítulos 4 , 5 y 6. Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulos 5, 6, 7 y 9.
7	Elabora reportes del departamento de recepción	3	Di Muro, L. (1999). <i>Manual práctico de recepción hotelera</i> . México: Trillas. Capítulo 8.
8	Selecciona sus herramientas de trabajo	3	ISSUU. (2013). <i>Manual de procedimientos del departamento de ama de llaves</i> , Capítulos 1 al 16, <i>Manual de procedimientos departamento de ama de llaves</i> . Recuperado el 10 de enero de 2014 de <a href="http://issuu.com/zoominrcr/docs/amadellaves">http://issuu.com/zoominrcr/docs/amadellaves</a> Báez, S. (2000). <i>Hotelería</i> . México: CECSA. Capítulo 8.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
9	Prepara sus herramientas de trabajo	3	<p>Gobierno del Estado de México Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social. (2013). Procedimiento operativo para el servicio de limpieza en habitaciones. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://transparencia.edomex.gob.mx/issemym/informacion/manualprocedimientos/Calidad/Manuales/c_prestaciones_seguridad_social/servicio_de_limpieza_en_habitaciones.pdf">http://transparencia.edomex.gob.mx/issemym/informacion/manualprocedimientos/Calidad/Manuales/c_prestaciones_seguridad_social/servicio_de_limpieza_en_habitaciones.pdf</a></p> <p>Báez, S. (2000). Hotelería. México: CECSA. Capítulo 8.</p>
10	Supervisa la limpieza.	3	<p>Gobierno del Estado de México Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social. (2013). Procedimiento operativo para el servicio de limpieza en habitaciones. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://transparencia.edomex.gob.mx/issemym/informacion/manualprocedimientos/Calidad/Manuales/c_prestaciones_seguridad_social/servicio_de_limpieza_en_habitaciones.pdf">http://transparencia.edomex.gob.mx/issemym/informacion/manualprocedimientos/Calidad/Manuales/c_prestaciones_seguridad_social/servicio_de_limpieza_en_habitaciones.pdf</a></p> <p>ISSUU. (2013). Manual de procedimientos del departamento de ama de llaves. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://issuu.com/zoomincr/docs/amadellaves">http://issuu.com/zoomincr/docs/amadellaves</a></p> <p>El blog hotelero. (2013). Cómo se limpian las habitaciones de un hotel. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.elbloghotelero.com/2010/11/como-se-limpian-las-habitaciones-de-un-hotel/">http://www.elbloghotelero.com/2010/11/como-se-limpian-las-habitaciones-de-un-hotel/</a></p> <p>Secretaría de Educación Pública. (2013). CONOCER, Registro Nacional de Estándares de la Competencia. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.conocer.gob.mx/index.php/estandaresdecompetencia.html">www.conocer.gob.mx/index.php/estandaresdecompetencia.html</a></p> <p>Báez, S. (2000). Hotelería. México: CECSA. Capítulo 8.</p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
11	Supervisa la preparación de la habitación	3	<p>Gobierno del Estado de México Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social. (2013). Procedimiento operativo para el servicio de limpieza en habitaciones. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://transparencia.edomex.gob.mx/issemym/informacion/manualprocedimientos/Calidad/Manuales/c_prestaciones_seguridad_social/servicio_de_limpieza_en_habitaciones.pdf">http://transparencia.edomex.gob.mx/issemym/informacion/manualprocedimientos/Calidad/Manuales/c_prestaciones_seguridad_social/servicio_de_limpieza_en_habitaciones.pdf</a></p> <p>ISSUU. (2013). Manual de procedimientos del departamento de ama de llaves. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://issuu.com/zoomincr/docs/amadellaves">http://issuu.com/zoomincr/docs/amadellaves</a></p> <p>El blog hotelero. (2013). Cómo se limpian las habitaciones de un hotel. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.elbloghotelero.com/2010/1/1/como-se-limpian-las-habitaciones-de-un.html">http://www.elbloghotelero.com/2010/1/1/como-se-limpian-las-habitaciones-de-un.html</a></p> <p>Secretaría de Educación Pública. (2013). CONOCER, Registro Nacional de Estándares de la Competencia. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.conocer.gob.mx/index.php/estandaresdecompetencia.html">www.conocer.gob.mx/index.php/estandaresdecompetencia.html</a></p> <p>Báez, S. (2000). Hotelería. México: CECSA. Capítulo 8.</p>
12	Elabora reportes y requisiciones del departamento de ama de llaves.	3	<p>Báez, S. (2000). Hotelería. México: CECSA. Capítulo 8.</p>

# MÓDULO III

## Información General

**PREPARA ALIMENTOS Y BEBIDAS  
APLICANDO LAS TÉCNICAS BÁSICAS.**

272 horas

### // SUBMÓDULO 1

Elabora alimentos.

192 horas

### // SUBMÓDULO 2

Prepara bebidas.

80 horas

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

9411	Ayudantes en la preparación de alimentos
5115	Cantineros

## 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 competente para elaborar alimentos y preparar bebidas aplicando técnicas básicas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Prepara la vestimenta, equipos, herramientas, materia prima y área de trabajo.	1	<p>Aplicando la NOM - SSA 093.</p> <p>Evitando el desperdicio de materia prima.</p> <p>Evitando el deterioro por mal uso del equipo y los utensilios de trabajo.</p> <p>Empleando técnicas y procedimientos alternos para solventar contingencias.</p> <p>Comunicando de manera oportuna los desperfectos y fallas en los equipos.</p> <p>Notificando de forma asertiva al almacenista los rechazos de la materia prima.</p>
2	Realiza el corte y tallado de frutas y verduras.	1	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y al distintivo H.</p> <p>Manteniendo su área de trabajo organizada.</p> <p>Utilizando las herramientas de trabajo y la materia prima de acuerdo al recetario base.</p> <p>Evitando el desperdicio de la materia prima y mal uso de los utensilios.</p> <p>Proponiendo diseños alternos al recetario base.</p> <p>Empleando técnicas y procedimientos alternos para solventar contingencias.</p>
3	Aplica técnicas de cocción y preparación de salsas madres.	1	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y al distintivo H.</p> <p>Manteniendo su área de trabajo organizada.</p> <p>Utilizando el procedimiento y tiempo de cocción indicado en el recetario base.</p> <p>Optimizando la materia prima.</p> <p>Resolviendo imprevistos en el proceso.</p> <p>Trabajando en equipo para la entrega oportuna del platillo.</p> <p>Participando en la retroalimentación del equipo.</p>

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para elaborar alimentos y preparar bebidas aplicando técnicas básicas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
4	Elabora platillos siguiendo la receta estándar.	1	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y a la NMX-F605 –NORMEX2004</p> <p>Manteniendo su área de trabajo organizada.</p> <p>Utilizando el procedimiento y tiempo de cocción indicado en el recetario base.</p> <p>Optimizando la materia prima.</p> <p>Resolviendo imprevistos en el proceso.</p> <p>Coordinándose con el equipo para la entrega oportuna del platillo.</p> <p>Participando en la retroalimentación del equipo.</p>
5	Selecciona y prepara los ingredientes, cristalería y equipo para la producción de bebidas de acuerdo a lo establecido en el recetario base.	2	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y a la NMX-F605 –NORMEX2004</p> <p>Manteniendo organizada el área de trabajo.</p> <p>Elaborando garnituras.</p>
6	Aplica las técnicas de preparación de bebidas.	2	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y a la NMX-F605 –NORMEX2004</p> <p>Aplicando las técnicas de acuerdo al recetario base.</p> <p>Evitando el desperdicio de materia prima y mal uso de los utensilios y equipo.</p> <p>Manteniendo limpia su área de trabajo.</p> <p>Resolviendo imprevistos en el proceso.</p> <p>Proponiendo bebidas alternas al recetario.</p> <p>Solventando de forma asertiva las inconformidades de los meseros y clientes.</p>

## 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.

CE18. Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana.

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.

- 8.1. Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.
- 8.3. Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.

5.1. Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como 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.

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.

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	Prepara la vestimenta, equipos, herramientas, materia prima y área de trabajo.	1	<p>Aplicando la NOM - SSA 093.</p> <p>Evitando el desperdicio de materia prima.</p> <p>Evitando el deterioro por mal uso del equipo y los utensilios de trabajo.</p> <p>Empleando técnicas y procedimientos alternos para solventar contingencias.</p> <p>Comunicando de manera oportuna los desperfectos y fallas en los equipos.</p> <p>Notificando de forma asertiva al almacenista los rechazos de la materia prima.</p>	Las áreas de la cocina, el equipo, los utensilios, la materia prima y la vestimenta del personal identificados.	
2	Realiza el corte y tallado de frutas y verduras.	1	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y al distintivo H.</p> <p>Manteniendo su área de trabajo organizada.</p> <p>Utilizando las herramientas de trabajo y la materia prima de acuerdo al recetario base.</p> <p>Evitando el desperdicio de la materia prima y mal uso de los utensilios.</p> <p>Proponiendo diseños alternos al recetario base.</p> <p>Empleando técnicas y procedimientos alternos para solventar contingencias.</p>	La materia prima procesada.	El proceso de corte y tallado

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
3	Aplica técnicas de cocción y preparación de salsas madres.	1	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y al distintivo H.</p> <p>Manteniendo su área de trabajo organizada.</p> <p>Utilizando el procedimiento y tiempo de cocción indicado en el recetario base.</p> <p>Optimizando la materia prima.</p> <p>Resolviendo imprevistos en el proceso.</p> <p>Trabajando en equipo para la entrega oportuna del platillo.</p> <p>Participando en la retroalimentación del equipo.</p>	Las salsas madres preparadas.	Las técnicas de cocción.
4	Elabora platillos siguiendo la receta estándar.	1	<p>Aplicando la NOM – SSA – 093 y a la NOMX-F605 –NORMEX2004</p> <p>Manteniendo su área de trabajo organizada.</p> <p>Utilizando el procedimiento y tiempo de cocción indicado en el recetario base.</p> <p>Optimizando la materia prima.</p> <p>Resolviendo imprevistos en el proceso.</p> <p>Coordinándose con el equipo para la entrega oportuna del platillo.</p> <p>Participando en la retroalimentación del equipo.</p>	El platillo elaborado.	<p>El proceso de confección.</p> <p>La verificación de las características de la materia prima siguiendo el proceso y resolviendo imprevistos.</p>

PREPARA ALIMENTOS Y BEBIDAS APLICANDO TÉCNICAS BÁSICAS

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Selecciona y prepara los ingredientes, cristalería y equipo para la producción de bebidas de acuerdo a lo establecido en el recetario base.	2	Aplicando la NOM – SSA – 093 y a la NMX-F605 –NORMEX2004 Manteniendo organizada el área de trabajo. Elaborando garnituras.	Los ingredientes , equipo, cristalería, materia prima, seleccionado.	La interpretación del recetario base.
6	Aplica las técnicas de preparación de bebidas.	2	Aplicando la NOM – SSA – 093 y a la NMX-F605 –NORMEX2004 Aplicando las técnicas de acuerdo al recetario base. Evitando el desperdicio de materia prima y mal uso de los utensilios y equipo. Manteniendo limpia su área de trabajo,. Resolviendo imprevistos en el proceso. Proponiendo bebidas alternas al recetario. Solventando de forma asertiva las inconformidades de los meseros y clientes.	La bebida preparada.	La aplicación de la técnica.

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Prepara la vestimenta, equipos, herramientas, materia prima y área de trabajo.	1	<p>SECTUR. (2013). Punto limpio. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Punto_Limpio">http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Punto_Limpio</a></p> <p>Cerra, J. (1994). Curso de servicios hoteleros 1: Técnicas y organización. Capítulos 1, 8,9, 14.</p> <p>De Esesarte, E. (2002). <i>Higiene en alimentos y bebidas</i>. México: Trillas. Capítulos 4 y 11.</p> <p>Gallego, J. (2000). <i>Manual práctico de cafetería y bar</i>. España: Paraninfo. Capítulo 14</p>
2	Realiza el corte y tallado de frutas y verduras.	1	<p>William, M. (1991). <i>Guía de Servicios en Restaurantes: Calidad en los servicios</i>. México: Trillas.</p> <p>Pérez, S. (n.d.). <i>Diccionario Gastronómico</i>. México: Trillas.</p> <p>SECTUR. (2013). Manual del manejo higiénico de los alimentos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14932/MHA.pdf">http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14932/MHA.pdf</a></p>
3	Aplica técnicas de cocción y preparación de salsas madres.	1	<p>Pérez, S. (n.d.). <i>Diccionario Gastronómico</i>. México: Trillas.</p> <p>Ruiz de Lope y Antón, C. (2003). <i>Preparación higiénica de los alimentos</i>. México: Trillas.</p> <p>Universidad del Caribe. (2013), Métodos de cocción. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://claroline.ucaribe.edu.mx/claroline/claroline/backends/download.php?url=L03JVE9ET1NfREVfQ09DQ0nTTi5wZGY%3D&amp;cidReset=true&amp;cidReq=GA0215_001">http://claroline.ucaribe.edu.mx/claroline/claroline/backends/download.php?url=L03JVE9ET1NfREVfQ09DQ0nTTi5wZGY%3D&amp;cidReset=true&amp;cidReq=GA0215_001</a></p> <p>SECTUR. (2013). Manual del manejo higiénico de los alimentos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14932/MHA.pdf">http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/14932/MHA.pdf</a></p>
4	Elabora platillos siguiendo la receta estándar.	2	<p>William, M. (1991). <i>Guía de Servicios en Restaurantes: Calidad en los servicios</i>. México: Trillas.</p> <p>Pérez, S. (n.d.). <i>Diccionario Gastronómico</i>. México: Trillas.</p> <p>Rastreo Digital. (2013). Sistema Barman, manual de usuario. Recuperado de 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.barman.com.mx/manual/wf_njs.htm">http://www.barman.com.mx/manual/wf_njs.htm</a></p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
5	Selecciona y prepara los ingredientes, cristalería y equipo para la producción de bebidas de acuerdo a lo establecido en el recetario base.	2	<p>William, M. (1991). <i>Guía de Servicios en Restaurantes: Calidad en los servicios</i>. México: Trillas.</p> <p>Ruiz de Lope y Antón, C. (2003). <i>Preparación higiénica de los alimentos</i>. México: Trillas.</p> <p>Gallego, J. (2000). <i>Manual práctico de cafetería y bar</i>. España: Paraninfo. Capítulo I y X.</p> <p>Rastreo Digital. (2013). Sistema Barman, manual de usuario. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.barman.com.mx/manual/wf_njs.htm">http://www.barman.com.mx/manual/wf_njs.htm</a></p>
6	Aplica las técnicas de preparación de bebidas.	1	<p>Pérez, S. (n.d.). <i>Diccionario Gastronómico</i>. México: Trillas. Gamboa, B. (1997). <i>Cultura Gastronómica</i>. México: Diana.</p> <p>SECTUR. (2013). Punto limpio. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Punto_Limpio">http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Punto_Limpio</a></p> <p>Gallego, J. (2000). <i>Manual práctico de cafetería y bar</i>. España: Paraninfo. Capítulo XII.</p> <p>Cerra, J. (1999). <i>Curso de servicios hoteleros 2: Técnicas y organización</i>. Capítulos 4, 17</p>

# MÓDULO IV

## Información General

**BRINDA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN  
CENTROS DE HOSPEDAJE**

192 horas

### // SUBMÓDULO 1

Supervisa la preparación de la estación y el  
área de servicio.

80 horas

### // SUBMÓDULO 2

Atiende al comensal

112 horas

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

5116 Meseros

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

721111 Hoteles con servicios integrados.

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para:

- Servir alimentos y bebidas aplicando técnicas, medidas de seguridad e higiene, con cortesía y amabilidad; y administrando los recursos disponibles, expresándose de acuerdo con las normas de conducta según sus interlocutores, en diversos establecimientos de alimentos y bebidas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Repone de la estación y el área de servicio.	1	Realizando la requisición correspondiente. Realizando la actualización del stock. Supervisando la reposición. Canalizando los desperfectos al área correspondiente. Optimizando la materia prima.
2	Repasa de las áreas de la estación y el área de servicio.	1	Aplicando los puntos de la NOM- SSA-043. Canalizando los desperfectos al área correspondiente.
3	Monta la estación y el área de servicio.	1	Observando el tipo de servicio y las políticas del establecimiento. Canalizando los blancos sucios al área correspondiente.
4	Verifica las condiciones de trabajo antes de iniciar el servicio al comensal.	1	Verificando la disponibilidad de los platillos del menú, con respecto a: las reservaciones, los cambios de precio, las necesidades de grupos, la inasistencia y/o cambio del personal, las condiciones climáticas y las promociones.
5	Toma la orden del comensal en español e inglés.	2	Ofreciendo las opciones del menú de acuerdo a las políticas del establecimiento. Atendiendo a las necesidades y expectativas del comensal. Mostrando una postura cordial y de respeto a la diversidad. Registrando con respeto, claridad y veracidad la orden del comensal. Canalizando con respeto y cordialidad la comanda al área correspondiente.
6	Sirve alimentos y bebidas.	2	Presentando el platillo y bebida al comensal: De acuerdo con lo solicitado por el comensal y las políticas del establecimiento. De acuerdo al tipo de servicio.  Siguiendo el protocolo de servicio. Atendiendo las inconformidades del cliente de manera oportuna y asertiva. Notificando al área de cocina y bar de manera asertiva las inconformidades del cliente.

**RESULTADO DE APRENDIZAJE**

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para:

- Servir alimentos y bebidas aplicando técnicas, medidas de seguridad e higiene, con cortesía y amabilidad; y administrando los recursos disponibles, expresándose de acuerdo con las normas de conducta según sus interlocutores, en diversos establecimientos de alimentos y bebidas.

**COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR**

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
7	Cobra los consumos del cliente.	2	<p>Aplicando los tipos de cambio.  Aplicando los impuestos correspondientes.  Manejando diferentes formas de pago.  Practicando la honestidad en cobro de los consumos del comensal.  Atendiendo las inconformidades del cliente de manera oportuna y asertiva.  Notificando al área de caja de manera asertiva las inconformidades del cliente.</p>

## 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.

CE14. Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipos en la realización de actividades de su vida cotidiana.

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

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

M6. Cuantifica, representa y contrasta experimental o matemáticamente las magnitudes del espacio y las propiedades físicas de los objetos que los rodea.

## GENÉRICAS SUGERIDAS

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

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

4.2. Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentran y los objetivos que persigue.

1.6. Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.

10.3. Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.

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

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

CE3. Expresar sus ideas de forma verbal o escrita teniendo en cuenta las características de su (s) interlocutor (es) y la situación dada.

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.

**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	Repone de la estación y el área de servicio.	1	Realizando la requisición correspondiente. Realizando la actualización del stock. Supervisando la reposición. Canalizando los desperfectos al área correspondiente. Optimizando la materia prima.	La reposición realizada	
2	Repasa de las áreas de la estación y el área de servicio.	1	Aplicando los puntos de la NOM- SSA-043. Canalizando los desperfectos al área correspondiente.	El repaso realizado	
3	Monta la estación y el área de servicio.	1	Observando el tipo de servicio y las políticas del establecimiento. Canalizando los blancos sucios al área correspondiente.	El montaje realizado	
4	Verifica las condiciones de trabajo antes de iniciar el servicio al comensal.	1	Verificando la disponibilidad de los platillos del menú, con respecto a: las reservaciones, los cambios de precio, las necesidades de grupos, la inasistencia y/o cambio del personal, las condiciones climáticas y las promociones.		La verificación de las condiciones de trabajo

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

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Toma la orden del comensal en español e inglés.	2	Ofreciendo las opciones del menú de acuerdo a las políticas del establecimiento. Atendiendo a las necesidades y expectativas del comensal. Mostrando una postura cordial y de respeto a la diversidad. Registrando con respeto, claridad y veracidad la orden del comensal. Canalizando con respeto y cordialidad la comanda al área correspondiente.	La orden del comensal canalizada	
6	Sirve alimentos y bebidas.	2	Presentando el platillo y bebida al comensal: De acuerdo con lo solicitado por el comensal y las políticas del establecimiento. De acuerdo al tipo de servicio. Siguiendo el protocolo de servicio. Atendiendo las inconformidades del cliente de manera oportuna y asertiva. Notificando al área de cocina y bar de manera asertiva las inconformidades del cliente.	Los alimentos y bebidas servidos	El protocolo de servicio
7	Cobro los consumos del cliente.	2	Aplicando los tipos de cambio. Aplicando los impuestos correspondientes. Manejando diferentes formas de pago. Practicando la honestidad en cobro de los consumos del comensal. Atendiendo las inconformidades del cliente de manera oportuna y asertiva. Notificando al área de caja de manera asertiva las inconformidades del cliente.	Los consumos del cliente cobrados	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Repone de la estación y el área de servicio.	1	<p>Morfin Herrera, M.C. (2006). <i>Administración de comedor y bar</i> (2da Ed.). México: Trillas. Cap. 2, 3 y 5</p> <p>Valera D., Guerrero M., Jiménez J., Ballesteros G., (2009). <i>Manual de servicio de restaurante-bar</i> (2da ed.). México. Limusa. Cap. 4</p> <p>Sánchez M. (2008). <i>Preparación y presentación de servicio de comedor</i> (1ra Ed.). México. Limusa. Cap. 1</p> <p>Dahmer, S. J.,yKahl, K. (1999).<i>Manual para Meseros</i>. México: Trillas. <b>Cap. 1 y 2</b></p>
2	Repaso de las áreas de la estación y el área de servicio.	1	<p>William M., (2008)<i>Guía de servicios de restaurantes</i> (1era Ed.). México: Trillas. Cap. 2</p> <p>Sánchez M. (2008). <i>Preparación y presentación de servicio de comedor</i> (1ra Ed.). México: Limusa. Cap. 1</p> <p>Productora Tuluz, (2012). Juan José Vásquez Pittman - El Arte de Atender al Comensal 1 (Mise). Recuperado el 28 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=FqsirgswLc">http://www.youtube.com/watch?v=FqsirgswLc</a></p> <p>Productora Tuluz, (2012). Juan José Vásquez Pittman - El Arte de Atender al Comensal 2 (Mise). Recuperado el 28 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=VuJ1StwWAK0">http://www.youtube.com/watch?v=VuJ1StwWAK0</a></p>
3	Monta la estación y el área de servicio.	1	<p>William M., (2008)<i>Guía de servicios de restaurantes</i> (1era Ed.). México: Trillas. Cap. 2</p> <p>Sánchez M. (2008). <i>Preparación y presentación de servicio de comedor</i> (1ra Ed.). México: Limusa. Cap. 1</p> <p>Doctorservicio, (2006). Montaje de mesas. Recuperado el 28 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=FvqbxERiA8c">http://www.youtube.com/watch?v=FvqbxERiA8c</a></p> <p>Doctorservicio, (2006). Retiro de platos en restaurante. Recuperado el 28 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=fQmy4q1ksfs">http://www.youtube.com/watch?v=fQmy4q1ksfs</a></p> <p>Imagoci, (2009). Montaje Mesas. Recuperado el 28 de diciembre de 2013 de <a href="http://www.youtube.com/watch?v=tns7Ny4yml8">http://www.youtube.com/watch?v=tns7Ny4yml8</a></p> <p>Cerra, J. (1994). Curso de servicios hoteleros 1: Técnicas y organización. Capítulos 9 y 17.</p>

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
4	Verifica las condiciones de trabajo antes de iniciar el servicio al comensal.	1	<p>William M., (2008)<i>Guía de servicios de restaurantes</i> (1era Ed.). México: Trillas. Cap. 3</p> <p>Sánchez M. (2008). <i>Preparación y presentación de servicio de comedor</i> (1ra Ed.). México: Limusa. Cap. 2</p> <p>Sutherland,D.(2004).<i>Servicio de Restaurantería</i>. México: Trillas. Cap. 1 y 13</p> <p>Cerra, J. (1999). Curso de servicios hoteleros 2: Técnicas y organización. Capítulo 3.</p>
5	Toma la orden del comensal en español e inglés.	2	<p>William M., (2008)<i>Guía de servicios de restaurantes</i> (1era Ed.). México: Trillas. Cap. 1 y 4</p> <p>Valera D., Guerrero M., Jiménez J., Ballesteros G., (2009). <i>Manual de servicio de restaurante-bar</i> (2da ed.) . México: Limusa. Cap. 1</p> <p>Sánchez M. (2008). <i>Preparación y presentación de servicio de comedor</i> (1ra Ed.). México: Limusa. Cap. 2</p> <p>Dahmer, S. J.,yKahl, K. (1999).<i>Manual para Meseros</i>. México: Trillas. Cap. 4 y 5</p> <p>Marriott, J. (2001).<i>El Espíritu de Servir</i>. México: Trillas. Cap. 4 y 10</p> <p>Lesur, L. (2011).<i>Manual de Vinos y Licores</i>. México: Trillas. <i>No viene por capítulos</i></p> <p>Álvarez, J. (1991).<i>La Viña, La Vid y El Vino</i>. México: Trillas. Cap. 7, 8, 9 y 10</p> <p>De Esesarte, E. (2011).<i>Higiene en Alimentos y Bebidas</i>. México: Trillas. Cap. 19 y 20</p>
6	Sirve alimentos y bebidas.	2	<p>William M., (2008)<i>Guía de servicios de restaurantes</i> (1era Ed.). México: Trillas. Cap. 4 y 5</p> <p>Soy entrepreneur. (2013). Inicia un Servicio de Banquetes. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.soyentrepreneur.com/inicia-un-servicio-de-banquetes.html">http://www.soyentrepreneur.com/inicia-un-servicio-de-banquetes.html</a></p> <p>Barragán, L.(1999).<i>Hotelería</i>. México: Instituto Politécnico Nacional.</p>
7	Cobro los consumos del cliente.	2	<p>William M., (2008)<i>Guía de servicios de restaurantes</i> (1era Ed.). México: Trillas. Cap. 5</p> <p>Diego de Praves. (2013). Banquetes. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://iesdiegodepraves.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/BANQUETES.pdf">http://iesdiegodepraves.centros.educa.jcyl.es/sitio/upload/BANQUETES.pdf</a></p> <p>Quality concepts. (2013). Manuales. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.quality-concepts.net/">http://www.quality-concepts.net/</a></p>

# MÓDULO V

## Información General

**ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS, SOCIALES Y CULTURALES.**

192 horas

### // SUBMÓDULO 1

Apoya en la organización de banquetes.  
64 horas

### // SUBMÓDULO 2

Apoya en la preparación del evento.  
80 horas

### // SUBMÓDULO 3

Apoya en la realización del evento.  
48 horas

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

5112 Fonderos, vendedores y comerciantes de comida

## SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO AL ENCUESTA NACIONAL DE OCUPACIÓN Y EMPLEO (ENOE 2013)

1431 Productores y organizadores de actividades artísticas, culturales y deportivas.

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

711311 Promotores del sector privado de espectáculos artísticos, culturales, deportivos y similares que cuentan con instalaciones para presentarlos MÉX.  
722320 Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales CAN., EE.UU.

## ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES

## RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para:

- Planear, preparar y asistir en la operación de todo tipo de eventos de negocios, sociales y culturales, así como también diseñar y publicitar los eventos, considerando la normatividad vigente, el medio ambiente y la normas de higiene y seguridad.

## COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
1	Prepara el montaje de banquetes	1	Realizando la solicitud de los requerimientos de acuerdo al tipo de banquete. Considerando el aforo de acuerdo a la cantidad de participantes y determinando las características del acuerdo evento. Seleccionando el equipo, material, blancos y utensilios a utilizar.
2	Realiza el montaje del banquete	1	Realizando el servicio de acuerdo al tipo de evento. Determinando el tipo de montaje a realizar. Aplicando las normas de seguridad e higiene.
3	Supervisa el montaje de banquetes	1	Verificando el cumplimiento de los requerimientos solicitados para el banquete. Siguiendo el protocolo del servicio. Aplicando los puntos de la NOM- SSA-043. Retroalimentando con los demás miembros del equipo de trabajo. Atendiendo contingencias.
4	Determina el tipo de evento a organizar	2	Considerando el contexto de la región. Utilizando los medios, materiales y recursos disponibles.

## ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES

## RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al finalizar el módulo el estudiante será competente para:

- Planear, preparar y asistir en la operación de todo tipo de eventos de negocios, sociales y culturales, así como también diseñar y publicitar los eventos, considerando la normatividad vigente, el medio ambiente y la normas de higiene y seguridad.

## COMPETENCIAS / CONTENIDOS POR DESARROLLAR

No.	PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES
5	Planea el evento	2	Considerando el tipo de evento. Utilizando el presupuesto asignado. Considerando las necesidades e indicaciones del cliente. Atendiendo las listas de verificación de actividades previas al evento. Realizando la cotización del evento. Definiendo las actividades a realizar. Determinando tiempo y recursos a utilizar. Informando el presupuesto del evento. Elaborando el cronograma.
6	Organiza el evento	2	Realizando el acomodo y la decoración de acuerdo al enfoque temático del evento. Resolviendo las dificultades que se presenten. Coordinando y comunicando con las demás áreas. Atendiendo al cronograma y al presupuesto. Contratando los servicios requeridos.
7	Apoya durante la operación del evento.	3	Supervisando la ejecución del evento. Enfrentando las dificultades que se le presenten. Atendiendo las listas de verificación de actividades durante al evento. Solucionando problemas durante el evento.
8	Evalúa el evento.	3	Atendiendo las listas de verificación de actividades posterior al evento. Evaluando la calidad del evento Evaluando la satisfacción del cliente. Comunicando los resultados de la evaluación y retroalimenta al equipo de trabajo.

## 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.

M3. Explica e interpreta los resultados obtenidos mediante procedimientos matemáticos y los contrasta con modelos establecidos o situaciones reales.

CE14. Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana.

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

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.

## 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.

4.5 Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.

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

5.5 Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas.

8.1 Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.

8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.

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

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

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

**ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES**
**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	Prepara el montaje de banquetes	1	Realizando la solicitud de los requerimientos de acuerdo al tipo de banquete. Considerando el aforo de acuerdo a la cantidad de participantes y determinando las características del acuerdo evento. Seleccionando el equipo, material, blancos y utensilios a utilizar.	El montaje del banquete preparado.	
2	Realiza el montaje del banquete	1	Realizando el servicio de acuerdo al tipo de evento. Determinando el tipo de montaje a realizar. Aplicando las normas de seguridad e higiene.	El banquete montado.	
3	Supervisa el montaje de banquetes	1	Verificando el cumplimiento de los requerimientos solicitados para el banquete. Siguiendo el protocolo del servicio. Aplicando los puntos de la NOM- SSA-043. Retroalimentando con los demás miembros del equipo de trabajo. Atendiendo contingencias.		El montaje del banquete.
4	Determina el tipo de evento a organizar	2	Considerando el contexto de la región. Utilizando los medios, materiales y recursos disponibles.	Evento a organizar determinado.	

ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

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

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	SITUACIONES	PRODUCTO	DESEMPEÑO
5	Planea el evento	2	Considerando el tipo de evento. Utilizando el presupuesto asignado. Considerando las necesidades e indicaciones del cliente. Atendiendo las listas de verificación de actividades previas al evento. Realizando la cotización del evento. Definiendo las actividades a realizar. Determinando tiempo y recursos a utilizar. Informando el presupuesto del evento. Elaborando el cronograma.	El evento planeado.	
6	Organiza el evento	2	Realizando el acomodo y la decoración de acuerdo al enfoque temático del evento. Resolviendo las dificultades que se presenten. Coordinando y comunicando con las demás áreas. Atendiendo al cronograma y al presupuesto. Contratando los servicios requeridos.	El evento organizado.	
7	Apoya durante la operación del evento.	3	Supervisando la ejecución del evento. Enfrentando las dificultades que se le presenten. Atendiendo las listas de verificación de actividades durante al evento. Solucionando problemas durante el evento.		La operación del evento.

ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES

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
7	Apoya durante la operación del evento.	3	Supervisando la ejecución del evento. Enfrentando las dificultades que se le presenten. Atendiendo las listas de verificación de actividades durante al evento. Solucionando problemas durante el evento.		La operación del evento.
8	Evalúa el evento.	3	Atendiendo las listas de verificación de actividades posterior al evento. Evaluando la calidad del evento Evaluando la satisfacción del cliente. Comunicando los resultados de la evaluación y retroalimenta al equipo de trabajo.	El evento evaluado.	

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
1	Prepara el montaje del banquete	1,2	<p>Cravioto, T. (2007). <i>Organización de Congresos y Convenciones</i>. México: Trillas. Capítulo 5.</p> <p>Richero, A. (1994) <i>Eventos</i>. México: Trillas.</p> <p>Ismail, A. (2001) <i>Congresos y Catering: Organización y ventas</i>. España: Paraninfo. Capítulo 4.</p> <p>Fleitman, J. (1997) <i>Eventos y exposiciones. Una organización exitosa</i>. México: McGraw-Hill. Capítulo 9.</p> <p>Centro Internacional de Exposiciones y Convenciones WTC. (2013). Calendario de eventos <a href="http://www.exposwtc.com">http://www.exposwtc.com</a></p> <p>Buró de Convenciones de Michoacán. (2013). Manual de Organización de Eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACI%25C3%2593N%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usg=AFQjCNEwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACI%25C3%2593N%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usg=AFQjCNEwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog</a></p> <p>SECTUR. (2013). Ferias y eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos">http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos</a></p>
2	Realiza el montaje del banquete	1,3	<p>Cravioto, T. (2007). <i>Organización de Congresos y Convenciones</i>. México: Trillas. Capítulo 5.</p> <p>Richero, A. (1994) <i>Eventos</i>. México: Trillas.</p> <p>Ismail, A. (2001) <i>Congresos y Catering: Organización y ventas</i>. España: Paraninfo. Capítulo 4.</p> <p>Fleitman, J. (1997) <i>Eventos y exposiciones. Una organización exitosa</i>. México: McGraw-Hill. Capítulo 9.</p> <p>Centro Internacional de Exposiciones y Convenciones WTC. (2013). Calendario de eventos <a href="http://www.exposwtc.com">http://www.exposwtc.com</a></p> <p>Buró de Convenciones de Michoacán. (2013). Manual de Organización de Eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACI%25C3%2593N%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usg=AFQjCNEwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACI%25C3%2593N%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usg=AFQjCNEwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog</a></p> <p>SECTUR. (2013). Ferias y eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos">http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos</a></p>

## ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
3	Supervisa el montaje del banquete	1,2,3	<p>Cravioto, T. (2007). <i>Organización de Congresos y Convenciones</i>. México: Trillas. Capítulo 5.</p> <p>Ismail, A. (2001) <i>Congresos y Catering: Organización y ventas</i>. España: Paraninfo. Capítulo 4.</p> <p>Centro Internacional de Exposiciones y Convenciones WTC. (2013). Calendario de eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.exposwtc.com/">http://www.exposwtc.com/</a></p> <p>Buró de Convenciones de Michoacán. (2013). Manual de Organización de Eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACION%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHACAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6lDwDw&amp;usq=AFQjCNEwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACION%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHACAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6lDwDw&amp;usq=AFQjCNEwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog</a></p> <p>SECTUR. (2013). Ferias y eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos">http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos</a></p>
4	Determina el tipo de evento a organizar	2	<p>Cárdenas, F. (1986). <i>Comercialización del Turismo</i>. México: Trillas. Capítulo 4</p> <p>Secretaría de Turismo de Baja California. (2013). Manual de Mercadotecnia. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.bcs.gob.mx/turismo/transparencia/manual_mercadotecnia.pdf">http://www.bcs.gob.mx/turismo/transparencia/manual_mercadotecnia.pdf</a></p>
5	Planea el evento	2	<p>Fleitman, J. (1997) <i>Eventos y exposiciones. Una organización exitosa</i>. México: McGraw-Hill. Capítulo 1.</p> <p>Secretaría de Turismo de Baja California. (2013). Manual de Mercadotecnia. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.bcs.gob.mx/turismo/transparencia/manual_mercadotecnia.pdf">http://www.bcs.gob.mx/turismo/transparencia/manual_mercadotecnia.pdf</a></p>

## ASISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE EVENTOS DE NEGOCIOS SOCIALES Y CULTURALES

## FUENTES DE INFORMACIÓN

No.	COMPETENCIAS PROFESIONALES	SUBMÓDULO	REFERENCIAS
6	Organiza el evento	2	<p>Fleitman, J. (1997) <i>Eventos y exposiciones. Una organización exitosa</i>. México: McGraw-Hill. Capítulo 2.</p> <p>Cravioto, T. (2007). <i>Organización de Congresos y Convenciones</i>. México: Trillas. Capítulo 4.</p> <p>Centro Internacional de Exposiciones y Convenciones WTC. (2013). Calendario de eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.exposwtc.com">http://www.exposwtc.com</a></p> <p>Buró de Convenciones de Michoacán. (2013). Manual de Organización de Eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACION%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usq=AFQjCN EwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACION%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usq=AFQjCN EwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog</a></p> <p>SECTUR. (2013). Ferias y eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos">http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos</a></p>
7	Asiste durante la operación del evento.	3	<p>Fleitman, J. (1997) <i>Eventos y exposiciones. Una organización exitosa</i>. México: McGraw-Hill. Capítulo 4.</p> <p>Cravioto, T. (2007). <i>Organización de Congresos y Convenciones</i>. México: Trillas. Capítulo 5.</p> <p>Centro Internacional de Exposiciones y Convenciones WTC. (2013). Calendario de eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.exposwtc.com">http://www.exposwtc.com</a></p> <p>Buró de Convenciones de Michoacán. (2013). Manual de Organización de Eventos. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACION%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usq=AFQjCN EwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;frm=1&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=0CCsQFjAA&amp;url=http%3A%2F%2Fwww.convencionesmichoacan.com.mx%2FMANUAL%2520DE%2520ORGANIZACION%2520DE%2520EVENTOS.%2520BURO%2520DE%2520CONVENCIONES%2520DE%2520MICHOCAN%25202011.pdf&amp;ei=kuhBUrOHK6W22gXR6IDwDw&amp;usq=AFQjCN EwFDqJ9je-farSDfWO1TC5JB9dog</a></p> <p>SECTUR. (2013). Ferias y eventos. Recuperado de <a href="http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos">http://www.cptm.com.mx/ferias-y-eventos</a></p>
8	Evalúa el evento.	3	<p>Fleitman, J. (1997) <i>Eventos y exposiciones. Una organización exitosa</i>. México: McGraw-Hill. Capítulo 5.</p> <p>Secretaría de Turismo de Baja California. (2013). Manual de Mercadotecnia. Recuperado 10 de enero de 2014 de <a href="http://www.bcs.gob.mx/turismo/transparencia/manual_mercadotecnia.pdf">http://www.bcs.gob.mx/turismo/transparencia/manual_mercadotecnia.pdf</a></p>

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>EQUIPOS</b>	
Almohadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándar 50 cm por 70 cm.</li> <li>• Queen 50 cm por 90 cm.</li> </ul>	II
Amasadora <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad 20 lt / 12 kg V 110 . / 60 HZ Dimensiones .38x69x72cm.</li> </ul>	III
Amenidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contiene rastrillo doble filo, spray para cabello 1.5 oz., peine, desodorante para hombres y mujeres, lustrador de calzado, shampoo, enjuague, crema para cuerpo, gorra para baño, jabón de tocador, cerillos, pasta de dientes de 25 ml. , cepillo dental, pañuelos desechables, kit para cocer con hilos de 6 colores y una aguja.</li> </ul>	II
Arnés: Conjunto de utensilios y enseres para rapel.	I
Azucarera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De porcelana para sobres.</li> <li>• De vidrio con tapa de acero inoxidable.</li> </ul>	IV
Bambalina para tablón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas estándar en tela poliéster</li> </ul>	IV
Bandas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hechas de tela romance en medidas 2.40 X .16 m</li> </ul>	IV
Bandejas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable con teflón para hornear panes y panecillos tamaño estándar.</li> <li>• Desmontable de acero inoxidable con teflón, para elaborar pasteles.</li> </ul>	III
Báscula: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Electrónica porcionadora cap. 5kg., de acero inoxidable de grado alimenticio.</li> </ul>	III
Bata de baño: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talla 38 de felpa rasurada manga larga, color blanco.</li> </ul>	I
Bicicleta de montaña: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con cuadro de aluminio y ruedas de 26" de diámetro.</li> </ul>	I
Botiquín de Primeros Auxilios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portátil tipo mochila.</li> </ul>	I
Bowl: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 lt, construido en plástico.</li> <li>• 10 lt, construido en plástico.</li> <li>• 15 lt, construido en plástico.</li> <li>• 5 lt, construido en acero inoxidable.</li> <li>• 10 lt, construido en acero inoxidable.</li> <li>• 15 lt, construido en acero inoxidable.</li> <li>• 6.12 oz para consomé.</li> </ul>	III, IV

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>EQUIPOS</b>	
Cacerolas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con capacidad 8 lt de acero inoxidable.</li> <li>• Con capacidad 12 lt de acero inoxidable.</li> <li>• Con capacidad 10 lt de acero inoxidable con fondo de teflón.</li> </ul>	III
Cafetera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eléctrica, semi-industrial con capacidad para 50 tazas.</li> </ul>	IV
Calculadora : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo secretarial.</li> </ul>	II
Cámara fotográfica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital, semiprofesional con zoom óptico y 16mpx</li> </ul>	
Camilla portátil: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para primeros auxilios construida en lona con tubo de metal.</li> </ul>	I
Campana para plato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 28 cm de diámetro, construida en acero inoxidable.</li> </ul>	IV
Canastilla para vinos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metálica cromada.</li> </ul>	IV
Cañón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video proyector para pantalla tecnología LED 2000 lumen o mayor.</li> </ul>	I,II,III,IV, V
Cascos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protectores para ciclismo y rapel.</li> </ul>	I
Ceniceros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadrados de cristal en medidas estándar.</li> </ul>	IV
Chaffer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para dos recipientes, construido en acero inoxidable</li> </ul>	III
Chaffer dish : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con sartenera construido en acero inoxidable.</li> </ul>	IV
Chaleco: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvavidas autoajustable con herrajes de acero inoxidable, correas gruesas y color naranja.</li> </ul>	I
Charolas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovalada con medidas de 0.90 m x0. 70 m , construida en policarbonato y fondo de caucho para transportar platos.</li> <li>• Rectangular con medidas de 0.50m x 0.30 m, construida en policarbonato y fondo de caucho para transportar bebidas.</li> <li>• Redonda de 0.37 m de diámetro, construida en policarbonato y fondo de caucho para transportar bebidas.</li> </ul>	IV
Cobertor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queen Size, de 2.20 m X 2.28 m</li> </ul>	II
Colcha: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queen Size, de 2.20 m X 2.28 m diferentes modelos.</li> </ul>	II

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>EQUIPOS</b>	
Computadora: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PAVILION S7520, procesador Intel Pentium M735A, Memoria RAM de 1024 MB DDR. HD de 250 GB, unidad DVD+-RW/RW Light escribe, Windows XP home edición, tarjeta de red 10/100 base, T. lector de tarjetas 9 en 1. monitor flan panel de 15"</li> </ul>	I, II, III, IV y V
Convoy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para azúcar construido en porcelana.</li> <li>• Para salsas construido en acero inoxidable</li> </ul>	IV
Conmutador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consola para operadora digital con 66 botones LED, para operadora telefónica.</li> </ul>	II
Copas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para coñac, en cristal con capacidad de 135 ml.</li> <li>• Coñac vaporera, en cristal con capacidad de 518 ml.</li> <li>• Tongolele, en cristal con capacidad de 630 ml.</li> <li>• Cerveza flauta ,en cristal con capacidad de 250 ml.</li> <li>• De Martini, en cristal con capacidad de 148 ml.</li> <li>• Para vino blanco, en cristal con capacidad de 5 oz.</li> <li>• Para agua, en cristal con capacidad de 10 oz.</li> <li>• Flauta , en cristal con capacidad de 6 oz.</li> <li>• Jerez, en cristal con capacidad de 2 oz.</li> <li>• Tulipán, en cristal con capacidad de 14 oz.</li> <li>• Helado tulipán, en cristal con capacidad de 8 oz.</li> <li>• Coctelera, en cristal estándar.</li> </ul>	III
Cortina: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para baño, en vinil de 1.80 m por 1.87 m.</li> <li>• De tela para habitación en medidas diferentes de acuerdo a las necesidades del laboratorio.</li> </ul>	II
Cremera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En porcelana color blanco.</li> </ul>	IV
Cubre mantel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadrado de 1.4 X 1.4 m en tergal.</li> <li>• Cuadrado de 1.7 X 1.7 m en tergal.</li> <li>• Redondo de 2 m de diámetro en tergal.</li> </ul>	IV
Cuchara: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coctail, de acero inoxidable y mango largo.</li> <li>• Servicio, de acero inoxidable con medidas de 32.5cm.</li> <li>• Cafetera, de acero inoxidable lisa.</li> <li>• Sopera, metálica lisa.</li> </ul>	III y IV

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>EQUIPOS</b>	
Cuchillos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carne, en acero inoxidable medidas estándar.</li> <li>• Mantequillero, en acero inoxidable medidas estándar.</li> <li>• Pescado, en acero inoxidable medidas estándar.</li> <li>• Bistek, en acero inoxidable con mango de madera, medidas estándar.</li> </ul>	IV
Cuerda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De rescate para bombero.</li> </ul>	I
Dispensador caddy bar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deposito para servilletas, popotes, pajitas flexibles etc.</li> </ul>	III
Edredón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queen size, medidas estándar.</li> </ul>	II
Ensaladera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De caoba de 26 cm.</li> </ul>	IV
Equipo de protección para principiante de ciclismo de montaña. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casco, gafas, guantes, rodilleras, inflador.</li> </ul>	I
Posicionador global. <ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS, Portátil, memoria integrada y perspectiva 3D. Diseño ergonómico, pantalla con anti reflejo</li> </ul>	I
Escarchador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De plástico con 4 compartimientos.</li> </ul>	III
Extintor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase A , que incluye gabinete con vidrio fijo a romper, válvula M30, de 4 a 10 kg., soporte L para la instalación al muro, manómetro, manguera, difusores.</li> </ul>	I,II,III,IV y V
Extractor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empotrable en la pared, centrífugo S&amp;P bajo consumo de energía 2250 R.P.M 127 V.</li> </ul>	III
Florero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De cristal, violetero.</li> </ul>	IV
Foundue: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundidor de queso, con bomba acero inoxidable y válvula Server</li> </ul>	III
Freidora: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable y doble tina 4.5 lt 0.60cmx0.39x0.41cm</li> </ul>	III
Fundas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Térmicas para mangos de sartén medianos.</li> <li>• Para silla en tela de Poliester cualquier color.</li> </ul>	III
Gueridón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construido en acero inoxidable.</li> </ul>	IV

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>EQUIPOS</b>	
Generador portátil de vapor: • Para limpieza tipo H2O MOP X5, sistema de vapor portátil	IV
Hielera: • Cromada con asa en medidas estándar.	III
Impresora multifuncional: • Resolución de 1200 DP, velocidad de impresión 19 PPM , escáner de cama plana 8.5" x 11", escaneo a color de 600 x 1200 DPI, alimentador automático de hojas, ampliación / reducción: 25% a 400%, memoria RAM de 64 MB, interfase USB 2.0	I, II, III, IV y V
Jarra : • De cristal con capacidad de 1.7 lt.	III y IV
Juego de cuchareo: • Metálico liso.	IV
Juego de sábanas : • En medidas Queen Size, 50 % pol/ 50% algodón	II
Juego de moldes para pan: • Construido en acero inoxidable con Teflón, con moldes de varias medidas.	III
Kit para decorar pasteles: • Profesional	III
Lámpara de mesa: • De alógeno tamaño compacto, brazo flexible.	II
Letreros de Emergencia: De plástico que indiquen Ruta de evacuación, salidas de emergencia, botiquín, peligro etc...	I, II, III, IV y V
Licuadora : • De uso rudo con base de acero inoxidable y vaso de cristal . • Industrial para frappe, motor industrial, vaso de plástico alto impacto, mango para remover bebidas, cuchillas acero inoxidable recubierta con titanio. 110 V: Capacidad 1.85lts Potencia 1390 W. Peso 5.5 kg.	III
Llave con manguera de pre-lavado a cubierta 5PR2S00.	III
Mantel: • Redondo en tela poliéster, de 2.90 m de diámetro. • Rectangular en poliéster de 3.20 x 1.60 m.	IV
Mantequillero: • De madera y 8 cm.	IV
Marmitas: • De acero inoxidable y con capacidad para 12 lt.	III
Micrófonos inalámbricos: • De diadema con estuche, ergonómico, bajo ruido en frecuencia VHF, 80 mts de distancia.	IV

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>EQUIPOS</b>	
Mielera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De cristal con tapa de acero inoxidable.</li> </ul>	IV
Moldes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para tartaletas, acero inoxidable con teflón.</li> <li>• Tipo charola para galletas, en acero inoxidable con teflón.</li> <li>• Tipo charola para galletas, en silicón.</li> <li>• Desmontables para roscas o pasteles en acero inoxidable con teflón.</li> <li>• Para gelatina, desmontable construido en silicón.</li> <li>• En forma de bomba de acero inoxidable con teflón.</li> <li>• Para tarta en acero inoxidable con teflón.</li> <li>• Para pay en acero inoxidable con teflón.</li> </ul>	III
Molino para carne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual construido en aluminio.</li> </ul>	III
Mondador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para papas, construido en acero inoxidable, producción de 120 Kg./h.</li> </ul>	III
Mosquetones de seguro de rosca:	I
No Break: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alarma audible, con alto rango de voltaje de entrada.</li> </ul>	I, II, III, IV y V
Ollas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De presión, capacidad 7 lt.</li> <li>• De presión, capacidad 6 lt.</li> <li>• 12 qt, 11.35 litros aluminio borde reforzado tapa aluminio 1100.</li> <li>• 24 qt, 11-13 litros aluminio borde reforzado tapa aluminio 1100.</li> <li>• 20 qt, 11-16 litros aluminio borde reforzado tapa aluminio 1100.</li> <li>• Para pastas o verduras 20 qt, en aluminio con borde reforzado y tapa aluminio 1100.</li> <li>• 60 qt, 56.77lts aluminio borde rezorzado tapa aluminio 1100.</li> </ul>	III
Panera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En mimbre.</li> </ul>	IV
Pantalla: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para proyector, 4x3mts Back projection Fast fold</li> </ul>	I
Pimentero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De cristal.</li> </ul>	IV
Pintarrón: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blanco medida de 900 X 3000 MM.</li> </ul>	V

## NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

## MÓDULOS

## EQUIPOS

## Plato:

- Base, de porcelana de 30 cm. Color blanco.
- Trinche, de porcelana de 26 cm. Color blanco.
- Trinche, de porcelana de 23 cm. Color blanco.
- Trinche, de porcelana de 19 cm. Color blanco.
- Trinche, de porcelana de 16 cm. Color blanco.
- Sopero, de porcelana. Color blanco.
- Cafetero, de porcelana de 15 cm. Color blanco.
- Postre, de porcelana de 20 cm. Color blanco.

IV

## Popotero:

- Mediano de acero inoxidable.

III

## Porta rollo para papel higiénico cromado.

II

## Protector:

- Colchón Queen size, 1.50 de ancho por 1.90 de largo.
- Almohada, capitonado con cruzado

II

## Purificador de agua:

- 30 LPM con luz ultravioleta, medida de la lámpara 0.80 cm., conexión a luz de 120 Vols.

III

## Radio-reloj:

- Radio reloj con alarma AM/FM.

II

## Regadera:

- Con boquilla de plástico, cromada.

II

## Regulador:

- Modelo microvolt 1200VA/1200W, de reducido tamaño, con protección de picos, variaciones y perturbaciones

I

## Rejilla:

- Para enfriar en acero inoxidable.
- Para pizza 40 cms, flexible, aluminio antiadherente.
- Para pizza 35 cms, flexible, aluminio antiadherente.
- Para pizza 25.5 cms, flexible, aluminio antiadherente.

III

## Rotafolio:

- Portátil para exposición.

IV

## Salero:

- De madera.
- De cristal.

IV

## Salsera:

- Hecha de acero inoxidable con tres compartimientos.

IV

## NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

## MÓDULOS

## EQUIPOS

Servilleta de tela:	VI
• De 40 X 40 cm hecha de tergal.	
Servilletero:	IV
• Hecho de acero inoxidable de 10x7x5 cm.	
Sistema portátil de audio tipo maleta:	V
• Equipado con consola amplificada 4 canales 150 w entrada USB y ecualizador 5 bandas 2 bafles plastificados 2 vías woofer de 10 y trompeta piezo, 2 tripiés para los bafles, 1 micrófono alámbrico, 1 cable de alimentación corriente normal 110 Vca	
Sopera:	IV
• Metálica con capacidad de 4 lt.	
Suavisador o ablandador:	III
• De acero inoxidable.	
Tabla:	III
• De propileno en medidas 30X 46 X ½ cm.	
• Banca en acrílico 40x30 cm.	
• Roja en acrílico 40x30 cm.	
• Verde en acrílico 40x30 cm.	
• Roja en acrílico 40x30 cm.	
• Azul en acrílico 40x30 cm.	
• Amarilla en acrílico 40x30 cm.	
• Beige en acrílico 40x30 cm.	
Tamices (set):	III
• Para cernido fino, mediano y grueso, construido en acero inoxidable.	
Tapete:	III
• Antifatiga, construido en material plástico negro de 90X 90 cm.	
• De plástico para bar. 90 X 15 cm.	
Tarro:	III
• Café irlandés en cristal con capacidad para 235 ml.	
• Cervecerero en cristal con capacidad de 390 ml.	
Taza:	IV
• Moka en porcelana con capacidad de 90 cm <sup>3</sup> .	
• Cafetera, en porcelana capacidad estándar.	
• Para Huevo, en porcelana .	

## NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

## MÓDULOS

## EQUIPOS

## Taza:

- Moka en porcelana con capacidad de 90 cm3.
- Cafetera, en porcelana capacidad estándar.
- Para Huevo, en porcelana .

IV

## Teléfono hotelero:

- De una o dos líneas.

II

## Televisión:

- Tecnología led de 27 “.

II

## Tenedor:

- Para trinchar 13 cm.
- Normal, metálico liso.
- Para pescado, metálico liso.
- Para elote, metálico liso.
- Para mango, metálico liso.
- Para ensalada, metálico liso.
- Para carnes, de sierra con mango de madera.

III y IV

## Tijeras para charola:

- Cromada.

IV

## Transporte para alumnos:

- Capacidad para 40 pasajeros.

I

## Tripié para champagne:

- Cromado consta de 2 piezas triple y hielera

III

## Vaso:

- Shaker, metálico de 417 ml.
- Old fashion, cristal con capacidad de 8 oz.
- Hig ball, cristal con capacidad de 12 oz.
- Hig ball, cristal con capacidad de 10 oz.
- Tequilero, cristal con capacidad de 1.5 oz.
- Tequilero, cristal con capacidad de 2 oz.
- Chaiser. cristal con capacidad de 4 oz.

III

## Videocámara:

I

## Vinagrera:

- De cristal

IV

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
HERRAMIENTAS	
Abrelatas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eléctrico, de plástico resistente y acero inoxidable.</li> <li>• Manual, de plástico resistente y acero inoxidable.</li> <li>• Eléctrico cromado.</li> <li>• Manual industrial.</li> </ul>	III
Afilador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo chaira.</li> <li>• Eléctrico.</li> <li>• Tipo esmeril rectangular de dos caras.</li> </ul>	III
Aguja para mechar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable.</li> </ul>	III
Aplasta carne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espalmadera con mango de 750 gr.</li> </ul>	III
Batidor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo globo, construido en acero inoxidable chico, mediano y grande</li> </ul>	III
Batidora: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 10 velocidades cromada.</li> <li>• Eléctrica. 5 lt.</li> <li>• Para bebidas, eléctrica.</li> </ul>	III
Brochas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para barnizar. En madera y cerdas naturales de 1, 2, y 3 pulgadas.</li> </ul>	III
Brocheta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable.</li> </ul>	III
Cascanueces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable.</li> </ul>	III
Cincelador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable.</li> </ul>	III
Cortapastas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De plástico resistente y acero inoxidable.</li> </ul>	III
Cucharas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De madera, medida estándar.</li> <li>• De acero inoxidable para servir medida estándar.</li> <li>• Medidoras: juego de 5 cucharas medidoras en acero inoxidable 18/10.</li> <li>• Para bar, de acero inoxidable.</li> </ul>	III

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<p style="text-align: center;"><b>HERRAMIENTAS</b></p> <p>Cucharón:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para líquidos, de aluminio.</li> <li>• Para hielo, cromado de 24 oz.</li> <li>• Sopero, metálico de 6 oz.</li> </ul>	III y IV
<p>Cuchillo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acanalador, plástico resistente y acero inoxidable.</li> <li>• Bistecero curvo, acero inoxidable con mango de madera de 8".</li> <li>• Bistecero recto, acero inoxidable con mango de madera de 6 ".</li> <li>• Tipo block, corte preciso 8".</li> <li>• Tipo chef de 6".</li> <li>• Tipo chef de 8".</li> <li>• Tipo chef 10 ".</li> <li>• Japonés, 7" acabado espejo.</li> <li>• Rebanador, con sierra acabado espejo.</li> <li>• Descamador, filetero descamador 6", mango ergonómico.</li> <li>• Para pan, dientes de sierra, mango de plástico 8".</li> <li>• Mondador de cerámica kyocera.</li> </ul>	III
<p>Descorazonador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De plástico resistente y acero inoxidable.</li> </ul>	III
<p>Deshuesador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable.</li> </ul>	III
<p>Destapador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De refrescos.</li> </ul>	IV
<p>Diablo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Picahielo, cromado con mango de madera y 6 picos</li> </ul>	IV
<p>Embudo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mini inoxidable.</li> <li>• Inoxidable 12 cm.</li> <li>• Inoxidable 14 cm.</li> </ul>	III y IV
<p>Espátula:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable. 7 cm.</li> <li>• Para teflón. 5 y 7 cm.</li> <li>• De madera. 5 y 7 cm</li> </ul>	III
<p>Espumadera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluminio.</li> <li>• De hilos de metal de acero inoxidable.</li> </ul>	III

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>HERRAMIENTAS</b>	
Exprimidor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual para cítricos.</li> <li>• Eléctrico para cítricos.</li> <li>• Para limones.</li> </ul>	III
Hacha: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para carnicero, de acero inoxidable.</li> </ul>	III
Jigger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acero inoxidable de 11 ½ oz.</li> </ul>	III
Machacador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acero inoxidable.</li> </ul>	III
Mortero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para bar, Extremo forma de mazo para prensar bebidas con limón.</li> </ul>	IV
Parisien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plástico resistente y acero inoxidable</li> </ul>	IV
Pelador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para verduras, plástico resistente y acero inoxidable</li> </ul>	III
Pinceles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para barnizar, de madera y cerdas naturales.</li> </ul>	III
Pinza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversos usos, de aluminio.</li> <li>• Diversos usos, plástico resistente.</li> <li>• Para hielo, cromadas de 37 cm.</li> </ul>	III y IV
Prensa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para ajos, acero inoxidable.</li> </ul>	III
Ralladores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para queso, de acero inoxidable.</li> <li>• Para chocolate, de acero inoxidable.</li> </ul>	III
Rizalimones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acero inoxidable.</li> </ul>	III y IV
Rodillos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De plástico, para extender masa.</li> </ul>	III
Saca corchos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De plástico resistente y acero inoxidable.</li> <li>• Cromado.</li> </ul>	III y IV
Tenedor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De madera, 13 cm</li> </ul>	III

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>HERRAMIENTAS</b>	
Termómetro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para carne, en acero que indica el tipo de cocinado de la carne (Pork, beff, Poultry).</li> <li>• Para horno, láser digital.</li> </ul>	III
Tijeras: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corta hierbas. Multicuchillas para hierbas. Color verde.</li> <li>• Para cocina. Acero inoxidable.</li> <li>• Para aves. Plástico resistente y acero inoxidable.</li> </ul>	III

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>MOBILIARIO</b>	
<b>Anaqueles:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para almacén de blancos fabricado en lámina galvanizada en calibre 18, postes calibre 16 con tornillos niveladores galvanizados, con tornillos, rondanas y tuercas de 1/4", de 4 entrepaños.</li> </ul>	II y IV
<b>Archivero:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Metálico de 4 gavetas, color negro.</li> </ul>	II
<b>Baño maría:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con entrepaño Acero inoxidable con 6 módulos medidas 1.50 x 0.76 x 0.90 cm. calibre 18, montado sobre estructura tubular esmaltada con regatones niveladores de aluminio.</li> </ul>	III
<b>Barra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De salida de órdenes, de acero inoxidable medidas según espacio.</li> </ul>	III y IV
<b>Base para colchón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Queen size, 1.50 de ancho por 1.90 de largo, elaborada en madera.</li> </ul>	II
<b>Bote para basura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acero inoxidable.</li> </ul>	I y II
<b>Botiquín:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fijo de primeros auxilios, surtido y caja metálica.</li> </ul>	I, II, III, IV y V
<b>Bufetera:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eléctrica construida en acero inoxidable con 5 charolas barra buffet.</li> </ul>	
<b>Campana:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De extracción de humo y grasa.</li> <li>De isla. Campana extractora de humo, acero inoxidable.</li> </ul>	III
<b>Carro de camarista:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas 0.50 m de altura por 1.40 m de largo por 1.20 de ancho, fabricado en tubo cuadrado de 3/4" calibre 18 y lámina calibre 20, acabado en pintura electrostática en polvo: es un recubrimiento termo endurecible a base de resinas epóxicas y resina</li> </ul>	II
<b>Cava:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Electrónica con capacidad para 12 botellas.</li> </ul>	IV
<b>Cesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De mimbre. 25x15x8 cm.</li> </ul>	II
<b>Closet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2.00 m de alto por 1.35 m de ancho y 1.00 m de profundidad.</li> </ul>	II
<b>Colchón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas Queen Size, Colchón Hotelero 1.50 m por 1.90 m.</li> </ul>	II
<b>Contrabarra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas de acuerdo a espacio.</li> </ul>	III y IV
<b>Cortinero:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Según medidas de las ventanas.</li> </ul>	II

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>MOBILIARIO</b>	
Cuadros: • Decorativos.	II
Escritorio: • Terminado en melamina, medidas alto 73.7 x ancho 180.4 x 90.2 cm. • Cubierta de melamina y archivero integrado.	I y II
Espejo: • Para baño, tubo de pared (Cuarzo), aumento (3x), ajuste crucial, con cubierta en la parte trasera, Hecho de material de latón (1.10 x 60) - cromo	II
Estación para cantinero: • Acero inoxidable mide 0.77x0.66x0.75 cuenta con nicho para licuadora riel para botellas, portabotanero, y alvéolos para botellas, fabricado en calibre 16.	III y IV
Estufa: • H 1014. Acero inoxidable tipo 430 , 4 quemadores abiertos perillas metálicas con polipropileno 0.88cmx.097x0.92cms	III y IV
Fábrica de hielo en cubos: • Acero inoxidable producción de 271 kg./ 24 horas 73 cm. De ancho almacenamiento de 182 kg. 110 v/60 hz/1 f tamaño del cubo 16x22x22 cm. De altura Torrey duramax.	III
Fogones: • Doble a gas, para grandes ollas y sartenes de dos secciones de potentes quemadores circulares y parrillas, seis quemadores independientes por sección, charola de derrames por sección. Estructura de hierro ángulo medidas 88x78x30.	III
Fregadero: • Acero inoxidable medidas 1.40 x 70 x 0.90 mts. Tarjas de calibre 16, equipado con dos contras llave mezcladora: montado sobre estructura tubular esmaltada con regatones niveladores de aluminio. • Acero inoxidable 1.00 x 0.70. • Para bar. Acero inoxidable con dos tarjas de 25x35x20 y el total mide 1.40 x66x75 calibre 16, llave mezcladora, contra de canasta montado sobre estructura tubular.	III y IV
Frigobar: • Compacto con llave 1.8 pies cúbicos de capacidad.	II
Horno: • Para Pizza. Cap. para 6 pizzas de 40 cm. De diámetro, piso refractario de alta concentración de temperatura mide 1.60 x 1.08 x 1.43 mts cocción hasta 350° c. • Doble para usos múltiples. Acero inoxidable mide: 0.88 x 0.73 x 1.49 mts. de altura cocción hasta 300 ° c. • Microondas. Mide 55x51x36 cm. de altura, marca chef-start.	III
Interceptor de grasa TG452: • Lámina cold rolled calibre 10. Tapa antiderrapante galvanizada 1/4 ". Coples de entrada y salida para tubería de Ø 2", canasta recolectora, cespól integrado.	III
Juego de sala: • De 3 piezas, elaborado en piel o vinil piel color negro.	II

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
<b>MOBILIARIO</b>	
Marimba: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En madera resistente, medidas según tamaño de la barra.</li> </ul>	III y IV
Mesas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De trabajo p/computadora.</li> <li>• De centro, cubierta de cristal 1mx60cm.</li> <li>• Laterales. 45x45x50cm.</li> <li>• Ejecutivas. Terminado en laminado color café, 77 x 150 x 60.</li> <li>• De trabajo. 1.22 mts x 61mts X89mts acero inoxidable.</li> <li>• De trabajo. Acero inoxidable con entrepaño medidas 80x50x50 calibre 16.</li> <li>• De trabajo. Acero inoxidable con entrepaño medidas 80x70x90 calibre 16.</li> <li>• Redonda. Cubierta fibra de vidrio plegable 1.50 de diámetro.</li> <li>• De bar. Cubriera fibra de vidrio abatible de 60 cm.</li> <li>• Cuadrada. Cubierta de fibra de vidrio plegable 1.50x1.50.</li> </ul>	I, II, III y IV
Módulo para información turística.	I
Mostrador para recepción: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En madera, con cajones y compartimentos</li> </ul>	II
Paquete de baño blanco: <ul style="list-style-type: none"> <li>• WC y lavabo</li> </ul>	II
Pared aparente para escalada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 mts. de altura x 4 mts de ancho.</li> </ul>	I
Pintarrón. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 x 120cm.</li> </ul>	III
Podio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De madera medidas: 1.20 X 0.50 X 0.50.</li> </ul>	V
Porta equipaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cromo plateado o madera.</li> </ul>	II
Porta lavabo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibra de vidrio, aparente de cantera. 1.10 x 1.10 x 60.</li> </ul>	II
Refrigerador: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metálico 8.1 pies cap. 228 litros compresor hermético: ¼ H.P. medidas: 0.70x0.48 x1.88 mts. de 1 puerta R- 8.</li> </ul>	III
Salamandra con campana: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acero inoxidable medidas 0.88cm x 0.36 cm. Y fondo de 0.44 cm. M gas.</li> </ul>	III

## NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

## MÓDULOS

## MOBILIARIO

<p>Sillas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contemporánea, con asiento y respaldo de plástico. Base giratoria de 360° con cinco puntas.</li> <li>Apilables acojinadas.</li> <li>Giratoria con forro de pliana.</li> <li>Ejecutiva. Con asiento y respaldo de plástico base giratoria color café.</li> <li>Plegable asiento y respaldo de plástico.</li> </ul>	I
<p>Stand de servicio móvil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.50mts x .90 mts acero inoxidable o madera.</li> </ul>	III
<p>Tablón:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cubierta fibra de vidrio de 2.44x0.76.</li> </ul>	IV
<p>Tanque estacionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad 200 Lt.</li> </ul>	III
<p>Tarja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doble de acero inoxidable medidas 1.40 x 70 x 0.90 mts. calibre 16, equipada con dos contras, llave mezcladora, montado sobre estructura tubular esmaltada con regatones niveladores de aluminio.</li> <li>Sencilla, de acero inoxidable 1.00 x 0.70.</li> </ul>	
<p>Tarjetero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Metálico de acero inoxidable.</li> </ul>	
<p>Tina para baño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabricada en fibra de vidrio tamaño estándar.</li> </ul>	
<p>Toallero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CIVIO- vitrina para toallas 11.82 in.</li> </ul>	
<p>Tocador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Con espejo de 110m x 1.50 m x 80 material melanina.</li> </ul>	
<p>Triturador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para hielo, de acero inoxidable con gabinete motor 1-3 HP modelo Q montado sobre gabinete con puerta abatible para recoger hielo triturado 110 v mide 43x33x112 cm. De altura.</li> </ul>	
<p>Tubo para cortina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Construido en aluminio 90 cm. por 90 cm. (1.70 cm. por 75 cm.) cromado.</li> </ul>	

## NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

## MÓDULOS

## SOFTWARE

Internet	I, II, III, IV y V
----------	--------------------

II

Software para hoteles que contenga los siguientes módulos:

**Módulo de reservas:** Reservas individuales, de grupos, reservas de agencias de viajes, de empresas, lista de espera e incluye también la posibilidad de combinación de las reservas anteriormente mencionadas.

**Módulo de recepción:** Que permita corregir, modificar y dividir cargos, hacer cargos agrupados, definir cargos por número de habitación o nombre del huésped, adicionar cargos después del check-out, manejar diferentes tipos de factura (detallada, por código de departamento, agrupación, por día, etc), generar factura anticipada con pre-cargo de habitación e impuesto, permitir número ilimitado de combinaciones de formas de pago, especificar el tipo de moneda a pagar y sus equivalencias en moneda extranjera, etc.

**Módulo de ama de llaves:** Cambio del estado de habitaciones, comparar discrepancia de habitaciones, hacer cargos de minibar, visualizar la ocupación futura del mes por día y por tipo de habitación en un panel gráfico, etc.

**Módulo de reportes:** Clientes en casa, histórico de reservas de clientes, finanzas, estadísticas, comparativos con el año anterior (día, mes, año), reportes de gerencia, reportes de mercadeo, rooming list, informe del DAS, estadísticas de nacionalidades con número de clientes por país y por mes, cargo de llamadas telefónicas, cálculo de comisiones indicando la cifra de camas vendidas por cliente, por empresa, por agencias de viajes, etc.

**Yield Management:** Fácil creación de estrategias para códigos de tarifas, cerrar o abrir tipos de habitación según código de precio, visualizar disponibilidad, etc.

**Auditoria Nocturna:** Reporte de todos los cargos de las habitaciones durante el día para consolidar la información.

**Cuentas por cobrar:** Generar facturas posteriores al cargo realizado en el hotel.

Software para restaurantes	III y IV
----------------------------	----------

## NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA

## MÓDULOS

## MATERIAL

Paños:	V
• Color verde medidas: 3.20 X 1.60.	
Planta artificial:	V
• Ornamento con maceta y planta.	
Flores artificiales:	V
• Por ramillete varios colores flor de seda.	
Cuadros:	V
• Medidas: 61 X 0.81 cm. Diversas figuras.	

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

### ELABORACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA

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

#### GUÍA DIDÁCTICA DEL SUBMÓDULO POR DESARROLLAR

#### FASE DE APERTURA

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

#### Consideraciones pedagógicas

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

#### FASE DE DESARROLLO

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

#### Consideraciones pedagógicas

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

### ELABORACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA

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

#### FASE DE CIERRE

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

#### Consideraciones pedagógicas

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

## SUBMÓDULO 1 Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico – 192 horas

COMPETENCIAS PROFESIONALES	SITUACIONES
Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover.	Identificando los sitios y actividades de interés turístico. Estableciendo el contacto con los proveedores. Visitando los sitios y realizando las actividades de interés turístico,. Mostrando un sentido de identidad cultural y espacios visitados. Valorando de forma objetiva la calidad de los servicios. Demostrando puntualidad en las actividades que realiza.
Prepara el área de trabajo.	Organizando la información de sitios y actividades turísticas. Verificando la veracidad de la información (actualizada). Evitando el desperdicio y el mal uso de los materiales. Manteniendo limpia su área de trabajo.
Realiza el contacto con el cliente.	Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español y en inglés. Identificando el tipo y características del cliente. Detectando el interés del cliente. Creando una necesidad al cliente. Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.
Recomienda las actividades y sitios de interés turístico.	Atendiendo a las características y necesidades del cliente. Sugiriendo recomendaciones para realizar la actividad. Argumentando sus recomendaciones de manera clara, coherente y sintética. Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.
Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor .	Aplicando técnicas de ventas por ejemplo el modelo AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción). Atendiendo las necesidades del cliente. Empleando la comunicación efectiva. Cerrando la venta o canalizando al cliente.

**COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN****DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS**

C4 Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa.

C5 Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.

C8 Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.

C9 Analiza y compara el origen, desarrollo y diversidad de los sistemas y medios de comunicación.

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.

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

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

CS2 Sitúa hechos históricos fundamentales que han tenido lugar en distintas épocas en México y el mundo con relación al presente.

**GENÉRICAS SUGERIDAS**

4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.

4.5 Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.

6.1 Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.

8.1 Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.

8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.

10.2 Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio

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

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

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

AC4 Solucionar oportunamente los problemas que encuentran los clientes en los productos o servicios.

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

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

OM7 Crear ambiente propicio para estimular la mejora continua.

AC6 Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta.

RI1 Coordinar el lenguaje corporal con el lenguaje oral en las situaciones de comunicación interpersonal.

CE3 Expresar sus ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de su(s) interlocutor(es) y la situación dada.

TE3 Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.

## ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico - 192 horas

**COMPETENCIA:** Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover.

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El docente, a través de una presentación gráfica informa al estudiante de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia profesional a desarrollar.</li> <li>• Las actividades y sus evidencias a evaluar.</li> <li>• Los instrumentos que se emplearán y los criterios de evaluación</li> <li>• las competencias del marco curricular común, de productividad y empleabilidad que se desarrollarán en las actividades.</li> <li>• Los sitios de inserción laboral que refieren a cada competencia.</li> </ul>	Autoevaluación	C: La participación del estudiante / Lista de asistencia	2%
<p>El estudiante, con la información recibida plasma en su cuaderno de apuntes su reflexión respecto a las habilidades, conocimientos y actitudes con que cuenta para enfrentar el nuevo contenido e intercambia su reflexión con un compañero y en plenaria externa sus dudas. El docente realimenta el proceso.</p>	Coevaluación	C: La participación del estudiante / Lista de asistencia	2%
<p>El docente aplica un cuestionario a los estudiantes, previamente elaborado para rescatar los saberes previos sobre lo que consideran que es un atractivo de su localidad.</p>	Autoevaluación	P: El cuestionario resuelto / Lista de cotejo	3%
<p>El estudiante a través de un vídeo que proyecta el docente, identifica los sitios y actividades de interés turístico de la localidad, estado y/o región, elaborando en su cuaderno de trabajo una lista de los recursos observados en la proyección para poder categorizarlos. Se comentan en plenaria y el docente dirige el aprendizaje..</p>	Coevaluación	D: La identificación de los sitios y actividades de interés turístico / Guía de observación	3%

**ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**
**// SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico - 192 horas

**COMPETENCIA:** Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover.

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante atiende la practica demostrativa que realiza el docente, en donde clasifica los diferentes tipos de sitios (naturales, culturales, y empresas turísticas) y actividades (eventos, ferias, festividades, exposiciones) de interés turístico de acuerdo a sus características.</p> <p>El estudiante con la información recibida de manera individual, elabora un tríptico con los sitios y actividades de interés turístico de la región y luego elabora otro tríptico con la información en el idioma inglés y el docente los valida</p>	Coevaluación	P: Los sitios y actividades turísticas clasificados	5%
<p>El estudiante realiza una práctica guiada a través de la resolución de los siguientes ejercicios (relación de columnas, crucigrama, lotería, memorama), proporcionados por el facilitador acerca de los sitios (naturales, culturales, y empresas turísticas) y actividades (eventos, ferias, festividades, exposiciones) de interés turístico de la localidad, estado o región; en binas intercambia los ejercicios resueltos para retroalimentar la actividad</p>	Coevaluación	P: Los ejercicios realizados / Guía de observación	10%
<p>El estudiante realiza una visita guiada a un sitio de interés turístico que seleccione con el propósito de aprender las características del lugar</p> <p>El alumno con ayuda del facilitador, previamente elabora una serie de preguntas para aplicarlas en el sitio</p> <p>El estudiante elabora un informe donde identifica los tipos de servicios, modalidades que ofrecen los sitios visitados</p> <p>El estudiante participa en plenaria donde comenta los aspectos que mas le llamaron la atención del lugar que visitaron y menciona algo que haya aprendido</p>	Heteroevaluación	P: El informe realizado / Lista de cotejo	10%
<p>En equipos de trabajo, los estudiantes realizan una práctica de observación en su localidad para conocer las actividades de interés turístico, aplicando una encuesta para recabar información. Elabora un cuadro comparativo de la información recabada</p>	Heteroevaluación	P: El reporte de la práctica / Rúbrica	10%

## ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

// SUBMÓDULO 1 Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico - 192 horas

**COMPETENCIA:** Selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>Los estudiantes trabajan en equipo, mediante una práctica supervisada y con base al desarrollo de la competencia en cuestión, el estudiante selecciona el material para realizar una guía turística, en donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasifica los sitios naturales de acuerdo a sus características</li> <li>• Clasifica los sitios culturales de acuerdo a sus características</li> <li>• Clasifica las empresas turísticas de acuerdo a sus características y tipos de servicios</li> <li>• Clasifica actividades de interés turístico: eventos, festividades, ferias, exposiciones</li> </ul> <p>Los elabora en idioma español y en inglés</p>	Heteroevaluación	P: Guía turística elaborada en español e inglés / Rúbrica	15%
<p>Los estudiantes trabajan en equipo, mediante una práctica autónoma realizan la presentación de la guía turística en plenaria ante el grupo para opiniones y sugerencias</p>	Heteroevaluación	D: La exposición del tema / Guía de observación	10%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante integra los productos generados de las actividades, a través del proceso del logro de la competencia: selecciona los sitios y actividades de interés turístico a promover, en un portafolio, el cual deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ejercicios prácticos</li> <li>• La guía turística</li> <li>• El cuestionario</li> <li>• El informe</li> </ul>	Heteroevaluación	P: El portafolio elaborado / Lista de cotejo	30 %

**// SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico – 192 horas

**COMPETENCIA:** Prepara el área de trabajo

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante a través de un vídeo que proyecta el docente, identifica los diferentes tipos de medios publicitarios, elaborando en su cuaderno de trabajo una lista de los medios observados en la proyección para poder categorizarlos	Autoevaluación	P: Los medios publicitarios identificados / Guía de observación	5%
El docente realiza una clase demostrativa donde el estudiante identifica los tipos de módulos para brindar información turística realizando un mapa mental	Autoevaluación	P: Los módulos de información identificados / Guía de observación	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente realiza una práctica demostrativa sobre como obtener información acerca de los sitios y actividades de interés turístico de la localidad, estado o región, a través de medios electrónicos, la secretaría de turismo, guías de carreteras, agencias de viajes, folletos, revistas turísticas, módulos de información turística, trípticos. El estudiante consulta las diversas fuentes para obtener información acerca de los sitios y actividades de interés turístico de su localidad El alumno presenta la información obtenida mediante un inventario de sitios y actividades de interés turístico	Coevaluación	P: El inventario elaborado/ Guía de observación	5%
El alumno realiza una práctica guiada para obtener información específica de los sitios y actividades de interés turístico de la localidad, estado o región con la finalidad de elaborar una base de datos El alumno vacía la información en el programa de hoja de cálculo y la guarda de manera digital para actualizar los datos.	Coevaluación	P: La base de datos elaborada / Lista de cotejo	30%
El estudiante realiza una práctica autónoma en dónde el docente le proporciona los elementos que componen el área de trabajo, se las presenta de manera desordenada para que el estudiante las ordene y prepare su área de trabajo, por ultimo el docente se asegura que todos los estudiantes hayan hecho la práctica	Heteroevaluación	D: La preparación del área de trabajo / Guía de observación	25%

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico – 192 horas

**COMPETENCIA:** Prepara el área de trabajo

Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante atiende la realimentación que realiza el docente acerca de todo el proceso, sus dudas son aclaradas</p>			
<p>El docente solicita al estudiante el portafolio de evidencias que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La lista de medios</li> <li>• Los ejercicios prácticos</li> <li>• El inventario de los sitios y actividades de interés turístico</li> <li>• La base de datos</li> </ul>	Heteroevaluación	P: El portafolio d evidencias integrado / Lista de cotejo	30%

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico – 192 horas

**COMPETENCIA:** Contacta al cliente.

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante a través de imágenes y videos que proyecta el docente identifica la técnica proxémica (Los tipos de distancia que debe haber entre una persona y otra)			
El estudiante realiza una simulación en binas del manejo práctico de la técnica	Autoevaluación	D: La simulación práctica de la proxémica / La lista de asistencia	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante observa una práctica demostrativa acerca de las técnicas de comunicación efectiva. Posteriormente los alumnos de manera grupal juegan al teléfono descompuesto y caras y gestos empleando dichas técnicas de comunicación. Luego el docente organiza a los estudiantes para que hagan la actividad pero ahora en el idioma inglés	Autoevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5%
El estudiante mediante una práctica demostrativa reconoce los tipos y características de clientes. El alumno aplica una entrevista a un encargado del módulo de información de su población para conocer los tipos de clientes que visitan el lugar	Coevaluación	P: La entrevista aplicada/ Rúbrica	20%
El estudiante realiza una práctica guiada acerca del protocolo de servicio en módulos de información. El docente crea las condiciones necesarias para que brinde el servicio de información de manera responsable y con ética. Los compañeros de equipo y el docente retroalimentan al final del proceso	Coevaluación	D: La demostración del protocolo / Lista de cotejo	10%
Los estudiantes realizan una práctica supervisada formando dos equipos: el primero juega el rol de vendedores, mientras que el segundo equipo son los clientes. El equipo de los vendedores identifica y enlista las necesidades de los clientes de acuerdo a las características físicas y sociales y lo realizan en el idioma español y en inglés El docente le asigna al equipo de los clientes los tipos de personalidad que deben de interpretar.	Heteroevaluación	D: El juego de roles en español y en inglés / Guía de observación	10%

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico – 192 horas

**COMPETENCIA:** Contacta al cliente.

desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante en binas realiza una práctica autónoma, en donde brinda el servicio de información en el idioma español tomando en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de servicio</li> <li>• Empleo de estrategias para la comunicación efectiva</li> <li>• Identificación del tipo y características del cliente</li> <li>• Creando una necesidad en el cliente</li> <li>• Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.</li> </ul>	Heteroevaluación	D: El servicio brindado al cliente en Español / Guía de observación	20%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante en binas realiza una práctica integradora, en donde brinda el servicio de información en el idioma Inglés tomando en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de servicio</li> <li>• Empleo de estrategias para la comunicación efectiva</li> <li>• Identificación del tipo y características del cliente</li> <li>• Creando una necesidad en el cliente</li> <li>• Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.</li> </ul>	Heteroevaluación	D: El servicio brindado al cliente en Inglés / Guía de observación	20%
<p>El estudiante de manera individual recopila los documentos generados durante el desarrollo de la competencia e integra su portafolio de evidencias.</p>	Heteroevaluación	P: El portafolio presentado / Lista de cotejo	10%

## ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico. - 192 horas

**COMPETENCIA:** Recomienda las actividades y sitios de interés turístico.

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante organizado en equipos y utilizando la técnica de lluvia de ideas, comenta las recomendaciones de actividades y sitios de interés que se le pueden promover a un turista. Elaboran en su cuaderno de apuntes un listado de sitios y atractivos para comentar en plenaria	Autoevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5%
El estudiante organizado en equipos, selecciona a partir de una serie de tarjetas (proporcionadas por el facilitador) con información de los tipos y características de los clientes, que considera corresponden a las recomendaciones antes hechas en la lluvia de ideas las pegan en una hoja de rotafolio y la colocan en un espacio asignado para ello, explican ante el grupo por qué seleccionaron dichas imágenes y su relación con las recomendaciones	Coevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante a través una proyección audiovisual y mediante una práctica guiada, identifica las características, tipos de clientes y sus necesidades para poder recomendar y sugerir los sitios y actividades de interés turístico de su localidad, estado o región. condensando la información en un reporte con imágenes representativas y que resalten la importancia de las mismas. Al finalizar la actividad se presenta ante el grupo	Coevaluación	P: El reporte elaborado / La lista de cotejo.	20%
Los estudiantes organizados en equipos de trabajo, realizan una práctica de observación en los sitios de interés turísticos de su localidad para conocer las actividades que prefieren hacer los clientes de acuerdo a sus necesidades, aplicando una encuesta para recabar información de los tipos de clientes y las características de éstos. Elabora una presentación en gráfica que contenga el nombre de los sitios visitados y los resultados de la encuesta aplicada.	Heteroevaluación	P: La presentación gráfica de los resultados de la visita / La lista de cotejo	20%

## ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turístico - 192 horas

**COMPETENCIA:** Recomienda las actividades y sitios de interés turístico.

desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>Los estudiante organizados en binas realizan una práctica autónoma aplicando la técnica de rol de puestos, en la cual uno de los estudiantes asumirá el rol de cliente y el otro el de orientador turístico. El facilitador crea las condiciones necesarias simulando el área de trabajo. Con base al tipo, las características y necesidades del cliente se hacen las recomendaciones para visitar sitios y realizar actividades de interés turístico. La información la realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clara</li> <li>▪ Coherente</li> <li>▪ Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.</li> <li>▪ Satisfaciendo sus expectativas y necesidades</li> <li>▪ La realiza en idioma español y en inglés</li> </ul>	Heteroevaluación	D: La recomendación de actividades y sitios en español y en inglés / Guía de observación	30%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante atiende la realimentación que realiza el docente acerca del proceso y aclara sus dudas al respecto</p>			
<p>El estudiante de manera individual recopila los documentos generados durante el desarrollo de la competencia e integra su portafolio de evidencias.</p>	Heteroevaluación	P: El portafolio presentado / Lista de cotejo	20%

### ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turísticos – 192 horas

**Competencia:** Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El docente pide a los estudiantes que se integren en equipos y que en cada equipo haya cuando menos una mujer, a la cual le van a organizar como premio un viaje a un lugar turístico como regalo de 15 años.</p> <p>Los estudiantes diseñan el proyecto de viaje de la quinceañera, elaborando una lista de necesidades tales como transporte, hospedaje, alimentación, actividades recreativas y de esparcimiento a realizar durante la estancia en el lugar que visitan.</p> <p>Los estudiantes presentan en plenaria ante el grupo, qué viaje quieren hacer y cómo lo quieren disfrutar; el docente socializa las exposiciones de cada equipo y menciona la importancia que tiene un orientador en los viajes turísticos y cómo pueden influir en la toma de decisiones del cliente.</p>	Autoevaluación	C: El proyecto de viaje realizado / La lista de cotejo	10%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante atiende la demostración práctica que realiza el docente donde expone los diferentes tipos de ventas, tipos de cliente, las técnicas de venta y características del vendedor/orientador.</p> <p>El estudiante de manera individual elabora un cuadro comparativo con las características de cada uno de los puntos expuestos por el docente y socializa los resultados en plenaria, el docente aclara dudas y se establece un perfil del orientador/vendedor de sitios y actividades de interés turístico el cual se redacta de manera grupal en un documento denominado: "manual del orientador de sitios y actividades de interés turístico".</p> <p>Elabora el cuadro comparativo en español y en inglés</p>	Heteroevaluación	P: El cuadro comparativo elaborado / La lista de cotejo P: El manual del orientador elaborado / La lista de cotejo	10%

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turísticos – 192 horas

**Competencia:** Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante organizado en equipos de trabajo con base en el manual elaborado en la actividad anterior realiza una práctica guiada donde expone las características siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipos de venta</li> <li>▪ Tipos de cliente/turista</li> <li>▪ Técnicas de venta</li> <li>▪ Características del vendedor/orientador</li> <li>▪ Las realiza en español e inglés</li> </ul> <p>El docente resuelve contingencias durante el proceso, hace aclaraciones y realimenta el proceso</p>	Coevaluación	D: La exposición realizada con base en el manual / La guía de observación	10%
<p>El estudiante organizado en equipos de trabajo (los mismos que en la actividad de apertura) a cada uno se les asigna simbólicamente una cantidad en dinero (ejemplo \$50,000 a cada equipo) con base en ello diseña un proyecto de viaje con un itinerario en donde realiza diferentes actividades dependiendo de los atractivos de ese lugar, cotiza las actividades con costos reales y realiza los pagos generados por los servicios contratados ajustándose al presupuesto asignado.</p>	Coevaluación	P: El proyecto de viaje diseñado / La lista de cotejo	10%
<p>El estudiante organizado en equipo entrega al docente su proyecto de viaje de manera digital, el cual lo revisa si es necesario cada equipo realiza ajustes al proyecto de acuerdo con las recomendaciones y sugerencias hechas por el docente, de lo contrario lo aprueba.</p>	Heteroevaluación	P: El proyecto de viaje entregado / La lista de cotejo	10%

// **SUBMÓDULO 1** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de interés turísticos – 192 horas

**Competencia:** Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante organizado en equipo realiza una práctica autónoma con las siguientes características:</p> <p>Intervienen 2 equipos a la vez, el primer equipo es el que juega el rol donde son los turistas que realizan el viaje para celebrar los 15 años de la alumna, el segundo equipo juega el rol de vendedor/orientador turístico donde representan a 2 empresas diferentes que venden el mismo servicio que solicita el primer equipo.</p> <p>Se realiza una representación o socio drama que esté lo más apegado a la realidad, al final el primer equipo decide cual de las sugerencias que le ofrecieron elige; los estudiantes que no participan en alguno de esos equipos toman fotos y video del socio drama observado y redactan un informe por escrito que incluye fotos de los equipos participantes agregando un pie de página con el nombre de viaje y número de equipo que expuso, además que especifiquen cómo quedó el recorrido del viaje incluyendo la descripción de las actividades que eligió el primer equipo y lo entregan al docente como evidencia.</p> <p>El estudiante realiza la representación en español y en inglés</p>	Heteroevaluación	<p>D: La realización del socio drama / La guía de observación</p> <p>P: El Informe entregado / La lista de cotejo</p>	30%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante elabora una presentación y la expone ante el grupo incluyendo fotografías de los socio dramas desarrollados por cada equipo, en la cual describen de manera escrita, el tipo de venta que se realizó, el tipo de cliente/turista que representó, la técnica de venta empleada y las características del vendedor que tuvo éxito con su producto; el docente aclara dudas y realimenta el proceso de las competencias aprendidas durante todo el submódulo.</p> <p>El docente aclara dudas de los estudiantes acerca del proceso y abre nuevas expectativas para las competencias siguientes</p>	Heteroevaluación	<p>D: La realización de la exposición / Guía de observación</p> <p>P: Las diapositivas realizadas / Lista de cotejo</p>	20%

## SUBMÓDULO 2 Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

COMPETENCIAS PROFESIONALES	SITUACIONES
Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificando los sitios y actividades de interés turístico</li> <li>Estableciendo el contacto con los proveedores</li> <li>Visitando los sitios y realizando las actividades de interés turístico</li> <li>Mostrando un sentido de identidad ante la cultural y espacios visitados.</li> <li>Valorando de forma objetiva la calidad de los servicios.</li> <li>Demostrando puntualidad en las actividades que realiza.</li> </ul>
Prepara el área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizando la información de sitios y actividades turísticas.</li> <li>Verificando la veracidad de la información (actualizada)</li> <li>Evitando el desperdicio y el mal uso de los materiales.</li> <li>Manteniendo limpia su área de trabajo.</li> </ul>
Contacta al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleando estrategias para la comunicación efectiva en español y en inglés.</li> <li>Identificando el tipo y características del cliente.</li> <li>Detectando el interés del cliente.</li> <li>Creando una necesidad al cliente.</li> <li>Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.</li> </ul>
Recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendiendo a las características y necesidades del cliente.</li> <li>Sugiriendo recomendaciones y precauciones para realizarlas.</li> <li>Argumentando las recomendaciones de manera clara, coherente y sintética.</li> <li>Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.</li> </ul>
Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicando técnicas de ventas, por ejemplo el modelo AIDDA (Atención, Interés, Demostración, Deseo y Acción).</li> <li>Atendiendo las necesidades del cliente.</li> <li>Empleando la comunicación efectiva.</li> <li>Cerrando la venta o canalizando al cliente.</li> </ul>

**COMPETENCIAS RELACIONADAS CON EL MARCO CURRICULAR COMÚN****DISCIPLINARES BÁSICAS SUGERIDAS**

- C4. Produce textos con base en el uso normativo de la lengua, considerando la intención y situación comunicativa.
- C5. Expresa ideas y conceptos en composiciones coherentes y creativas, con introducciones, desarrollo y conclusiones claras.
- C8. Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.
- C9. Analiza y compara el origen, desarrollo y diversidad de los sistemas y medios de comunicación.
- 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.
- C11. Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.
- C12. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y transmitir información.
- CS2. Sitúa hechos históricos fundamentales que han tenido lugar en distintas épocas en México y el mundo con relación al presente.

**GENÉRICAS SUGERIDAS**

- 4.2. Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.
- 4.5. Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.
- 6.1. Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.
- 8.1. Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.
- 8.3. Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.
- 10.2. Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio

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

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

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

AC4. Solucionar oportunamente los problemas que encuentran los clientes en los productos o servicios.

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

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

OM7. Crear ambiente propicio para estimular la mejora continua.

AC6. Realizar seguimiento de las necesidades del cliente para darle una respuesta.

RI1. Coordinar el lenguaje corporal con el lenguaje oral en las situaciones de comunicación interpersonal.

CE3. Expresar sus ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de su(s) interlocutor(es) y la situación dada.

TE3. Participar en la generación de un clima de confianza y respeto.

**ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA**

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo. – 80 horas

**COMPETENCIA:** Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover.

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El docente a través de una presentación digital informa al estudiante acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia profesional a desarrollar</li> <li>• Las actividades y sus evidencias a evaluar</li> <li>• Los instrumentos que se emplearán y los criterios de evaluación</li> <li>• Las competencias del marco curricular común, de productividad y empleabilidad que se desarrollan en las actividades</li> <li>• Los sitios de inserción laboral donde se desarrollan las competencias</li> </ul>	Autoevaluación	C: Participación del estudiante / La lista de asistencia	2%
<p>El estudiante con la información recibida, plasma en una nota su reflexión respecto a las habilidades, conocimientos y actitudes con que cuenta con respecto al submódulo, intercambia la conclusión en parejas y en plenaria externa sus dudas al docente para ser aclaradas.</p>	Autoevaluación	C: La participación del estudiante / Lista de asistencia	2%
<p>El estudiante contesta un cuestionario que el docente elabora previamente para rescatar saberes acerca de lo que es una actividad de turismo alternativo</p>	Autoevaluación	P: El cuestionario resuelto / Lista de cotejo	3%
<p>El estudiante a través de un vídeo que muestra el docente identifica los sitios y actividades de turismo alternativo de la localidad, estado y/o región, elaborando en su cuaderno de trabajo una lista de los recursos observados en la proyección para poder categorizarlos. Se comentan en plenaria.</p>	Coevaluación	D: La identificación de los recursos / Guía de observación	3%

## ORIENTA AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo. – 80 horas**COMPETENCIA:** Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante observa e identifica a través de una práctica demostrativa, en donde el docente clasifica las diferentes actividades de turismo alternativo: ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural. Clasifica la información en una tabla con las características de cada una de las actividades.	Coevaluación	P: La tabla realizada / Lista de cotejo	10%
El estudiante a través de una proyección audiovisual y mediante una práctica supervisada realiza la identificación de los sitios en donde se pueden llevar a cabo las actividades de turismo alternativo en la localidad, estado o región.	Coevaluación	P: El reporte en español e inglés elaborado / Lista de cotejo	10%
El estudiante integra la información en un reporte con imágenes donde se represente la relación de los sitios y las actividades que se pueden realizar en su localidad y además la presenta en el idioma español y en inglés. Al finalizar la actividad se comenta en plenaria.			
El estudiante realiza una visita guiada para conocer las opciones que se ofrecen en los diferentes sitios de turismo alternativo, tomando en cuenta lo siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de actividad a realizar</li> <li>• Medidas de seguridad</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Otros servicios que ofrece el sitio</li> </ul> Elabora un informe donde describe las características de las actividades.	Heteroevaluación	P: El informe realizado / Lista de cotejo	20%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// SUBMÓDULO 2 Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

**COMPETENCIA:** Selecciona los sitios y actividades de turismo alternativo a promover

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>Los estudiantes trabajan en equipo, mediante una práctica supervisada en base al desarrollo de la competencia en cuestión, seleccionando el material para realizar una guía turística de turismo alternativo en donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasifica las actividades de ecoturismo y los sitios en donde se pueden llevar a cabo</li> <li>• Clasifica las actividades del turismo de aventura (tierra, agua y aire) y los sitios en donde se pueden practicar de acuerdo a sus características</li> <li>• Clasifica las actividades de turismo rural y los sitios en donde se pueden realizar de acuerdo a sus características</li> <li>• La elaboran en el idioma español y en inglés</li> </ul>	Heteroevaluación	P: La guía turística en español e inglés elaborada / Lista de cotejo	15%
<p>Los estudiantes trabajan en equipo, mediante una práctica autónoma realizan la presentación de la guía turística de turismo alternativo, en plenaria ante el grupo para opiniones y sugerencias.</p>	Heteroevaluación	D: La guía turística presentada / Guía de observación	15%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante atiende la realimentación que realiza el docente de todo el proceso y aclara sus dudas</p>			
<p>El estudiante de manera individual recopila los documentos generados durante el desarrollo de la competencia e integra su portafolio de evidencias.</p>	Heteroevaluación	P: El portafolio presentado / Lista de cotejo	20%

**ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA**
**// SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo. – 80 horas

**COMPETENCIA:** Prepara el área de trabajo

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante atiende la presentación que realiza el docente, dónde demuestra los diferentes tipos de medios publicitarios, luego el estudiante describe en su cuaderno de trabajo una lista con sus características acerca de los medios observados en la proyección para poder categorizarlos	Autoevaluación	P: Los medios publicitarios identificados / Guía de observación	5%
El docente realiza una clase demostrativa dónde el estudiante identifica los tipos de módulos para brindar información turística realizando un mapa mental	Autoevaluación	P: Los módulos de información identificados / Guía de observación	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente realiza una práctica demostrativa sobre como obtener información acerca de los sitios y actividades de turismo alternativo de la localidad, estado o región, a través de medios electrónicos, la secretaría de turismo, guías de carreteras, agencias de viajes, folletos, revistas turísticas, módulos de información turística, trípticos. El alumno consulta las diversas fuentes para obtener información acerca de los sitios y actividades de interés turístico de su localidad El alumno presenta la información obtenida mediante un inventario de actividades de turismo alternativo	Coevaluación	P: El inventario elaborado/ Guía de observación	15%
El estudiante realiza una práctica guiada para obtener información específica de los sitios y actividades de turismo alternativo de la localidad, estado o región con la finalidad de elaborar una base de datos El alumno vacía la información en el programa de hoja de calculo y guarda la información de manera digital para actualizar los datos.	Coevaluación	P: La base de datos elaborada / Lista de cotejo	30%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo. – 80 horas

**COMPETENCIA:** Prepara el área de trabajo

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante realiza una práctica autónoma en dónde el docente le proporciona los elementos que componen el área de trabajo, se las presenta de manera desordenada para que el estudiante prepare su área de trabajo.	Heteroevaluación	D: La preparación del área de trabajo / Guía de observación	15%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante atiende la realimentación que realiza el docente y aclara sus dudas acerca del proceso			
El estudiante de manera individual recopila los documentos generados durante el desarrollo de la competencia e integra su portafolio de evidencias.	Heteroevaluación	P: El portafolio presentado / Lista de cotejo	30%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// SUBMÓDULO 2 Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo. – 80 horas

**COMPETENCIA:** Contacta al cliente

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante a través de imágenes y videos que proyecta el docente identifica la técnica proxémica (Los tipos de distancia que debe haber entre una persona y otra)			
El estudiante realiza una simulación en binas del manejo práctico de la técnica	Autoevaluación	D: La simulación práctica de la proxémica / La lista de asistencia	10%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente realiza una exposición acerca de las técnicas de comunicación efectiva. Posteriormente los alumnos de manera grupal juegan al teléfono descompuesto y caras y gestos empleando dichas técnicas de comunicación	Autoevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	10%
El estudiante mediante una práctica demostrativa reconoce los tipos y características de clientes. El alumno aplica una entrevista a un encargado del módulo de información de su población para conocer los tipos de clientes que visitan el lugar	Coevaluación	P: La entrevista aplicada/ Rúbrica	20%
El estudiante realiza una práctica guiada acerca del protocolo de servicio en módulos de información. El docente crea las condiciones necesarias para que brinde el servicio de información de manera responsable y con ética. Los compañeros de equipo y el docente retroalimentan al final el proceso	Coevaluación	D: La demostración del protocolo / Lista de cotejo	10%
Los estudiantes realizan una práctica supervisada formando 2 equipos: el primero juega el rol de vendedores, mientras que el segundo equipo son los clientes. El equipo de los vendedores identifica y enlista las necesidades de los clientes de acuerdo a las características físicas y sociales; lo realiza en idioma español e inglés El docente le asigna al equipo de los clientes los tipos de personalidad que deben de interpretar	Heteroevaluación	D: El juego de roles entre vendedores y clientes / Guía de observación	10%

**ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA**
**// SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo. – 80 horas

**COMPETENCIA:** Contacta al cliente

desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante en binas realiza una práctica autónoma, en donde brinda el servicio de información en el idioma español tomando en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de servicio</li> <li>• Empleo de estrategias para la comunicación efectiva</li> <li>• Identificación del tipo y características del cliente</li> <li>• Creando una necesidad en el cliente</li> <li>• Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.</li> </ul>	Heteroevaluación	D: El servicio brindado al cliente en Español / Guía de observación	10%

Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante en binas realiza una práctica integradora, en donde brinda el servicio de información en el idioma Inglés tomando en cuenta los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de servicio</li> <li>• Empleo de estrategias para la comunicación efectiva</li> <li>• Identificación del tipo y características del cliente</li> <li>• Creando una necesidad en el cliente</li> <li>• Respetando la diversidad cultural y evitando cualquier forma de discriminación.</li> </ul>	Heteroevaluación	D: El servicio brindado al cliente en Inglés / Guía de observación	20%
<p>El estudiante de manera individual recopila los documentos generados durante el desarrollo de la competencia e integra su portafolio de evidencias.</p>	Heteroevaluación	P: El portafolio presentado / Lista de cotejo	10%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

**COMPETENCIA:** Recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo.

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante organizado en equipo, utiliza la técnica de lluvia de ideas y comenta las actividades y sitios de turismo alternativo que se le pueden promover a un turista. Elaboran un listado y se comentan en plenaria.	Autoevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5%
El estudiante organizado en equipos, selecciona una tarjeta (proporcionada por el facilitador) que contiene información de los tipos y características de los cliente. La información de la tarjeta la asocia con la actividad que corresponde al tipo del cliente. Las tarjetas se colocan en un espacio asignado para ello, explican por qué seleccionaron dichas imágenes y su relación con la actividad elegida	Coevaluación	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
Los estudiantes atienden la demostración práctica que realiza el docente en la cual expone las actividades de turismo alternativo que se practican y cuáles son las mas demandadas en su localidad. Se comenta en plenaria.	Autoevaluación.	D: La participación del estudiante / Lista de asistencia	10%
El estudiante realiza una práctica guiada en la cual, mediante la realización de un socio drama donde recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo de acuerdo a: Tipo, características y necesidades del cliente. Respetando las diversidad cultural y religiosa De manera honesta En idioma español y en inglés	Heteroevaluación	D: La presentación del socio drama / Lista de cotejo	30%

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

**COMPETENCIA:** Recomienda las actividades y sitios de turismo alternativo

desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>Los estudiante organizados en binas realizan una práctica autónoma aplicando la técnica de rol de puestos, en la cual uno de los estudiantes asumirá el rol de cliente y el otro el de orientador turístico. El facilitador crea las condiciones necesarias simulando el área de trabajo. Con base al tipo, las características y necesidades del cliente se hacen las recomendaciones para visitar sitios y realizar actividades de turismo alternativo. La información debe presentarse de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clara, coherente y sintética</li> <li>• Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.</li> <li>• Respetando la diversidad cultural y religiosa</li> <li>• En idioma español</li> </ul>	Heteroevaluación	D: Las recomendaciones realizadas al cliente / Guía de observación	20%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>Los estudiante organizados en binas realizan una práctica integradora aplicando la técnica de rol de puestos, en la cual uno de los estudiantes asumirá el rol de cliente y el otro el de orientador turístico. El facilitador crea las condiciones necesarias simulando el área de trabajo. Con base al tipo, las características y necesidades del cliente se hacen las recomendaciones para visitar sitios y realizar actividades de turismo alternativo. La información debe presentarse de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clara, coherente y sintética</li> <li>• Reconociendo y respetando los puntos de vista del cliente.</li> <li>• Respetando la diversidad cultural y religiosa</li> <li>• En idioma inglés</li> </ul>	Heteroevaluación	D: Las recomendaciones realizadas al cliente / Guía de observación	20%
<p>El estudiante de manera individual recopila los documentos generados durante el desarrollo de la competencia e integra su portafolio de evidencias.</p>	Heteroevaluación	P: El portafolio presentado / Lista de cotejo	10%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

**COMPETENCIA:** Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo.

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El docente propicia una lluvia de ideas entre los estudiantes motivando a que comenten cuáles son las habilidades que debe tener la persona que tiene la función de vender al cliente información turística. Se comenta en plenaria.	Autoevaluación	D: La participación de los alumnos / Lista de asistencia	5%
El estudiante a través de un vídeo que el docente proyecta, identifica las necesidades de los clientes de acuerdo a los sitios y actividades de turismo alternativo. Plasma la información realizando un fichero de manera que se organice por sitio, características de la actividad es y el tipo de cliente que realiza la actividad de acuerdo a sus necesidades.	Coevaluación	P: El fichero realizado / Lista de cotejo	5%
Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiantes atiende la demostración práctica que realiza el docente donde expone los diferentes tipos de ventas, tipos de cliente, las técnicas de venta y características del vendedor/orientador.			
El estudiante de manera individual elabora un cuadro comparativo con las características de cada uno de los puntos expuestos por el docente y socializan los resultados en plenaria, el docente aclara dudas y se establece un perfil del orientador/vendedor de sitios y actividades de turismo alternativo el cual se redacta de manera grupal en un documento denominado: "manual del orientador de sitios y actividades de turismo alternativo".	Heteroevaluación	P: El cuadro comparativo elaborado / lista de cotejo P: El manual del orientador elaborado / lista de cotejo.	10%

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

**COMPETENCIA:** Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo.

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante organizado en equipos de trabajo realiza una práctica guiada donde expone las características de lo siguiente con base en el manual elaborado en la actividad anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de venta</li> <li>• Tipos de cliente/turista</li> <li>• Técnicas de venta</li> <li>• Características del vendedor/orientador</li> <li>• La presenta en idioma español y en inglés</li> </ul> <p>El docente resuelve contingencias durante el proceso, hace aclaraciones y realimenta</p>	Coevaluación	D: La exposición realizada con base en el manual en español e inglés / Guía de observación	10%
<p>El estudiante adquiere información acerca de proveedores de actividades y sitios de turismo alternativo a través de medios electrónicos y visitas presenciales con los proveedores, aplicando encuestas para adquirir la información. Al final entrega al docente un reporte escrito.</p>	Coevaluación	P: El reporte elaborado / Lista de cotejo	10%

## ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// **SUBMÓDULO 2** Orienta al cliente con información acerca de sitios y actividades de turismo alternativo – 80 horas

**COMPETENCIA:** Vende el servicio o canaliza al cliente con el proveedor de actividades de turismo alternativo.

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante organizado en equipo realiza una práctica supervisada con las siguientes características:</p> <p>Intervienen 2 equipos a la vez, el primer equipo es el que juega el rol donde son los turistas que pretenden adquirir un paquete con el proveedor de servicios de turismo alternativo, el segundo equipo juega el rol de vendedor/orientador turístico donde representan al proveedor de servicios de turismo alternativo que investigo.</p> <p>Se realiza una representación o socio drama donde esté lo más apegado a la realidad, al final el primer equipo decide cual de las sugerencias que le ofrecieron elige</p> <p>Realiza la actividad en idioma español y en inglés</p>	Heteroevaluación	D: La realización del socio drama / Guía de observación .	20%
<p>El estudiante mediante una práctica autónoma monta un stand simulando ser el proveedor de servicios de turismo alternativo que investigo, con la finalidad de realizar la venta de los servicios, que en este caso serán los docentes los que tomen el rol de cliente. El docente aclara dudas y realimenta el proceso de las competencias aprendidas durante todo el submódulo</p>	Heteroevaluación	D: La realización de la venta de servicios / Guía de observación	20%
Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
<p>El estudiante como cierre de la competencia, del submódulo y del módulo realiza una práctica integradora donde:</p> <p>Elabora una presentación y la expone ante el grupo incluyendo fotografías de los socio dramas desarrollados por cada equipo, en la cual describen de manera escrita, el tipo de venta que se realizó, el tipo de cliente/turista que representó, la técnica de venta empleada y las características del vendedor que tuvo éxito con su producto; el docente aclara dudas y realimenta el proceso de las competencias aprendidas durante todo el submódulo.</p> <p>El docente aclara dudas de los estudiantes acerca del proceso y abre nuevas expectativas para las competencias siguientes</p>	Heteroevaluación	D: La realización de la exposición / Guía de observación P: Las diapositivas realizadas / Lista de cotejo	20%

**Agregar fotografía de los que actualizaron  
la carrera.**

**Secretaría de Educación Pública**

Subsecretaría de Educación Media Superior

Coordinación Sectorial de Desarrollo Académico

Coordinación Nacional de los ODEs de los CECyTEs

Abril, 2013.