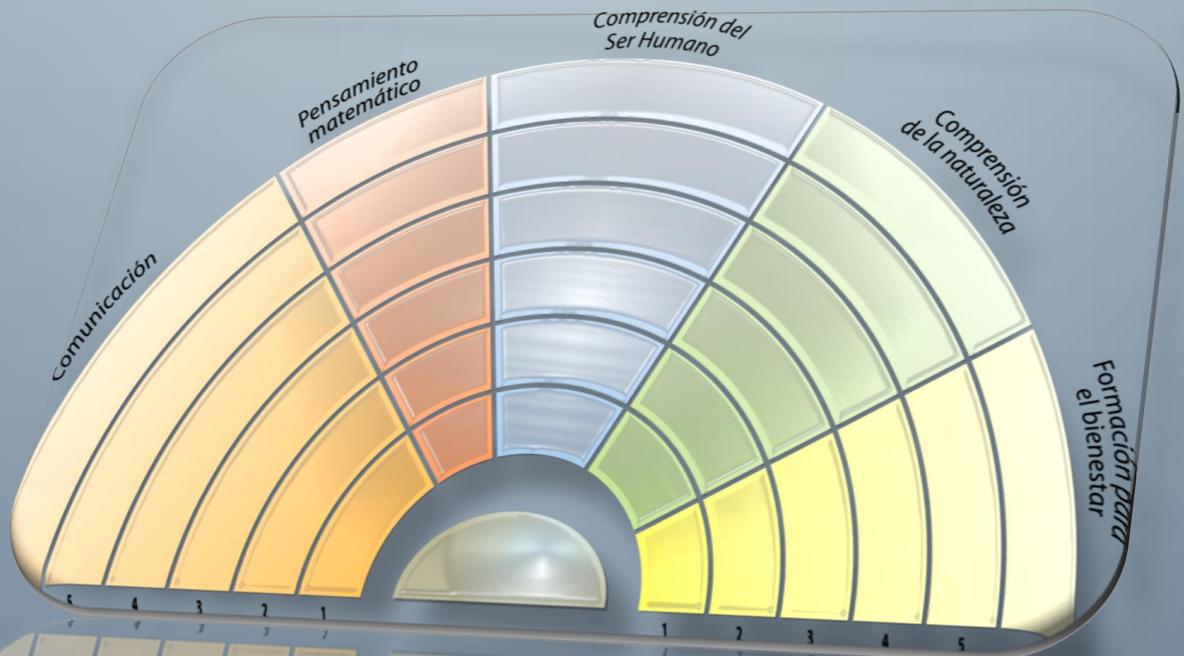




UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

## BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS



TRAYECTORIA DE APRENDIZAJE  
ESPECIALIZANTE (TAE) DE:  
SERVICIOS TURÍSTICOS



## BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

**I.- Nombre de la Trayectoria:** Servicios turísticos<sup>1</sup>

**II.- Competencia Genérica:** Comprensión del ser humano y ciudadanía

**III.- Número de unidades de aprendizaje:** 4

**IV.- Total de horas:** 228

**V.- Valor de créditos:** 20

**VI. Fecha de aprobación Comisiones Conjuntas Educación y Hacienda CUEMS**

**05 de Noviembre de 2009**

La importancia que ha adquirido la actividad turística a nivel nacional e internacional constituye un renglón prioritario dentro de la estructura económica de las naciones ya que esta actividad permite generar empleos, impuestos y divisas.

No hay turismo sin transporte, sin hospedaje ni alimento; la intensidad turística se mide por los recursos naturales, físicos, humanos y culturales existentes los cuales bien administrados posibilitan el desarrollo de un país.

Jalisco es una de las entidades del país con mayor cantidad y variedad de recursos y atractivos turísticos, ya que en su interior se han identificado 3,058 atractivos, de los cuales 55.7% son culturales, 19.3% naturales y 11.7% las festividades locales.

Actualmente, uno de los grandes problemas que enfrenta la industria turística, es el atraer hacia los puestos de trabajo en éste ámbito, a personas que desempeñen una función laboral de eficiencia y calidad. La competitividad de los destinos turísticos, se mide no solamente por lo atractivo de sus ofrecimientos, sino también y específicamente por la calidad de sus servicios.

El Observatorio Laboral (OLA) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), según datos registrados en el primer trimestre de 2009, en la rama del turismo, solo el 25% de las personas ocupados cuentan con niveles de escolaridad medio superior y superior, por lo que tenemos un ámbito de oportunidad, ya que está comprobado que uno de los factores que brinda mayor satisfacción al turista, es la actitud y el profesionalismo de las personas que lo atienden y, esto sólo se logra con una sólida formación académica, una actualización constante y el uso de técnicas adecuadas en el desempeño de sus funciones.

Así, se puede afirmar que la mayor o menor calidad de los recursos humanos, afecta definitivamente la calidad de los servicios que se otorgan en el sector turístico.

Una tendencia favorable para implementar una TAE en Servicios Turísticos, es que actualmente de todos los sectores de actividad económica, la rama que presenta una mayor concentración de jóvenes de entre 16 y 24 años de edad es el Turismo con un (23%), esto nos refleja la potencialidad de ocupación de jóvenes en este sector.

En cuanto a la estratificación por nivel de puesto (operativos, mandos medios y directivos), el sector turismo tiene un 92% de trabajadores en puestos operativos, esto les da una mayor oportunidad de empleo a los alumnos egresados, ya que por el nivel de preparación académica, la

<sup>1</sup> Programa evaluado por el Consejo para la Evaluación de la Educación Tipo Media Superior A.C. (COPEEMS) mediante Dictamen de fecha 16 de febrero del 2011

aspiración de éstos será a ocupar puestos operativos.

Otro punto a favor, es que de las ocupaciones que han tenido un crecimiento por arriba o en promedio al de todos los ocupados, de acuerdo Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), se encuentran:

- ✓ [Fonderos, cantineros y meseros](#)
- ✓ [Trabajadores de apoyo para la realización de espectáculos, turismo, deportes y en cuidados personales](#)
- ✓ [Trabajadores en la elaboración de alimentos y bebidas](#)

Todos estos, vinculados con el quehacer turístico.

De acuerdo al OLA, de las Megatendencias laborales a nivel mundial, el área de Servicios, que concentra principalmente a los encargados de brindar atención en los sectores alimenticios y hoteleros, ha tenido un incremento paulatino durante la última década. Dentro del grupo se encuentran los encargados de la preparación y el servicio de alimentos, Recepcionistas, Porteros, Camareros, Cocineros, Gerentes y Supervisores.

Por lo anterior, México está obligado a ser más competitivo. Esto exige que cada trabajadora, cada trabajador, cada directivo y cada empresario sean cada vez más productivos.

Como consecuencia, las instituciones educativas tenemos el compromiso de ofrecer una mejor capacitación en la formación de profesionales en este ámbito; La regla es la renovación, incluso la reinención continua ante un mundo laboral siempre cambiante, con clientes y consumidores que sin previo aviso modifican sus preferencias, gustos, modas y patrones de consumo, comportamiento y expectativa.

*Referencias:*

*Universidad de Guadalajara, (2005). Documento Base del Bachillerato Técnico en Turismo del Sistema de Educación Media Superior.. Guadalajara*

*STPS. Observatorio Laboral.(2009). Consultado el 19 de julio, 2009, en:  
[http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola\\_panorama\\_del\\_empleo](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/wb/ola/ola_panorama_del_empleo)*

Recursos materiales y humanos de que se dispone en la Escuela Vocacional

INFRAESTRUCTURA:

En la Escuela Vocacional, se ha dado especial atención al fortalecimiento de los ambientes de aprendizaje, actualmente se cuenta con 54 aulas, 6 salas de laboratorio de la ciencia, un laboratorio de turismo, 3 salas de cómputo, 3 salas de autoacceso, 1 biblioteca, 3 salas de medios audiovisuales, 5 áreas deportivas y 2 artísticas, además de contar con Plataforma Educativa Virtual, en donde se desarrollan varios cursos en línea.

Ambientes de Aprendizaje	
Áreas	2007
Aulas	54
Laboratorios de la ciencia	6
Laboratorio de turismo	1
Salas de cómputo	3
Salas de autoacceso	3
Biblioteca	1
Salas de Medios Audiovisuales	3
Áreas Deportivas	5
Áreas Artísticas	2



A partir del 2006 se dio apertura a dos aulas de autoacceso para alumnos, que en conjunto atendieron a 19,206 usuarios el año pasado, lo que ha facilitado en gran medida el desarrollo académico de nuestros alumnos.

Acorde a la transformación de la educación con modelos educativos flexibles y dinámicos centrados en el alumno, se privilegió el equipamiento en nuestra escuela, en 2007 se llegó a un total de 24 alumnos por computadora.

Para optimizar y desarrollar en buenos términos el trabajo académico y administrativo, se cuenta con 39 equipos de cómputo para uso académico y 32 para uso administrativo.

En cuanto al área de la infraestructura, está distribuida de la siguiente manera:

ÁREAS	M <sup>2</sup>
Administración y Área Académica	698
Salas de Medios Audiovisuales	330
Delegaciones Académica y administrativa	220
Biblioteca y Laboratorios	2170
Aulas	3080
Artísticas y Deportivas	3400
Estacionamientos A, B y C.	2600
Áreas Verdes	5200
Baños de Alumnos	440

#### PERSONAL ACADÉMICO:

Actualmente, la Escuela Vocacional cuenta con 272 docentes, de los que el 63% tienen la categoría de asignatura, el 28% son profesores de carrera y el 9%, técnicos académicos

El Grado Académico Promedio equivale a 5.42, con una tendencia ligeramente a la alta, esto se debe principalmente a la cultura e iniciativa de profesionalización de nuestro personal docente, así como a las políticas de promoción por parte de nuestras autoridades

Se han implementado estrategias para la mejora académica de nuestros docentes, por lo que solo el año pasado el 82% de la planta magisterial asistieron a cursos de capacitación, lo que deriva en que la mayor parte de nuestros docentes están actualizados principalmente en las áreas de informática, pedagogía y desarrollo humano.

El perfil de los docentes con que cuenta la Escuela Vocacional se muestra en la siguiente tabla:

Perfil Profesional		
Carreras	Lic. en Biología	3
	Ing. Química	10
	Químico Farmacobiólogo	9
	Médico Cirujano Dentista	10
	Médico Cirujano Partero	22
	Medico Veterinario Zootecnista	4
	Ing. en Comunicaciones y Electrónica	3
	Ing. Mecánico	18
	Ing. Agrónomo	5
	Ing. Civil	12
	Lic. en Física	2
	Ing. Industrial	4
	Lic. en Matemáticas	1
	Lic. en Contaduría Pública	14
	Lic. en Administración De Empresas	17
	Lic. en Economía	11
	Lic. en Psicología	17
		No. de Profesores

Perfil Profesional		
Carreras	Lic. en Derecho	64
	Profesor Normalista	3
	Lic. en Filosofía y Letras	6
	Lic. en Historia	3
	Lic. en Trabajo Social	2
	Preparatoria	1
	Lic. en Sociología	6
	Lic. en Turismo	8
	Lic. en Español	1
	Arte Dramático	1
	Lic. en Lengua y Literatura	1
	Lic. en Geografía	1
	Lic. en Docencia del Ingles	2
	Lic. en Educación Cívica y Social	1
	Lic. en Cultura Física y Deporte	8
	Técnico en Danza	1
	Técnico en Fotografía	1
		No. de Profesores

Cabe hacer mención que dentro de la Oferta Académica actual de la Escuela Vocacional, se tiene el Bachillerato Técnico en Turismo, por lo que contamos con docentes capacitados y actualizados en este ámbito, así como con acervo bibliográfico e instalaciones adecuadas, incluyendo el laboratorio de turismo, para implementar esta propuesta.

#### Referencias

Mejía, G. (2007). *3er Informe anual de Actividades 2007-2008*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara, Escuela Vocacional.

### VIII.- Objetivo general

**La TAE en Servicios Turísticos** tiene como objetivo general que el alumno aplique conocimientos básicos de la prestación de servicios turísticos en las áreas operativas de hotelería, alimentos y atención a visitantes a través de empresas u organismos de este sector.

### IX.- Competencia de la TAE

Ofrece y presta servicios de calidad en las áreas operativas de hotelería, alimentos y atención a visitantes.



**X.- Mapa curricular**

Nombre de la TAE <b>SERVICIOS TURISTICOS</b>										
Unidad de Aprendizaje	Tipo	AF	T	H/S	H total	T	P	CR	Semanas	
Recepción en Hotelería	C/CSHyC	E	CT	3	57	12	45	5	19	
Manejo de Alimentos y Bebidas	C/CSHyC	E	T	3	57	12	45	5	19	
Elementos de una Agencias de Viajes	C/CSHyC	E	CT	3	57	12	45	5	19	
Atención a visitantes	C/CSHyC	E	T	3	57	12	45	5	19	

**XI.- Matriz de correlación entre el perfil de egreso del alumno, competencias genéricas y competencias de la TAE.**

Rasgos del Perfil <sup>2</sup>	Competencia Genérica	Rasgos de Competencia para la TAE
Ciudadanía Razonamiento verbal Gestión de la información Responsabilidad ambiental Pensamiento creativo Sensibilidad estética Estilos de aprendizaje y vocación	<b>Comprensión del ser humano y ciudadanía</b>	<b>Responsabilidad</b> <b>Atención al hacer</b> <b>Respeto</b> <b>Sociabilidad</b> <b>Organización</b> <b>Administración del tiempo</b>

## XII.- Contenido Curricular

### Secuencia de las Unidades de Aprendizaje

#### Secuencia de las Unidades de Aprendizaje

	Nombre de la UA	Descripción sintética	Tipo de UA
3ro.	Recepción en Hotelería	<p><b>Módulo I Antecedentes históricos de la hotelería.</b></p> <p>a) Historia de hotelería y su evolución b) Tipos de hoteles según los servicios e instalaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De ciudad, aeropuertos, playa, familiares.</li> </ul> <p><b>Módulo II Características y clasificación de la industria hotelera</b></p> <p>a) Generalidades de la industria hotelera nivel nacional e internacional c) Clasificación según grado de confort, posicionamiento y nivel de servicio: estrellas, diamantes, letras.</p> <p><b>Módulo III Administración en la hotelería</b></p> <p>a) Administración de un hotel b) Organización de los hoteles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamentos, funciones, equipos.</li> </ul>	I
4to.	Manejo de Alimentos y Bebidas	<p><b>Módulo I: Historia de la gastronomía en México</b> Conceptos básicos de la gastronomía</p> <p>a) Antecedentes a nivel nacional b) La gastronomía y el turismo</p> <p><b>Módulo II: Manejo de alimentos y bebidas</b></p> <p>a) Preparación de bebidas nacionales e internacionales b) Buenas prácticas de manufactura en alimentos c) Técnicas elementales de cocina e) Cocina regional, nacional e internacional</p> <p><b>Módulo III. Presentación de alimentos</b></p> <p>a) Técnicas de servicio b) Montaje</p> <p><b>Módulo IV: Servicio y excelencia</b></p> <p>a) Atención al cliente b) Técnicas para el servicio de restaurantes, bares y banquetes. c) Clasificación del equipo y utensilios para el servicio de alimentos y bebidas. d) Políticas, reglamentos y manuales de procedimientos de los establecimientos para el servicio de alimentos y bebidas.</p>	I

5to.	Elementos de una agencias de Viajes	<p><b>Módulo I Agencia de viajes y su funcionamiento</b> Que el alumno conozca las características, funcionamiento, servicios y lineamientos para la instalación de una agencia de viajes.</p> <p><b>Módulo II Tipos de mercado turístico</b> Análisis de los diferentes tipos de mercado.</p> <p><b>Módulo III Transportación aérea comercial</b> Historia y regulaciones, tipos de aeropuerto y claves de identificación de los mismos.</p> <p><b>Módulo IV Guía oficial de aerolínea</b> Uso del alfabeto fonético y partes de un itinerario.</p> <p><b>Módulo V Boletaje aéreo</b> Emisión de boletaje aéreo</p> <p><b>Módulo VI Sistema de reservación</b> Procedimientos para reservar y cancelar espacios aéreos.</p>	I
6to.	Atención al visitantes	<p><b>Modulo 1.- Relaciones humanas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Relaciones humanas en grupos</li> <li>b) Aplicación de las relaciones humanas en grupos</li> <li>c) Filosofía de las relaciones humanas</li> </ul> <p><b>Modulo2.- Conducción de grupos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Liderazgo</li> <li>b) Estrategias</li> </ul> <p><b>Modulo 3.- Organización de un tour</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elección del tema</li> <li>b) Planeación</li> </ul> <p><b>Modulo 4.- Guía turístico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Legislación</li> </ul> <p><b>Modulo 5.- Otros servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Manejo de mapas</li> </ul>	I

**XIII. -Modalidades de operación del programa:**

Presencial	X	Semipresenciales	
------------	---	------------------	--

#### XIV. Perfil del docente

##### A) *Conocimientos.*

- Básicos del Turismo dentro de su contexto regional.
- De los servicios turísticos y sus áreas operativas.
- De la Técnica de los diferentes servicios turísticos: a través de su utilización práctica en las empresas y establecimientos de servicios turísticos.
- Del patrimonio turístico de nuestro país. (Cultura, espacios naturales, locales, estatales y nacionales)
- El funcionamiento organizacional y operacional de las empresas prestadoras de servicios turísticos:
- Técnicas de hospedaje, alimentos y bebidas, y agencias de viajes.
- De la paquetería informática aplicada a los servicios turísticos: paquetería básica empleada en los distintos establecimientos de servicios turístico: Hotelería, Alimentos y Bebidas, y agencia de viajes.

##### B) *Habilidades.*

- Favorecer el trabajo colaborativo y autónomo en los estudiantes
- Habilidad para manejar nuevas tecnologías y utilizarlas y aplicarlas didácticas y estratégicamente en distintos ambientes de aprendizaje.
- Gestión de información. Propicia la comunicación por parte de los estudiantes para obtener, procesar e interpretar información, así como expresar ideas
- Construye ambientes de aprendizaje.
- Favorece entre los estudiantes el deseo de aprender, y proporciona herramientas en su proceso de construcción del conocimiento
- Fomenta gusto por la lectura, expresión oral y escrita.

##### C) *Valores.*

- Educación ambiental.
- Educación para la paz.
- Educación por la salud
- Civismo.
- Respeto.
- Educación multicultural.
- Relaciones interpersonales.
- Tolerancia.
- Honestidad.
- Responsabilidad.

##### D) *Competencias profesionales.*

#### XV. Bibliografía, documentos y materiales necesarios y aconsejables;

El restaurante como empresa; Durón García, Carlos. Organización de congresos y convenciones; Cravioto Magallón, Tonatiuh. Técnicas de servicio y atención al cliente; García Ortiz, Francisco. Recursos humanos para turismo; Pardo, Manuela. Tesoros turísticos de México patrimonio de los 32 estados; Sánchez Nava, Jorge. Manejo y conducción de grupos de ecoturistas; Wo Ching, Ana Victoria. Turismo de convenciones, incentivos, congresos y exposiciones; Yarto, Eduardo. Técnicas elementales de cocina; Armendáriz Sanz, José Luis. Administración de comedor y bar; Morfín Herrera, María del Carmen. Operación de hoteles división cuartos; Ramos Martín, Fernando P. Turismo de negocios; Ramírez Ávila, Esthela A. Congresos, convenciones y reuniones organización y operación de eventos especiales; Peña Guzmán, Diana. Elementos de turismo economía, comunicación, alimentos y bebidas, líneas aéreas, hotelería; Dahdá, Jorge. Bebidas; García Ortiz, Francisco. Preparación higiénica de los alimentos; Ruiz de Lope y Antón, Carlos. Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería; Acosta, Alberto Jorge. Información turística en destino; Cabo Nadal, Mónica. Higiene en alimentos y bebidas; Esesarte Gómez, Esteban. Preelaboración y conservación de alimentos; Laza Muñoz, Pascual. Repostería; Pozuelo Talavera, Juan. Patrimonio cultural; Ribagorda Serrano, Miguel. Procesos de cocina; Armendáriz Sanz, José Luis. Técnicas de servicio y atención al cliente; García Ortiz, Francisco. Organización y control del alojamiento; Millio Balanzá, Isabel. Manual práctico de recepción hotelera; Di Muro Pérez, Luis. Servicio de restaurantería manejo eficiente de los elementos para el servicio profesional; Sutherland, Douglas. Hoteles y Moteles Administración y funcionamiento; Gray, William S. Organización de congresos y convenciones; Cravioto Magallón, Tonatiuh. Agencias de viajes, organización y operación; Acerenza, Miguel Ángel. Agencias de viajes y transportación; Torre, Francisco de la .Producto turístico aplicación de la estadística y del muestreo para su diseño; Cárdenas Tabares, Fabio.

#### XVI. Infraestructura

Aulas equipadas con pintarrón, proyector, lap-top e Internet, sillas y mesas modulares.

Laboratorio de prácticas en hotelería (equipado con una recepción y una habitación)

Laboratorio de prácticas de alimentos y bebidas (equipado con un área de cocina, un bar y un área de atención a comensales)



**XVII. Recursos materiales y presupuestales**

A) *Materiales: Todo el equipamiento de cocina, utensilios, licuadoras, horno , filipinas, mandiles, turbantes para cocina, gorro de chef, mantelería, vajillas, cubiertos. Recamara completa y equipamiento, recepción con computadora, TV ó proyector en cada aula, acceso a Internet.*

**XIV. Docentes que elaboraron el proyecto:**

Nombre	Correo
Mtro. Oscar Romero Cárdenas	<a href="mailto:chary111@hotmail.com">chary111@hotmail.com</a>
Mtra. María Elena Martines Casillas	<a href="mailto:africaele_ele@yahoo.com.mx">africaele_ele@yahoo.com.mx</a>
Mtra. Georgina Pérez Pedroza	<a href="mailto:geor_pp@hotmail.com">geor_pp@hotmail.com</a>

**Coordinación y revisión general**

Nombre	Correo electrónico
Mtra. María de Jesús Haro del Real	DEP@sems.udg.mx

