



EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SERVICIOS

COMITÉS INTERINSTITUCIONALES DE FORMACIÓN LABORAL TÉCNICA

Programa de estudios
de la Carrera Técnica

Servicios de hospedaje

Carrera
común

Acuerdo

09/08/23

Modalidad escolarizada
Opción presencial



DGETAVCM
Dirección General de Educación
Tecnológica Agropecuaria y Científica del Mar





DIRECTORIO

Leticia Ramírez Amaya

Secretaría de Educación Pública

Nora Ruvalcaba Gámez

Subsecretaría de Educación Media Superior

Silvia Aguilar Martínez

Coordinadora Sectorial de Fortalecimiento Académico

Rolando de Jesús López Saldaña

Director General de Educación Tecnológica Industrial y de Servicios

Guillermo Antonio Solís Sánchez

Director General de Educación Tecnológica Agropecuaria y Ciencias del Mar

Mario Hernández González

Director General de Centros de Formación para el Trabajo

Manuel de Jesús Espino Barrientos

Director General del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Alejandro Samuel Colín Ramírez

Coordinador de Organismos Descentralizados Estatales de los CECyTES



CRÉDITOS

COMITÉ TÉCNICO DIRECTIVO DE LA FORMACIÓN LABORAL

Silvia Aguilar Martínez / Coordinadora Sectorial de Fortalecimiento Académico / COSFAC
Brenda Georgina Lara Vázquez / Secretaría Técnica del Comité Directivo de la Educación Dual / SEMS
Alfonso Mayo Hernández / Director Académico e Innovación Educativa / DGETI
Dirección Académica de la DGETAyCM
Alfonso Moreno Lucio / Director Técnico DGCFT
Edith Chávez Ramos / Directora de Diseño Curricular / CONALEP
Ramón Picazo Castelán / Responsable del Área Académica de CECYTE

COORDINADORES DE LA EDUCACIÓN DUAL

Norma Toriz Álvarez / Enlace Institucional de Educación Dual / DGETI
José Zenón Escobar Pérez / Responsable de la Educación Dual / DGETAyCM
Maritza Eloína Huitrón Miranda / Coordinadora de Recursos Académicos / CONALEP
David Díaz Vázquez / Responsable de Vinculación / CECYTE

COORDINADORA DEL CURRÍCULUM LABORAL

Delia Carmina Tovar Vázquez / Directora de Innovación Educativa y Desarrollo Curricular / COSFAC

COORDINADORA DEL COMITÉ PEDAGÓGICO

Karen Cristel Pérez Villalobos

PARTICIPANTES DEL COMITÉ DE FORMACIÓN LABORAL DE LA CARRERA DE TÉCNICO EN SERVICIO DE HOSPEDAJE

Alejandra Martínez Valenzuela / DGETAyCM
Elda Patricia Corro Rodríguez / DGETAyCM
Vianey Salgado Cuevas / CECyTE
Higor Rodríguez Vite / CECyTE
Yarib Cota Castro / CECyTE
Eva Judith Gurrión Altamann / DGETI
Irma Guadalupe Góngora Duarte / DGETI
Gustavo Valencia Vázquez / DGETI
Adriana Carolina Márquez Sosa / DGETI
Fanny Cristal Hernández Herrera / DGCFT

DISEÑO GRÁFICO DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS

Jonatan Rodrigo Gómez Vargas / COSFAC

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, Febrero 2024.

CLAVE: 3101600003D23

PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRODUCTIVO

ENTREVISTAS

Fátima Lucía Molina Mendoza / Grand Luxxe Vidanta Rivera Maya

Lic. Hebe Segura Carballo / All Ritmo

Vibiana Sandoval Pech / Le Blanc Spa Resorts Cancún

Diana Karina Caamal Tuyub / Bach Palace Cancún

Agatha Isis Lisboa Silva / Four Point By Sheraton Cancún

Ingrid Pérez / Seadust Cancún

Octavio Alejandro Vargas Barrón / Grupo Vidanta

Patricia Rocha Agundis / El Nogalito

Laura Torres Escobar / Hotel Oasis Cuatro Ciénegas

Mauricio Guerra Moncada / Hotel Posada del Valle

Oswaldo Acosta Méndez / Eventours 4C

Janeth Esmeralda Ramos Guardiola / Hotel Quinta Santa Cecilia

Luis Alberto Ojeada / City Express Boca del Río

Paula Sánchez Romero / Hotel Clipperton

Jeimmy Isel Campos Castro / Hotel Oliba

Ofelia Carvajal / Hotel Ramada By Wydham

Marcela Pérez Muñoz / Hotel Veracruz Centro Histórico

Hugo Girón Mendoza / Hotel Raintree Vacation Club

Mariangel Gómez Gómez / Manpower group

Willián Pinto Gutiérrez / Fiesta Americana Reef Cozumel

Rubí Santos Sauz / Hotel La Ceiba



Jesús Alberto Rodríguez González / Hotel Park Royal
Diego Alfredo Reyes Rueda / Hotel Melia Maya
Mayra Beatriz Gómez Navarrete / Hotel Melia Maya Cozumel
Steven Gijón Gutiérrez / Holiday Inn Periférico
Elizabeth López Olivera / BH Business
Ingrid Azeneth Hernández Fernández / Hotel Altavista
Karla Navarro Gómez / Hotel Holiday Inn Zona Dorada
Dulce María García Rodríguez / Hotel Best Western
Verónica Nevárez Ojeda / City Express By Marriot Durango
María Elena Valles Hernández / Hotel Holiday Inn Durango
Juan Carlos Gallardo Moreno / Hotel Gobernador
Blanca Cecilia Martínez Jiménez / Hotel Misión Express
Gonzalo Emmanuel Bañuelos Güitrón / Secrets & Dreams Vallarta Bay
Erika Nayeli Casillas Mejía / Secrets & Dreams Vallarta Bay
Imelda Libertad Gordia González / Hotel Canto del Sol Vallarta
Griselda Nathalie Ruelas Quintana / Hotel SUNSCAPE Vallarta
Karla Edith de Santiago Cervantes / Hotel Friendly Fun Vallarta
Leticia Berenice Becerra García / CROWN PARADISE Vallarta
María del Rosario Flores Arechiga / Hotel Costa Club Punta Arena Vallarta
María Fernanda Rubio Pérez / Hyatt Ziva Vallarta



ÍNDICE

Presentación	1
1. Descripción general de la carrera	
1.1 Estructura curricular de la opción del bachillerato tecnológico	4
1.2 Justificación de la carrera	5
1.3 Perfil de egreso	7
1.4 Mapa de competencias laborales de la carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje	9
1.5 Cambios principales en los programas de estudio	10
2. Módulos que integran la carrera	
Módulo I Atiende al huésped en establecimientos de hospedaje	13
Módulo II Atiende al huésped en la recepción del servicio de hospedaje	24
Módulo III Gestiona servicios y productos turísticos de la región al huésped	36
Módulo IV Realiza la reservación de servicios de hospedaje	45
Módulo V Asiste en la realización de eventos en establecimientos de hospedaje	58
Recursos didácticos de la carrera	67
3. Consideraciones para desarrollar los módulos en la formación profesional	
Lineamientos metodológicos para la elaboración de estrategias didácticas de los submódulos	72
Estrategia didáctica sugerida	76
Anexo	
Habilidades para la Vida y el Trabajo	82
Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible	86

PRESENTACIÓN

La Educación Media Superior promueve el desarrollo integral de los educandos, sus conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes, valores y competencias laborales, a través de aprendizajes significativos y de trayectoria. Respecto a la formación laboral que se imparte en las Instituciones de Educación Media Superior (IEMS), tiene como objetivo desarrollar competencias laborales básicas y extendidas, para el desempeño en el sector social y productivo. Por ello, la formación laboral debe responder a las necesidades de los diversos sectores, a las nuevas formas de trabajo y a las realidades del país, lo cual conlleva a la reinversión de la oferta formativa, innovación en las prácticas de enseñanza y de aprendizaje, así como en la innovación de los diseños curriculares. Para ello, se requiere identificar los factores de cambio que potenciarán las ventajas competitivas de los estudiantes y egresados, así también, fortalecer las oportunidades de empleabilidad.

Las IEMS ofrecen planes y programas de estudio de carreras técnicas afines con las necesidades regionales, del sector productivo, con la identidad y misión de su subsistema educativo. En este sentido, el componente de formación laboral se cursa a partir del segundo semestre del bachillerato tecnológico, apegándose a lo establecido en el Acuerdo número 09/08/23 por el que se establece y regula el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior.

Conforme a lo anterior, el perfil común del estudiante se construye a partir de las competencias laborales básicas, competencias laborales extendidas, Habilidades para la Vida y el Trabajo (HVyT) y los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible (CoCEDs), que se articulan con los aprendizajes de trayectoria del Currículo Fundamental y Currículo Ampliado, las cuales favorecen a la formación integral del estudiante para su mejor desarrollo social, laboral y personal, desde la posición de la sostenibilidad y el humanismo.

En esta versión del programa de estudios de carreras técnicas autorizadas para ser impartidas bajo la modalidad educativa escolarizada, opción presencial, tienen como eje principal de formación las estrategias centradas en el aprendizaje, el enfoque en competencias y enfoque humanista, con el fin de que se tengan los recursos metodológicos necesarios para desarrollar las competencias laborales que se especifican en los módulos y submódulos.

La Coordinación Sectorial de Fortalecimiento Académico (COSFAC) de la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS), funge como coordinadora técnica de los trabajos de diseño y actualización de planes y programas de estudio, su contribución tiene como propósito articular los esfuerzos interinstitucionales de la DGETI, DGETAyCM, CONALEP, CECyTE y DGCFT, para avanzar hacia esquemas cada vez más cercanos a la dinámica productiva del país.

Estos programas de estudio se integran de cuatro 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.
4. Propuesta de secuencia didáctica.



Cada uno de los módulos que integran el programa de estudios de la carrera técnica tiene competencias laborales 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-2023), además de la relación de las ocupaciones según el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO-2019), las cuales serán un referente para llevar a cabo la planeación didáctica, así como sugerir los espacios laborales en donde el egresado podrá demostrar sus competencias en el sector productivo.

1

Descripción general de la carrera

1.1. Estructura curricular del bachillerato tecnológico

Subsecretaría de Educación Media Superior
 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior
 Estructura curricular del Bachillerato Tecnológico con carrera técnica
 Opción de educación dual, modalidad mixta

Componente de Formación	Componente de Formación	Recursos, áreas o competencias laborales	Semestre 1		Semestre 2		Semestre 3		Semestre 4		Semestre 5		Semestre 6																										
			NS		NS		NS		NS		NS		NS																										
			MD	EI	T/H UAC	C	MD	EI	T/H UAC	C	MD	EI	T/H UAC	C	MD	EI	T/H UAC	C																					
Currículum fundamental	Fundamental	Recursos sociocognitivos	Lengua y comunicación I	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Lengua y comunicación II	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Lengua y comunicación III	3 horas	6	6	60 horas	6	Inglés IV	3 horas	6	6	60 horas	6	Inglés V	5 horas	10	10	100 horas	10									
			Inglés I	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Inglés II	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Inglés III	3 horas	6	6	60 horas	6																					
			Pensamiento matemático I	4 horas	1 hora	80 horas	8	Pensamiento matemático II	4 horas	1 hora	80 horas	8	Pensamiento matemático III	4 horas	8	8	80 horas	8	Temas selectos de matemáticas I	4 horas	8	8	80 horas	8	Temas selectos de matemáticas II	5 horas	10	10	100 horas	10	Temas selectos de matemáticas III	5 horas	10	10	100 horas	10			
			Conciencia histórica													Conciencia histórica I. Perspectivas del México antiguo en los contextos globales	3 horas	6	6	60 horas	6	Conciencia histórica II. México durante el expansionismo capitalista	3 horas	6	6	60 horas	6	Conciencia histórica III. La realidad actual en perspectiva histórica	3 horas	6	6	60 horas	6						
			Cultura digital	Cultura digital I	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Cultura digital II	2 horas	30 minutos	40 horas	4																										
			Áreas de conocimiento	Ciencias naturales, experimentales y tecnología	La materia y sus interacciones	4 horas	1 hora	80 horas	8	La conservación de la energía y su interacción con la materia	4 horas	1 hora	80 horas	8	Ecosistemas: Interacciones, energía y dinámica	4 horas	8	8	80 horas	8	Reacciones químicas: conservación de la materia en la formación de nuevas sustancias	4 horas	8	8	80 horas	8	La energía en los procesos de la vida diaria	4 horas	8	8	80 horas	8	Organismos: Estructuras y procesos. Herencia y evolución biológica	4 horas	8	8	80 horas	8	
			Humanidades	Humanidades I	4 horas	1 hora	80 horas	8					Humanidades II	4 horas	8	8	80 horas	8										Humanidades III	5 horas	10	10	100 horas	10						
			Ciencias sociales	Ciencias sociales I	2 horas	30 minutos	40 horas	4	Ciencias sociales II	2 horas	30 minutos	40 horas	4					Ciencias sociales III	2 horas	4	4	40 horas	4																
			Fundamental extendida	Áreas de conocimiento a elegir																								UAC fundamental extendida a elegir*	3 horas	6	6	60 horas	6	UAC fundamental extendida a elegir*	3 horas	6	6	60 horas	6
			Currículum laboral	Laboral	Competencias laborales	Competencias laborales básicas y específicas		Módulo I	17 horas	4 horas 15 min.	340 horas	34	Módulo II	17 horas	4 horas 15 min.	340 horas	34	Módulo III	17 horas	4 horas 15 min.	340 horas	34	Módulo IV	12 horas	3 horas	240 horas	24	Módulo V	12 horas	3 horas	240 horas	24							
Currículum ampliado	Ampliada	Recursos socioemocionales	Ámbitos de la formación socioemocional	Recursos socioemocionales I	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Recursos socioemocionales II	3 horas	45 minutos	60 horas	6	Recursos socioemocionales III	3 horas	6	6	60 horas	6	Recursos socioemocionales IV	3 horas	6	6	60 horas	6	Recursos socioemocionales V	3 horas	6	6	60 horas	6	Recursos socioemocionales VI	3 horas	6	6	60 horas	6		

UAC: Unidad de Aprendizaje Curricular
 MD-P: Mediación docente presencial
 MD-V: Mediación docente virtual en plataforma académica
 EI: Estudio independiente
 T/H UAC: Total de horas de la UAC por semestre
 C: Créditos

UAC fundamental extendida*	Modelación matemática de fenómenos físicos Desarrollo empresarial Bioquímica para el desarrollo de estilos de vida saludable
----------------------------	--

Currículum	Componente de Formación	Horas	Créditos
Fundamental	Fundamental	1800	180
	Fundamental extendido	500	50
Laboral	Laboral	1500	150
Ampliado	Ampliada	360	36
Total		4160	416

*Las UAC del tercer a sexto semestre del componente de formación fundamental, componente fundamental extendido y componente ampliado se cursan de manera mensual, es decir, 4 semanas.
 * Se consideran como mínimo 16 semanas de clases efectivas para el componente laboral.
 * Se considera que el Currículum fundamental es tronco común para el bachillerato.

1.2 Justificación de la carrera

El currículum laboral tiene como objetivo desarrollar en las y los estudiantes competencias laborales básicas y competencias laborales extendidas, que les permitan aplicar en forma integrada los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores con responsabilidad y autonomía para desenvolverse en contextos específicos del desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo a lo largo de la vida, en el contexto local, regional y nacional.

El programa de estudios de la carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje aborda aspectos centrales de los servicios de atención al huésped, enfocados en las necesidades de las áreas de recepción, habitaciones, patrimonios y productos turísticos de la región, así como la capacidad para colaborar en la planeación y organización de eventos en establecimientos de hospedaje.

La carrera combina habilidades de recepción y atención al huésped, actividades turísticas y de administración para la planeación, desarrollo y ejecución de eventos en los establecimientos de hospedaje, de acuerdo con su región y contexto. Durante su formación, los estudiantes recibirán una formación teórica y práctica que les permitirá ejercer con profesionalismo en empresas hoteleras, turísticas y de alojamiento en general.

Particularmente este programa educativo permite al estudiante especializarse y desarrollar habilidades técnicas y operativas, enfocadas específicamente en la atención al huésped, de tal manera que el diseño de la carrera permite a los egresados ofrecer un servicio de calidad y diferenciado en establecimientos de hospedaje. Formando profesionales capacitados para atender las necesidades del huésped, brindarles una experiencia única de hospedaje garantizando su satisfacción, como principal demanda laboral actual, lo que permite estar al tanto de las tendencias y necesidades en el mercado de hospedaje y turismo.

A la par de la formación en competencias, el estudiantado fortalecerá Habilidades para la Vida y el Trabajo (HVyT) que les permiten aprender, tomar decisiones informadas y ejercer derechos para llevar una vida sana, productiva y convertirse en agentes de cambio. Así como, empleará para el logro de las competencias laborales Conceptos Centrales para la Educación del Desarrollo Sostenible (CoCEDs) que contribuyen a la formación de un pensamiento holista, crítico y sistémico de las y los estudiantes, el cual coadyuva a la generación de soluciones socialmente aceptables, ambientalmente amigables y económicamente viables, así como la apropiación de estilos de vida sostenible en la comunidad educativa.

La carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje desarrolla en la y el estudiante las siguientes competencias laborales:

- Atiende al huésped en establecimientos de hospedaje
- Atiende al huésped en la recepción del servicio de hospedaje
- Gestiona servicios y productos turísticos de la región al huésped
- Realiza la reservación de servicios de hospedaje
- Asiste en la realización de eventos en establecimientos de hospedaje.



El inicio de la formación laboral se da a partir del segundo semestre y se concluye en el sexto, 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 laboral con mediación docente y 300 horas de estudio independiente. Cabe destacar que los módulos de formación laboral tienen carácter transdisciplinario, por cuanto corresponden con objetos y procesos de transformación que implica la integración de saberes de distintas disciplinas.

1.3 Perfil de egreso

La formación que ofrece la carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje permite al egresado desarrollar habilidades técnicas y operativas para el desempeño óptimo como recepcionista, responsable del servicio de pisos, asistente de huéspedes, promotor de diversas actividades turísticas, y colaborador en la administración para la planeación, desarrollo y ejecución de eventos en los establecimientos de hospedaje, atendiendo en todo momento las necesidades del huésped, para garantizar su satisfacción y responder a la demanda laboral actual, de acuerdo a las tendencias y necesidades de cada región.

Durante el proceso de formación de los cinco módulos, el estudiante desarrollará o reforzará las siguientes competencias profesionales:

- Atiende al huésped en establecimientos de hospedaje
- Atiende al huésped en la recepción del servicio de hospedaje
- Gestiona servicios y productos turísticos de la región al huésped
- Realiza la reservación de servicios de hospedaje
- Asiste en la realización de eventos en establecimientos de hospedaje

Además, se presentan las Habilidades para la Vida y el Trabajo agrupadas en cuatro dimensiones, que enriquecen el perfil de egreso del bachiller.

1. Empoderamiento: Regulación de emociones, Autoconocimiento y Comunicación.
2. Empleabilidad: Logro de metas, Autonomía y Toma de decisiones.
3. Aprendizaje: Resolución de problemas, Mentalidad de crecimiento y Creatividad.
4. Ciudadanía: Trabajo en equipo y colaboración, Conciencia social y Empatía.

De la misma manera, los egresados serán capaces de aplicar los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible (Co-CEDS), en la generación de soluciones socialmente aceptables, ambientalmente amigables y económicamente viables, así como en la apropiación de estilos de vida sostenible en los contextos donde se desenvuelvan.

1. Nexos Agua - Energía - Alimentación.
2. Servicios ecosistémicos.
3. Sistemas socioecológicos.
4. Economía ecológica.



Es importante recordar que en este modelo educativo el egresado de la educación media superior fortalece conocimientos y adquiere experiencias a partir de la formación integral desarrollada en el Currículum Fundamental y el Currículum Ampliado, así como del Currículum Laboral, a través del Programa Aula, Escuela y Comunidad (PAEC).

1.4 Mapa de competencias laborales de la carrera de Técnico en Servicios de Hospedaje

Módulo

I

Atiende al huésped en establecimientos de hospedaje

Submódulo 1 -Valora el servicio de atención al huésped con base en sus necesidades

Submódulo 2 - Orienta al huésped sobre servicios de hospedaje básicos, complementarios y especiales

Módulo

II

Atiende al huésped en la recepción del servicio de hospedaje

Submódulo 1 - Registra la entrada y salida del huésped en el servicio de hospedaje

Submódulo 2 - Supervisa la limpieza de habitaciones y áreas comunes

Módulo

III

Gestiona servicios y productos turísticos de la región al huésped

Submódulo 1 - Orienta al huésped sobre Patrimonio turístico de la región

Submódulo 2 - Diseña productos turísticos para el huésped

Módulo

IV

Realiza la reservación de servicios de hospedaje

Submódulo 1 - Realiza la reservación del servicio de hospedaje

Submódulo 2 - Auxilia en las reservaciones de paquetes de hospedaje

Módulo

V

Asiste en la realización de eventos en establecimientos de hospedaje

Submódulo 1 - Auxilia en la planeación y organización de eventos en establecimientos de hospedaje

Submódulo 2 - Auxilia en la ejecución y control de eventos en establecimientos de hospedaje

1.5 Cambios principales en los programas de estudio

El **currículum laboral** tiene como objetivo desarrollar en los estudiantes competencias laborales básicas y competencias laborales extendidas, que les permitan aplicar en forma integrada los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores con responsabilidad y autonomía para desenvolverse en contextos específicos del desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo a lo largo de la vida.

1. Competencias laborales

Se definen como la capacidad para aplicar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores en el desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo. Las competencias pueden describirse en términos de responsabilidades y autonomía, para desenvolverse en contextos específicos y diversos a lo largo de la vida.

Competencia laboral básica

Capacidad para aplicar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores en el desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo para que el estudiantado desarrolle la formación elemental o básica para el trabajo, que les permite desempeñar funciones laborales de nivel dos de competencia, aplicando soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos. Tienen validez oficial dentro del Sistema Educativo Nacional (SEN), lo cual se expresa con la emisión del documento que acredita su formación.

Competencia laboral extendida

Capacidad para aplicar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores en el desempeño de funciones laborales de grado de complejidad de nivel tres de competencia, aplicando procedimientos técnicos específicos. Tienen validez oficial dentro del SEN, lo cual se expresa con la emisión del certificado de estudios y título que acreditan su formación.

2. Proceso para la formación en competencias

El proceso de formación se lleva a cabo con el enfoque por competencias, se desarrolla en escenarios cercanos a los laborales y sociales mediante métodos, estrategias, técnicas, recursos, materiales didácticos, actividades y prácticas, que desarrollen en el estudiantado capacidades para integrarse en la sociedad como ciudadanos y trabajadores. Está conformado por las actividades clave, el desarrollo de la competencia y la transversalidad de saberes y experiencias adquiridos mediante el Currículum Fundamental, Currículum Ampliado, las Habilidades para la Vida y el Trabajo, y los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible.

3. Actividades clave de la competencia laboral

Hacen referencia a los aprendizajes esperados de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber ser) fundamentales requeridos al demostrar una competencia laboral, deben ser observables, evaluables, relevantes y factibles de lograr en un contexto de aprendizaje tanto en la escuela como en la empresa.

4. Desarrollo de la competencia

Actividades ordenadas didácticamente que responden a una lógica formativa para la adquisición de la competencia laboral. Está integrada de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber ser), así como de las Habilidades para la Vida y el Trabajo, y los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible; teniendo en cuenta las características del estudiante y el contexto (aula, escuela y comunidad-empresa), así como los métodos, técnicas, recursos, insumos, herramientas, equipos, normatividad y aquellas condiciones que permitan adquirir la competencia y evidenciar el aprendizaje.

5. Transversalidad curricular

Articulación de contenidos esenciales del Currículo Fundamental, del Currículo Ampliado, así como con las Habilidades para la Vida y el Trabajo, y los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible (CoCEDs). Ver Anexos

Se seleccionan bajo los criterios de pertinencia y relevancia que permiten la ejecución y demostración de las actividades clave para el logro de la competencia laboral, considerando el tiempo y recursos disponibles.

2

Módulos que integran la carrera

MÓDULO I

ATIENDE AL HUÉSPED EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

272 horas

Información General

// SUBMÓDULO 1

Valora el servicio de atención al huésped con base en sus necesidades
112 horas

// SUBMÓDULO 2

Orienta al cliente sobre servicios de hospedaje básicos, complementarios y especiales
160 horas

OCUPACIONES DE ACUERDO CON EL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO-2019)

3211 Recepcionistas y trabajadores que brindan información.
3212 Trabajadores que brindan información por teléfono.

SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2023)

721111 Hoteles con otros servicios integrados.
721112 Hoteles sin otros servicios integrados.
72119 Cabañas, villas y similares.
72131 Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería.

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar el logro de las competencias laborales; se lleva a cabo de manera global e integradora, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplica y articula el Currículum laboral con el Currículum Fundamental, el Currículum Ampliado, las Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los conceptos centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible 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. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas demostrativas, guiadas, supervisadas y autónomas, que permitan arrojar evidencias del logro de las competencias laborales.

SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
S1	Aplica técnicas de servicio acordes a las características de los establecimientos de hospedaje	Identifica las características de los tipos de establecimientos de hospedaje utilizando las tecnologías de la comunicación y la información de manera responsable.		La atención al huésped, de acuerdo con las técnicas de servicio / Guía de observación
		Atiende al huésped aplicando técnicas de servicio y colaborando asertivamente con otras áreas y departamentos de los establecimientos de hospedaje.		
S1	Aplica los estándares de calidad de los establecimientos de hospedaje conforme a los requerimientos del cliente	Identifica los estándares de calidad aplicables a los establecimientos de hospedaje, para atender con responsabilidad y empatía al huésped.		Los estándares de calidad aplicados en el hospedaje / Guía de observación
		Utiliza protocolos y etiquetas en la atención al huésped con iniciativa y actitud de servicio y de acuerdo con las normas y políticas del establecimiento de hospedaje.		



SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		Atiende quejas y sugerencias de los huéspedes con amabilidad, cortesía y de manera colaborativa, aplicando normas y políticas, del establecimiento de hospedaje, utilizando una lengua adicional y dando seguimiento hasta que se resuelvan.		
S2	Proporciona información sobre servicios básicos, complementarios y especiales	<p>Clasifica las características de los servicios requeridos conforme a su clasificación: básicos, complementarios y especiales requeridos de forma clara, suficiente y oportuna.</p> <p>Utiliza el catálogo de servicios básicos, complementarios y especiales al brindar información al huésped de manera responsable, empática y aplicando un lenguaje inclusivo.</p> <p>Actualiza periódicamente de manera responsable y colaborativa el catálogo de servicios básicos, complementarios y especiales, utilizando las tecnologías de la información y comunicación y la página oficial de la Secretaría de turismo, informando a su jefe inmediato.</p>	El catálogo actualizado de servicios básicos, complementarios y especiales / Rúbrica	
S2	Colabora en la venta de los servicios básicos, complementarios y especiales	Aplica protocolos de comunicación efectiva, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, aplicando una segunda lengua para atender al huésped con amabilidad y confidencialidad durante la solicitud de servicios básicos, complementarios y especiales.		La venta de servicios básicos, complementarios y especiales / Guía de observación





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		<p>Realiza sugerencias de manera desinteresada y confidencial especificando las características de los servicios requeridos por el huésped, aplicando una segunda lengua.</p> <p>Aplica las normas y políticas de los establecimientos de hospedajes al apoyar en la venta de servicios básicos, complementarios y especiales solicitados por el huésped de manera responsable y colaborativa.</p>		



FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

AAA Travel Information & Content. (2023). Hotel requirements & Diamond Guidelines.

DOF. (2016). *ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera*. Secretaría de Turismo. México. DOF, 13 de septiembre, 2016, [Citado 03 de noviembre, 2023]. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/135623/LINEAMIENTOS-SCH-_DOF.pdf

AG, Y. (2023) *¿Qué son los hoteles categoría Diamante?* Viatge - Agencia de Viajes 2022 <https://agenciadeviajesviatge.com/que-son-los-hoteles-categoria-diamante/>

Arias, O. (2022, 25 junio). Video *Diferentes tipos de alojamiento*, (Video). https://www.youtube.com/watch?v=wEc_sOKw1P4

ATELIER. (2023). *Certificaciones de atelier de hoteles*. <https://atelierdehoteles.com.mx/certificaciones-distintivos#Navbar>

Castro, M. (2018). Operación Hotelera I, -Tipos de establecimientos de alojamientos -Departamento de Recepción y Reservas. Tipos de alojamiento en Colombia y el mundo. Universitaria Agustiniana.

CESAE, bussines & tourism school. (2021). *Gestión de calidad en hoteles*. <https://www.cesae.es/blog/gestion-de-la-calidad-en-hoteles>

Didactika, (2020, 10 julio) *¿cómo usar mentimeter?* <https://www.youtube.com/watch?v=TsJ4SK1aNcU>

Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA, (2021, 4 de junio). *Establecimiento de alojamiento y hospedaje*. (video). <https://www.youtube.com/watch?v=fAg0gdOyEt4>

FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

EdenRed, (2022). Guest Service Agent en un hotel: Conoce sus funciones. (Guía turística). <https://guiaturistica.org/guest-service-agent-en-un-hotel-conoce-su-funciones/>

ESAH CAMPUS SEAS, (2022). Buenas prácticas de atención al cliente en hoteles. <https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/buenas-practicas-atencion-cliente>

Sensei, Leo, (2020). Cómo hacer un Jeopardy. <https://www.youtube.com/watch?v=pDIJwT8FBWk>

Officefacil, (2021). Ruleta PowerPoint, <https://www.youtube.com/watch?v=SIEqnCv9458>

OSTELEA TOURISM MANAGEMENT SCHOOL, (2021). Las principales de tareas de atención al cliente en un hotel. <https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/las-principales-tareas-de-atencion-al-cliente-en-un-hotel>

Secretaría de Turismo, Acciones y Programas, (2023). Certificación Turística, <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>

Secretaría de Turismo, Acciones y Programas, (2023). <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hoteleria>

Secretaría de Turismo, (2023), Sistema de Clasificación Hotelera V2. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/748053/revista_sistemaclasifhoteleria.pdf

FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

SECRETARÍA DE TURISMO, SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN, DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA, (2023), Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/135624/ANEXO-UNICO-LINEAMIENTOS-DEL-SCH.pdf>

SECTUR, ESTUR, CONACYT, (2016). Sistema de clasificación hotelera mexicano. Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México. https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2016/08/ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf

SECTUR, (2018). Libro blanco. Registro Nacional de Turismo y Clasificación Hotelera. <https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/10/Libro-Blanco-Registro-Nacional-de-Turismo-y-Clasificaci%C2%A2n-Hotelera.pdf>

Subsecretaría de Turismo, Dirección General de Certificación Turística, (2022 – 2023), Sistema de clasificación hotelera. México. https://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/acciones_programas/sch_20230918/base_constancias_de_clasificacion_hotelera_2022-2023.pdf

Tecnas, (2022), SERVICIOS INTEGRALES DE FORMACIÓN. MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO. <https://www.curso-manipuladoralimentos.es/wp-content/uploads/2021/04/Manual-de-atencion-al-cliente-hosteleria-y-turismo.pdf>

VIDALTURISMO. (2023), LOS DISTINTIVOS Y CERTIFICACIONES EN MÉXICO. <https://vidalturismo.com/los-distintivos-y-certificaciones-en-mexico/>

Villa del Palmar Cancún, (2021), Noticias, ¿Qué significa ser un hotel de cuatro diamantes? <https://www.villapalmarcancun.com.mx/blog/noticias/que-significa-ser-un-hotel-de-cuatro-diamantes/#:~:text=Un%20Diamante%20indica%20alojamientos%20que,es%20la%20clasificaci%C3%B3n%20en%20Diamantes>

MÓDULO II

ATIENDE AL HUÉSPED EN LA RECEPCIÓN DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE

272 horas

Información General

// SUBMÓDULO 1

Registra la entrada y salida del huésped en el servicio de hospedaje

160 horas

// SUBMÓDULO 2

Supervisa la limpieza de habitaciones y áreas comunes

112 horas

OCUPACIONES DE ACUERDO CON EL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2019)

2113	Profesionistas de hotelería y turismo.
3201	Supervisores de trabajadores que brindan y manejan información.
3211	Recepcionistas y trabajadores que brindan información.
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, ama de llaves, mayordomos y en estacionamientos.

SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2023)

5617	Servicios de limpieza.
72	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.
721	Servicios de alojamiento temporal.
7211	Hoteles, moteles y similares.
72111	Hoteles, moteles, excepto hoteles con casino.



72111	Hoteles con otros servicios integrados.
72112	Hoteles sin otros servicios integrados.
721113	Moteles.
72112	Hoteles con casino.
721190	Cabañas, villas y similares.
7212	Campamentos y albergues recreativos.
7213	Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería.
721311	Pensiones y casas de huéspedes.
721312	Departamentos y casas amuebladas con servicios de hotelería.



ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar el logro de las competencias laborales; se lleva a cabo de manera global e integradora, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplica y articula el Currículum laboral con el Currículum Fundamental, el Currículum Ampliado, las Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los conceptos centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible 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. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas demostrativas, guiadas, supervisadas y autónomas, que permitan arrojar evidencias del logro de las competencias laborales.

SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
SI	Registra la entrada del huésped en el establecimiento de hospedaje	<p>Identifica el tipo de habitaciones, manejando las diferentes tarifas de acuerdo con los precios fijados por el establecimiento de hospedaje, ofreciendo de manera amable y cordial al huésped la mejor opción de acuerdo con sus requerimientos.</p> <p>Atiende al huésped de acuerdo con la fraseología y términos técnicos, con respeto y responsabilidad, considerando el uso del idioma inglés en caso de que el huésped lo requiera, con actitud de servicio, brindando una atención de calidad.</p>	El registro de entrada del huésped / Rúbrica	



SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		<p>Realiza el pre-registro con software, formatos y bitácoras acorde a las políticas del establecimiento, de manera responsable y colaborativa para eficientar el proceso de entrada del huésped.</p>		
		<p>Realiza el proceso de entrada del huésped de acuerdo con las políticas establecidas, con respeto y tolerancia creando una buena comunicación con el huésped, satisfaciendo las expectativas de este.</p>		
S1	Registra la salida del huésped en el establecimiento de hospedaje	<p>Realiza cargos y abonos a la cuenta del huésped con software, con responsabilidad, aplicando las claves y conceptos correspondientes, de manera eficiente y eficaz.</p>	El registro de salida del huésped / Rúbrica	
		<p>Verifica la aplicación de cargos y abonos a la cuenta del huésped con responsabilidad y honestidad para poder emitir la factura correspondiente, empleando el software de acuerdo con los procedimientos de la normativos del establecimiento.</p>		





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		Realiza el proceso de salida del huésped de acuerdo con políticas establecidas, con respeto y tolerancia creando una buena comunicación y satisfaciendo las expectativas de este.		
S2	Programa la limpieza habitaciones y áreas públicas	Maneja claves y términos técnicos en servicios de hospedaje, tipos y cantidad de habitaciones, incluyendo las áreas públicas del establecimiento, eficientando la comunicación y trabajo colaborativo.	El programa de limpieza de habitaciones y áreas públicas / Lista de cotejo	
		Realiza el programa de limpieza de habitaciones y áreas públicas, asignando actividades de trabajo a las camaristas y mozos de limpieza, generando un ambiente de trabajo en equipo.		
		Realiza procedimientos administrativos para la atención de habitación y áreas públicas en apego a las normas de seguridad e higiene del establecimiento de hospedaje con responsabilidad y autonomía.		





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
S2	Supervisa la limpieza de habitaciones y áreas comunes	Identifica materiales, equipos e insumos para la atención de habitaciones y áreas públicas de acuerdo con las normas de seguridad e higiene, separando el material o insumo para el correcto desecho ecológico.	La limpieza de habitaciones y áreas comunes / Lista de cotejo	
		Verifica el abastecimiento de suministros y productos de limpieza para el llenado del carro de servicio de camaristas y mozos con responsabilidad, de acuerdo con el establecimiento de hospedaje.		
		Supervisa el estado de las habitaciones y áreas públicas acorde a los procedimientos del establecimiento de hospedaje y los estándares, fomentando el trabajo colaborativo y en equipo.		



FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

Ramos, M. (2018). *Operación de hoteles 1*. División cuartos, Trillas. México.

Báez, C. (2009). *Hotelería*. Grupo Editorial Patria. (4a ed.) México.

CONOCER. (2008). *Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal*. Estándar de Competencia EC0044. <https://conocer.gob.mx/RENEC/fichaEstandar.do?method=obtenerPDFEstandar&idEstandar=220>

CONOCER. (2016). *Atención al huésped durante su alojamiento*. Estándar de Competencia EC0828 <https://conocer.gob.mx/RENEC/fichaEstandar.do?method=obtenerPDFEstandar&idEstandar=2220>

CONOCER. (2016). *Supervisión de limpieza de habitaciones y áreas públicas*. Estándar de Competencia EC0853. <https://conocer.gob.mx/RENEC/fichaEstandar.do?method=obtenerPDFEstandar&idEstandar=2257>

CONOCER. (2009). *Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped*. Estándar de Competencia EC0047 <https://conocer.gob.mx/RENEC/fichaEstandar.do?method=obtenerPDFEstandar&idEstandar=243>

Ascanio, A. (2020). *Principios de Administración Hotelera*. Trillas. (2a ed.), México.

Calle, M. (2018). *Gestión en el departamento de Ama de llaves*. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14366>

SCIAN. (2023). *Estructura del Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte*. México.

INEGI. (2019). Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones 2019 (SINCO). México. https://www.snieg.mx/Documentos/Normatividad/Vigente/SINCO_2019.pdf

MÓDULO III

GESTIONA SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN AL HUÉSPED

272 horas

Información General

// SUBMÓDULO 1

Orienta al huésped sobre patrimonio turístico de la región

96 horas

// SUBMÓDULO 2

Diseña productos turísticos para el huésped

176 horas

OCUPACIONES DE ACUERDO CON EL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2019)

2113	Profesionistas en hotelería y turismo.
321	Recepcionistas, trabajadores que brindan información y telefonistas.
3211	Recepcionistas y trabajadores que brindan información (de forma personal).

SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2023)

7211	Hoteles, moteles y similares.
721111	Hoteles con otros servicios integrados.
721120	Hoteles con casino.
72119	Cabañas, villas y similares.
721210	Campamentos y albergues recreativos.
72131	Pensiones y casas de huéspedes, y departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería.
721312	Departamentos y casas amueblados con servicios de hotelería.



ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar el logro de las competencias laborales; se lleva a cabo de manera global e integradora, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplica y articula el Currículum laboral con el Currículum Fundamental, el Currículum Ampliado, las Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los conceptos centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible 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. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas demostrativas, guiadas, supervisadas y autónomas, que permitan arrojar evidencias del logro de las competencias laborales.

SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
SI	Realiza sugerencias de patrimonios y atractivos turísticos	Realiza el inventario de patrimonios y atractivos turísticos, utilizando información de sitios confiables, siguiendo instrucciones y recomendaciones de su jefe inmediato.	El material para la difusión de los atractivos y patrimonios turísticos / Lista de cotejo	
		Elabora material para la difusión de los patrimonios y atractivos turísticos, utilizando información de la región, considerando rutas y costos de acceso; siguiendo instrucciones de su jefe inmediato.		
SI	Difunde al cliente sobre los atractivos y patrimonios turísticos de la región	Identifica las necesidades del cliente a través de encuestas y/o entrevistas. considerando las características del servicio y la zona de influencia; empleando la comunicación efectiva.		La difusión de los patrimonios y atractivos turísticos / Guía de observación



SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		<p>Atiende al cliente verificando que sus solicitudes estén de acuerdo con los servicios y políticas de los atractivos y patrimonios protegiendo la privacidad sus datos.</p> <p>Explica al huésped las características de los servicios en los atractivos y patrimonios turísticos solicitados, comunicándose de manera efectiva.</p>		
S2	Desarrolla inventario turístico de la región	<p>Identifica patrimonios y atractivos turísticos de la región utilizando la información de sitios confiables.</p> <p>Identifica organismos oficiales acorde a su sitio de inserción, determinando su funcionamiento, normas, políticas para atender oportunamente las necesidades del cliente.</p> <p>Identifica sitios de servicios, restaurantes, centros comerciales, entre otros, utilizando la información de sitios confiables.</p>	El inventario turístico de la región / Lista de cotejo	
S2	Actualiza catálogo de atractivos y patrimonio turísticos de la región	Indica posibles atractivos turísticos de la región a través de la observación de campo, agudiza su sentido de indagación y descubrimiento sobre nichos.	El catálogo actualizado de atractivos y patrimonios turísticos / Lista de cotejo	





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		<p>Sugiere la inclusión y actualización de los atractivos turísticos regionales al catálogo considerando las normas vigentes de sustentabilidad y responsabilidad ambiental para la preservación y conservación de los atractivos y patrimonios turísticos de su localidad.</p> <p>Realiza la propuesta considerando todo el contexto del turismo, siguiendo la normatividad vigente aplicando ideas, técnicas y perspectivas innovadoras para el fomento en su región.</p> <p>Maneja la promoción de la propuesta en su comunidad utilizando las redes sociales para incentivar el movimiento transeúnte y económico.</p>		



FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

El Patrimonio mundial de México. INAH. (2019). Sitios inscritos en México. https://patrimoniomundialmexico.inah.gob.mx/uploads/pdf_publicaciones/8495714782.pdf

Figuroa- Sandoval, B. (2018). Patrimonio cultural de una localidad con potencial turístico en el altiplano potosino. Agro productividad. <https://revista-agroproductividad.org/index.php/agroproductividad/article/view/986>

México desconocido. (2024). Pueblos mágicos. <https://pueblosmagicos.mexicodesconocido.com.mx/>

MÓDULO IV

REALIZA LA RESERVACIÓN DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE

192 horas

Información General

// SUBMÓDULO 1

Realiza la reservación del servicio de hospedaje

80 horas

// SUBMÓDULO 2

Auxilia en las reservaciones de paquetes de hospedaje

112 horas

OCUPACIONES DE ACUERDO CON EL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2019)

320	Supervisores de trabajadores que brindan y manejan información.
321	Recepcionistas, trabajadores que brindan información y telefonistas.
3212	Trabajadores que brindan información por teléfono (centro de llamadas) y anunciadores.
322	Trabajadores en agencias de viajes e información turística.
3221	Trabajadores en agencias de viajes.
422	Agentes, representantes de ventas y vendedores por catálogo.
4221	Agentes y representantes de ventas y consignatarios.

SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2023)

721	Servicios de alojamiento temporal.
7211	Hoteles, moteles y similares.
721111	Hoteles con otros servicios integrados.
721112	Hoteles sin otros servicios integrados.
721113	Moteles.
721120	Hoteles con casino.
721190	Cabañas, villas y similares.

PROCESO PARA LA FORMACIÓN EN COMPETENCIAS

SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	RECURSOS SOCIOCOGNITIVOS		ÁREAS DE CONOCIMIENTO	RECURSOS SOCIO-EMOCIONALES			HABILIDADES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO												CONCEPTOS CENTRALES DE LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE								
			LENGUA Y COMUNICACIÓN	LENGUA EXTRANJERA (INGLÉS)	PENSAMIENTO MATEMÁTICO	CONCIENCIA HISTÓRICA	CULTURA DIGITAL	HUMANIDADES	CIENCIAS SOCIALES	CIENCIAS NATURALES, EXPERIMENTALES Y TECNOLOGÍA	RESPONSABILIDAD SOCIAL	CUIDADO FÍSICO CORPORAL	BIENESTAR EMOCIONAL-AFECTIVO	DIMENSIÓN												NEXO AGUA-ENERGÍA-ALIMENTO	SERVICIOS ECOSISTÉMICOS	SISTEMAS SOCIOECOLÓGICOS	ECONOMÍA ECOLÓGICA
														EMPODERAMIENTO		CIUDADANÍA ACTIVA		APRENDIZAJE		EMPLEABILIDAD									
												COMUNICACIÓN	REGULACIÓN DE EMOCIONES	AUTOCONOCIMIENTO	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	CONCIENCIA SOCIAL	EMPATÍA	CREATIVIDAD	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	MENTALIDAD DE CRECIMIENTO	TOMA DE DECISIONES	LOGRO DE METAS	AUTONOMÍA EN EL TRABAJO						
		Analiza encuestas de satisfacción al cliente de manera física o digital, de una manera crítica y responsable.							X			X																	

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar el logro de las competencias laborales; se lleva a cabo de manera global e integradora, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplica y articula el Currículum laboral con el Currículum Fundamental, el Currículum Ampliado, las Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los conceptos centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible 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. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas demostrativas, guiadas, supervisadas y autónomas, que permitan arrojar evidencias del logro de las competencias laborales.

SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
S1	Realiza las reservaciones online del servicio de hospedaje	<p>Revisa la disponibilidad de habitaciones y tarifas en el sistema hotelero haciendo uso de las TIC, asumiendo una postura crítica, trabajando de forma colaborativa y atendiendo las políticas de la empresa y normativa del establecimiento de hospedaje, optimizando los recursos y reportando a su jefe inmediato.</p> <p>Clasifica las reservaciones WhatsApp, online propias y de mayoristas (OTA ´S), haciendo uso de las TIC, asumiendo una postura crítica; atendiendo las políticas de la empresa y normativa vigente del establecimiento de hospedaje; optimizando los recursos e informando a su jefe inmediato.</p>	La reservación on-line del servicio de hospedaje / Lista de cotejo	



SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		Elabora la documentación necesaria, intercambiando información con otros departamentos, utilizando la comunicación asertiva y atendiendo las políticas de la empresa y normativa hotelera vigente, integrando las solicitudes de las OTA'S en el expediente del sistema hotelero.		
S1	Realiza reservaciones vía telefónica de servicios de hospedaje	<p>Atiende vía telefónica las reservaciones de hospedaje con amabilidad y calidez, ejerciendo una comunicación directa con el cliente, aplicando las políticas que regulan las reservas hoteleras como overbooking, freebooking o freesale, early check in, late check out, atendiendo la Ley de no discriminación.</p> <p>Realiza la confirmación, modificación y cancelación de acuerdo con el manual de procedimientos de reservación, haciendo uso de las TIC, estableciendo comunicación directa con su jefe inmediato atendiendo las políticas de la empresa y normativa vigente del establecimiento de hospedaje.</p> <p>Verifica la disponibilidad de la fecha solicitada por el cliente en el sistema hotelero, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Solicita datos personales del cliente, requisiciones especiales de forma eficiente para la realización de la reservación por medio del sistema hotelero, haciendo uso de las tecnologías de la información y</p>	La reservación vía telefónica de servicios de hospedaje / Lista de cotejo	





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		<p>comunicación de manera respetuosa, reportando la información a su jefe inmediato.</p> <p>Atiende las quejas y sugerencias en redes sociales, página de internet y OTA'S, dando seguimiento a las políticas de calidad de los establecimientos de hospedaje.</p> <p>Maneja las tarifas de las OTA'S de acuerdo con las comisiones que maneja cada una, de una manera responsable.</p> <p>Aplica las tarifas del catálogo de empresas con convenio para ofrecer las tarifas de los paquetes especiales.</p>		
S2	Elabora un paquete de hospedaje	<p>Maneja el sistema hotelero y el catálogo de las empresas turísticas dependiendo de las necesidades del cliente, con convenios amigables con el medio ambiente y con prestadores de servicios certificados, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Propone mejoras para la elaboración de paquetes de hospedaje en el área de ventas, de acuerdo con las necesidades y sugerencias del cliente.</p> <p>Realiza el paquete de hospedaje con enfoque inclusivo y amigable con el medio ambiente,</p>	El paquete de hospedaje desarrollado de acuerdo con las necesidades del cliente / Rúbrica	





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.		
	Realiza el proceso para el trámite del paquete de hospedaje	<p>Realiza la confirmación, modificación y cancelación de acuerdo con el Manual de procedimientos de ventas, con las políticas del establecimiento de hospedaje y con las políticas de empresas con convenio, reportando a su jefe inmediato.</p> <p>Entrega al cliente la documentación (boletos físicos, electrónicos, claves de reservación o códigos QR) conforme a su paquete, resolviendo dudas, comunicándose de forma efectiva con el cliente.</p> <p>Analiza encuestas de satisfacción al cliente de manera física o digital, de una manera crítica y responsable.</p>		El paquete de hospedaje / Guía de observación



FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

Lumbreras, S. (2013). *Gestión de Reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. Ed. Parafino, S.A.

Fernández, M. (2022). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamiento*. Ed. ic Editorial.

Rodrigo, R. (2017) *Gestión de reservas y procedimientos de recepción*, EDITORIAL SINTESIS, S.A. Vallehermoso, Madrid.

SEP (2022). *Prontuario para el uso de lenguaje incluyente y no sexista en la función pública*. Dirección General de Igualdad de Género.

SEMARNAT. (2017). *Turismo sustentable en México*.

Barten. M. (2023). Paquetes de hotel: consejos para optimizar el uso de las ofertas de paquetes de hotel

Coronado, C. (2023). *Vocabularios Hotelero en inglés: alójate o trabaja en un hotel y comunícate en inglés*. [Fluentu.com/blog/english-esp/vocabulariohotelero-en-ingles/](https://fluentu.com/blog/english-esp/vocabulariohotelero-en-ingles/) Bar

MÓDULO V

ASISTE EN LA REALIZACIÓN DE EVENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

192 horas

Información General

// SUBMÓDULO 1

Auxilia en la planeación y organización de eventos en los establecimientos de Hospedaje

80 horas

// SUBMÓDULO 2

Auxilia en la ejecución y control de eventos en los establecimientos de hospedaje

112 horas

OCUPACIONES DE ACUERDO CON EL SISTEMA NACIONAL DE CLASIFICACIÓN DE OCUPACIONES (SINCO 2019)

2113 | Profesionistas en hotelería y turismo.

SITIOS DE INSERCIÓN DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL DE AMÉRICA DEL NORTE (SCIAN-2023)

56159 | Otros servicios de reservaciones.

72111 | Hoteles con otros servicios integrados.

ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar el logro de las competencias laborales; se lleva a cabo de manera global e integradora, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplica y articula el Currículum laboral con el Currículum Fundamental, el Currículum Ampliado, las Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los conceptos centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible 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. Para lo cual se aplicará una serie de prácticas demostrativas, guiadas, supervisadas y autónomas, que permitan arrojar evidencias del logro de las competencias laborales.

SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
S1	Establece objetivos de un evento según su categoría	Define el tipo de evento que se llevará a cabo, tomando en cuenta sus características, trabajando de manera colaborativa en los establecimientos de hospedaje.		Los objetivos de un evento según su categoría / Lista de cotejo
		Clasifica tipos de montaje y sus características dándole un sentido y significado particular al evento trabajando de manera colaborativa.		
		Identifica el motivo del evento para establecer objetivos específicos trabajando de forma colaborativa y empleando una comunicación asertiva.		
S1	Planifica eventos de acuerdo con las necesidades del cliente	Entrevista a los clientes para conocer y satisfacer sus necesidades, reportando los resultados con su jefe inmediato.	La planificación del evento, cubriendo las necesidades del	



SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		<p>Diseña el evento incluyendo los detalles visuales para la transformación del espacio, enfatizando en la decoración, estilo y estética al evento, trabajando de manera colaborativa.</p> <p>Elabora el plano del evento detallando el proceso de planificación, considerando las normas de seguridad e higiene, trabajando de forma colaborativa y manteniendo comunicación con sus compañeros de trabajo.</p>	cliente / Lista de cotejo	
S1	Organiza el evento de acuerdo con el diseño	<p>Implementa estrategias de logística establecidas en la planeación, trabajando de manera autónoma y colaborativa, manteniendo constante comunicación con sus compañeros y jefe inmediato.</p> <p>Asiste en la supervisión del montaje del equipo técnico y materiales a utilizar, así como los servicios en las áreas públicas, aplicando las normas de seguridad e higiene.</p> <p>Apoya en la organización y disposición del equipo y los recursos técnicos, recursos humanos, la decoración que se utilizarán en el lugar donde se realizará el evento, trabajando de forma colaborativa y empleando una comunicación con sus compañeros y jefe inmediato.</p>	La organización del evento, de acuerdo con el diseño requerido / Lista de cotejo	





SUBMÓDULO	ACTIVIDAD CLAVE DE LA COMPETENCIA LABORAL	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA	PRODUCTO	DESEMPEÑO
		Participa en las actividades del evento, siguiendo la planeación e instrucciones del jefe inmediato trabajando de forma colaborativa y empleando una comunicación asertiva.		
S2	Colabora en el desarrollo del evento atendiendo los elementos y momentos de la planeación	<p>Asiste en la gestión de la logística, siguiendo las instrucciones del jefe inmediato, evaluando las necesidades del evento; comunicándose con el cliente y compañeros de trabajo.</p> <p>Atiende necesidades presentadas en el evento estableciendo acciones correctivas en las áreas de la organización y atención al cliente, empleando herramientas de comunicación, trabajando de forma colaborativa, responsable y respetuosa.</p> <p>Supervisa el evento y las instalaciones, considerando los estándares de calidad y las normas de seguridad e higiene.</p>	La ejecución del evento de acuerdo con la planeación / Lista de cotejo	
S2	Evalúa la implementación del evento	<p>Diseña formatos con la técnica objetivos SMA en la evaluación de resultados de manera colaborativa y empleando comunicación con sus compañeros y jefe inmediato.</p> <p>Identifica áreas de mejora y logros obtenidos del evento, comunicando los resultados a su jefe inmediato.</p>	El informe de la evaluación del evento / Rúbrica	



FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS PARA EL DESARROLLO DEL MÓDULO

Navarro, L. (2020). Planificación, organización, control de eventos. ic editorial. (Primera edición).

Córdoba, C. (2021). Relaciones Públicas y organización de eventos de Marketing Editorial Paraninfo. (Primera edición).

RECURSOS DIDÁCTICOS DE LA CARRERA

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
EQUIPO	
Aire acondicionado (MINI SPLIT)	I, II, III, IV y V
Carrito de pedales (de limpieza acero inoxidable)	I, II, III, IV y V
Carrito para ropa sucia o limpia (de acero inoxidable)	I, II, III, IV y V
Ventiladores de techo	I, II, III, IV y V
Video proyector (cañón)	I, II, III, IV y V
Computadoras (según lo especificado por el software)	I, II, III, IV y V
Televisor color 19"	I, II, III, IV y V
Pizarrón de metal (blanco para plumón)	I, II, III, IV y V
Extintor de agua	I, II, III, IV y V
Extintor dióxido de carbono	I, II, III, IV y V
Teléfono	I, II, III, IV y V

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA	MÓDULOS
MOBILIARIO	
Base box vinipiel matrimonial	I, II, III, IV y V
Base box vinipiel king size	II
Colchones matrimoniales de muelles ensacados	II
Colchones king size de muelles ensacados	II
Sofá cama tamaño matrimonial	II
Escritorio rectangular con cajones madera maciza o acero	I, II, III, IV y V
Silla malla para trabajo, inclinación estándar con tensión ajustable	I, II, III, IV y V
Sillas tapizadas para habitación	II
Mesa de centro de madera maciza o acero	II
Buros de madera maciza	II
Espejo de pared rectangular	II
Mueble mostrador para atención al público de madera para recepción	IV
Escritorio de acero	I, II, III, IV y V
Juego de sala / taburetes acojinados	II
Sillón individual	II
Sillas de paleta	I, II, III, IV y V



Archivero de lámina de acero 4 cajones	I, II, III, IV y V
Lockers 5 puertas compartimentos de 380 x 450 x 1820mm.	I, II, III, IV y V

SOFTWARE

Software Hotelero SAH Mg3	I, II, III, IV y V
---------------------------	--------------------

MATERIAL

Sábanas bajeras blancas matrimoniales de algodón de 200 a 400 hilos	II
Sábanas encimeras blancas matrimoniales de algodón de 200 a 400 hilos	II
Sábanas bajeras blancas king de algodón de 200 a 400 hilos	II
Sábanas encimeras blancas king de algodón de 200 a 400 hilos	II
Almohadas blancas de algodón de 200 a 400 hilos	II
Fundas de almohadas blancas de algodón de 200 a 400 hilos	II
Cobertores matrimoniales de algodón de 200 a 400 hilos	II
Cobertores king size de algodón de 200 a 400 hilos	II
Duvets cover matrimonial	II
Duvets cover king size	II
Protectores de colchón matrimonial de cajón	II
Protectores de colchón king size de cajón	II
Toalla tapete blancas 70x50	II
Toalla de baño blancas 70 x 140 cm / 80 x 160 cm	II





Toalla de manos blancas 30 x 50 cm y 40 x 70 cm	II
Toalla medio baño blancas 1.25 x 70 cm	II
Toalla facial blancas 30 x 30 cm o 30 x 40 cm	II
Batas de baño de felpa	II
Pantuflas suela 6mm rígida o suave algodón	II
Toallas para piscina 100 x 150/160 cm	II
Ganchos de ropa	II
Tijeras donde pones la maleta	II
Frascos de jabón / jabón líquido hotelero 20 gramos	II
Frascos de shampoo hotelero 25 ml	II
Frascos de acondicionador hotelero 25 ml	II
Frascos de crema hotelera 25 ml	II
Mesa tablón	V
Mesa	V
Sillas	V
Lazos para silla	V
Cubre silla	V
Cubre mantel redondo	V
Cubre mantel cuadrado	V
Mantel rectangular para banquetes	V



3

Consideraciones para desarrollar los módulos en la formación profesional

ANÁLISIS DEL PROGRAMA DE ESTUDIO

Consideraciones pedagógicas

Mediante el análisis del programa de estudios de los módulos y submódulos, usted podrá establecer su planeación y definir las estrategias de formación en el taller, laboratorio o aula, que favorezcan el desarrollo de las competencias laborales básicas y laborales extendidas, Habilidades para la Vida y el Trabajo (HVyT) y los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible (CoCEDs), a través de los momentos de apertura, desarrollo y cierre, de acuerdo con las condiciones regionales, situación del plantel y características de los estudiantes.

- Analice el resultado de aprendizaje del módulo, para que identifique lo que se espera que el estudiante logre al finalizarlo.
- Analice las competencias laborales en el apartado de desarrollo de la competencia. 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 Habilidades para la Vida y el Trabajo (HVyT) y los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible (CoCEDs) sugeridas del módulo están incluidas en la redacción de las competencias laborales, esto significa que no deben desarrollarse por separado.
- Los aprendizajes de trayectoria y las metas de aprendizaje del Currículum fundamental y el Currículum ampliado son requisitos para desarrollar las competencias laborales, por lo cual no se desarrollan por separado, deben ser consideradas en la fase de apertura a través de un diagnóstico, a fin de comprobar si la o el estudiante cuenta con los aprendizajes que le dota el componente de Formación fundamental, Formación fundamental extendida y Formación ampliada.
- Analice en el apartado de estrategia de evaluación las evidencias de producto o desempeño sugeridas a fin de elaborar la estrategia didáctica.
- Analice la estrategia 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 (desempeño o producto), el instrumento que recopila la evidencia. A fin de determinar estos elementos en la estrategia didáctica que usted elabora.
- Considere en todo el proceso de aprendizaje la evaluación formativa y la retroalimentación como una herramienta de mejora continua en las y los estudiantes.

ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA 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.

ESTRATEGIA 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 los aprendizajes de trayectoria y metas de aprendizaje.

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, actitudes y valores, así como para crear situaciones que permitan valorar las competencias laborales, Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible del estudiante, en contextos de aula, escuela 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 laborales, Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible en diversos contextos.
- Fortalecimiento de ambientes de cooperación y colaboración en el aula, escuela y comunidad, a partir del desarrollo de trabajo individual, en equipo y grupal.
- Integración y ejercitación de competencias y experiencias para aplicarlas, en situaciones reales o parecidas, al ámbito laboral.
- Aplicación de evaluación formativa para verificar y retroalimentar el desempeño del estudiante, de forma continua, oportuna y pertinente.
- Recuperación de evidencias de desempeño y producto, para verificar el logro de la competencia laboral.

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 laborales, Habilidades para la Vida y el Trabajo, así como los Conceptos Centrales de la Educación para el Desarrollo Sostenible planteadas en el submódulo, y permitir la retroalimentación o reorientación, si la o 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.

ESTRATEGIA DIDÁCTICA SUGERIDA

// SUBMÓDULO 1 Valora el servicio de atención al huésped con base en sus necesidades

112 horas

ACTIVIDAD CLAVE	DESARROLLO DE LA COMPETENCIA
<p>Aplica técnicas de servicio acordes a las características de los establecimientos de hospedaje</p>	<p>Identifica las características de los tipos de establecimientos de hospedaje utilizando las tecnologías de la comunicación y la información de manera responsable.</p> <p>Atiende al huésped aplicando técnicas de servicio, colaborando asertivamente con otras áreas y departamentos de los establecimientos de hospedaje.</p>
<p>Aplica los estándares de calidad de los establecimientos de hospedaje conforme a los requerimientos del cliente</p>	<p>Identifica los estándares de calidad aplicables a los establecimientos de hospedaje, para atender con responsabilidad y empatía al huésped.</p> <p>Utiliza protocolos y etiquetas en la atención al huésped con iniciativa y actitud de servicio, de acuerdo con las normas y políticas del establecimiento de hospedaje.</p> <p>Atiende quejas y sugerencias de los huéspedes con amabilidad, cortesía y de manera colaborativa, aplicando normas y políticas del establecimiento de hospedaje, utilizando una lengua adicional y dando seguimiento hasta que se resuelve.</p>

TRANSVERSALIDAD DEL CONOCIMIENTO

CURRÍCULUM FUNDAMENTAL	CURRÍCULUM AMPLIADO
<p>Lengua y comunicación Cultura Digital Responsabilidad Social</p>	



HABILIDADES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO	CONCEPTOS CENTRALES DE LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
Comunicación Regulación de emociones Colaboración y Trabajo en Equipo Empatía Creatividad Toma de decisiones	



// SUBMÓDULO 1 Valora el servicio de atención al huésped con base en sus necesidades

112 horas

Apertura	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante atiende las instrucciones del docente para realizar la dinámica de integración llamada "El sombrero" en donde deberán colocarse el sombrero en la cabeza y presentarse ante el grupo, posteriormente, este alumno coloca el sombrero a otro y le solicita que se presente, así sucesivamente hasta que lo hayan realizado todos los integrantes del grupo.	N/A	Participación en la actividad / Registro en bitácora del docente	N/A
Atiende la presentación del docente sobre lo que trabajarán en el submódulo, dando a conocer los sitios de inserción donde se puede desenvolver, el resultado de aprendizaje, las actividades clave a lograr, las evidencias de aprendizaje y los tipos e instrumentos de evaluación.	N/A	Apuntes en la libreta	N/A
El estudiante realiza la evaluación diagnóstica en MENTIMETER, para identificar los conocimientos previos de los estudiantes: ¿qué es un hotel?, ¿te has hospedado en algún establecimiento de hospedaje?, ¿en cuál?, ¿cómo era ese establecimiento de hospedaje?, ¿qué servicios te proporcionaron?, ¿cómo te trato el personal del establecimiento de hospedaje?, ¿regresarías a ese establecimiento de hospedaje?, ¿por qué?	Evaluación diagnóstica/ Heteroevaluación	Respuestas registradas – Encuesta en MENTIMETER	N/A

// SUBMÓDULO 1 Valora el servicio de atención al huésped con base en sus necesidades

112 horas

Desarrollo	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
El estudiante revisa el tema “tipos de establecimientos de hospedaje” apoyándose con los videos proporcionados por el docente: “Establecimientos de alojamiento y hospedaje” de Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA ubicado en YouTube en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=fAg0gdOyEt4 y el Video Diferentes tipos de alojamiento, (25 de junio, 2022). Consultado en https://www.youtube.com/watch?v=wEc_sOKw1P4 . Toma notas y aclara sus dudas a través de preguntas realizadas al docente. Posteriormente el docente solicita investigar los tipos de establecimientos de hospedaje que existen en México y sus características.	N/A	Notas del estudiante Preguntas	N/A
El estudiante realiza la investigación utilizando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Registro Nacional de Turismo y Clasificación Hotelera, ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, • Revista, Sistema de Clasificación Hotelera Volumen 2, • Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, ANEXO ÚNICO, • Sistema de clasificación hotelera mexicano. Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México; 	Formativa / Coevaluación	Informe de investigación elaborado en un procesador de texto / Rúbrica	20%
El estudiante atiende la exposición del docente sobre “los valores en la atención al huésped y la aplicación de técnicas de servicio”, abordando la importancia del trabajo colaborativo, responsabilidad, empatía y comunicación asertiva. Preguntando al grupo que efecto o consecuencias puede generar la ausencia de alguno de estos aspectos en el desarrollo de su función.	N/A	Notas en su cuaderno Preguntas realizadas	N/A



<p>Los estudiantes realizan la práctica supervisada y organizados en grupos, realizan una práctica en el taller de hospedaje, estableciendo roles de huésped y de empleados del establecimiento de hospedaje. Cada equipo tendrá un caso distinto donde se incluya un tipo de establecimiento de hospedaje, al menos dos técnicas de servicio y la ausencia de un valor.</p> <p>Finalmente, realizan la práctica en plenaria, de tal forma que todo el grupo conocerá el caso practicado por los otros equipos y podrá identificar los establecimientos de hospedaje en que se desarrolla cada caso, las técnicas de servicio y los valores aplicados.</p>	Formativa Coevaluación	Práctica realizada Guía de observación	30%
<p>El estudiante atiende las indicaciones del docente, realiza una técnica utilizando una ruleta elaborada en Power Point, mediante la cual se elige al azar a los estudiantes y se le hacen preguntas sobre los contenidos vistos.</p>	Formativa Coevaluación	Participación Registro de resultados	10%



// SUBMÓDULO 1 Valora el servicio de atención al huésped con base en sus necesidades

112 horas

Cierre	Tipo de evaluación	Evidencia / Instrumento	Ponderación
Los estudiantes organizados en equipos realizan una práctica donde algunos participantes representan un caso de atención a un cliente difícil y los otros estudiantes observan como si fueran el /la docente para evaluar la atención brindada.	Formativa Coevaluación	Práctica realizada Guía de observación	30%
Los estudiantes realizan un ejercicio de reflexión, identificando lo aprendido, las áreas que requieren fortalecer y las acciones que requieren hacer para lograr el aprendizaje y/o competencia que aún no logran.	Sumativa Autoevaluación	Cuadro o esquema donde se representan los tres aspectos: aprendizajes, áreas de oportunidad y acciones para mejorar / Rúbrica	10%
Finalmente, el docente realiza una retroalimentación grupal, dejando claro los logros y los aspectos que aún requiere fortalecer el grupo; así mismo, presenta y escucha algunas estrategias para que el grupo alcance el aprendizaje esperado, solicita que todos aporten con ideas y propuestas que les ayude a mejorar y establece acuerdos con ellos.	N/A	Notas de los (as) estudiantes	N/A

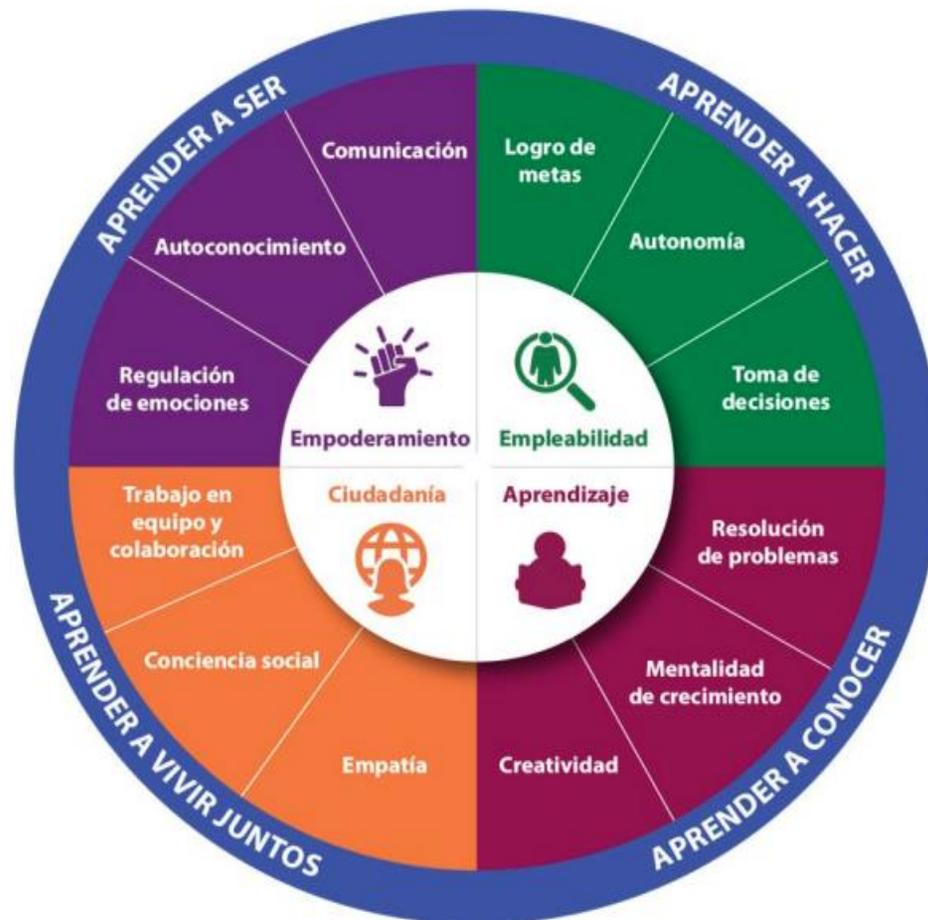
MARCO DE HABILIDADES PARA LA VIDA Y EL TRABAJO

En la construcción del Marco se entrevistaron a estudiantes, egresados, docentes, instructores, directores de plantel, instituciones del sector público, cámaras empresariales y agencias internacionales. El resultado del proceso consultivo permitió contar con un marco de habilidades para la vida y el trabajo en la educación dual del tipo medio superior, así permitirá:

- Tener un lenguaje común entre las escuelas y las empresas en cuanto a las habilidades para la vida y el trabajo a desarrollar en las y los estudiantes registrados en algún modelo de educación dual.
- Desarrollar contenidos curriculares, materiales didácticos y procesos de formación con un enfoque común.
- Tener una referencia para procesos de selección, formación y evaluación de estudiantes que la autoridad educativa convenga para la opción educativa dual.

La importancia que tienen las HVyT dentro del sector productivo y en la vida de las personas, se considera importante incluirlas en el currículo no solo de la Educación Dual, sino en las modalidades y opciones educativas en que se imparte la formación laboral a la que hace referencia el MCEMS.

El marco de HVyT contiene las principales habilidades que pueden ser adaptables a las necesidades de diferentes sectores, por lo que es importante, que se puedan seleccionar aquellas que son prioritarias fortalecer en las y los jóvenes, sin perder de vista la importancia de ofrecer una formación integral que procure su bienestar físico y socioemocional.



Dimensión	Habilidad	Definición	Habilidades relacionadas
Empoderamiento	Comunicación	Capacidad para compartir significados, deseos, necesidades y preocupaciones de forma verbal, no verbal o escrita, a través del intercambio de información y comprensión común.	Autoconocimiento, empatía, colaboración y trabajo en equipo.
	Regulación de emociones	Habilidad para reconocer y regular la expresión de emociones, sentimientos e impulsos de manera efectiva.	Toma de decisiones, resolución de problemas, empatía, comunicación.
	Autoconocimiento	Conocimiento y comprensión de sí mismo, toma de conciencia sobre motivaciones, necesidades, valores, pensamientos y emociones propias; identificación de las propias fortalezas, limitaciones y potencialidades.	Autoestima, empatía, confianza, regulación de emociones, autoeficacia.
Ciudadanía activa	Colaboración y trabajo en equipo	Capacidad para establecer relaciones interpersonales sanas y armónicas con personas y grupos diversos, que lleven al logro de metas grupales.	Comunicación, conciencia social, empatía, regulación de emociones, asertividad, resolución de problemas.
	Conciencia social	Habilidad para adoptar la perspectiva de otras personas con antecedentes y culturas distintas; implica sentir empatía y entender formas sociales	Empatía, respeto por la diversidad, colaboración, comunicación, resolución de problemas.
	Empatía	Capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás sin juzgarles, y ser capaz de experimentarlas por sí mismo.	Respeto por la diversidad, resolución de conflictos, comunicación, colaboración y trabajo en equipo.
Aprendizaje	Creatividad	Capacidad de generar, articular o aplicar ideas, técnicas y perspectivas innovadoras, ya sea de forma individual o colaborativa.	Resolución de problemas, manejo de emociones, toma de decisiones, autonomía.
	Resolución de problemas	Capacidad para identificar una dificultad, tomar medidas lógicas a fin de encontrar una solución deseada, así como supervisar y evaluar la implementación de tal solución.	Toma de decisiones, conciencia social, creatividad, empatía, pensamiento crítico.

Dimensión	Habilidad	Definición	Habilidades relacionadas
	Mentalidad de crecimiento	Conocimiento sobre los talentos y habilidades que son maleables y se pueden desarrollar con esfuerzo, perseverancia y práctica.	Autoconocimiento, resolución de problemas, toma de decisiones, autonomía en el trabajo, regulación de emociones.
Empleabilidad	Toma de decisiones	Proceso sistemático de elección entre un conjunto de alternativas, con base en criterios específicos e información disponible.	Autoconocimiento, regulación de emociones, comunicación, resolución de problemas, logro de metas.
	Logro de metas	Capacidad para establecer, planificar y trabajar para el logro de objetivos a corto y largo plazo, con criterios de éxito tangibles e intangibles. Implica organizar el trabajo, gestionar el tiempo adecuadamente y sostener la motivación, el impulso y el compromiso.	Persistencia, resolución de problemas, regulación de emociones, autoconocimiento, autonomía, propósito.
	Autonomía en el trabajo	Capacidad de aplicar aprendizaje personal (qué y cómo aprendemos) y hacer uso de la orientación para buscar continuamente el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades para mejorar.	Resolución de problemas, creatividad, toma de decisiones, autoconocimiento, regulación de emociones.

CONCEPTOS CENTRALES DE LA EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

CoCEDs

Concepto	Definición	Habilidad
Nexo Agua-Energía-Alimento	Es un enfoque holístico e integrado para asegurar el acceso al agua, la energía y los alimentos a largo plazo, por lo que los ecosistemas desempeñan un papel central en el concepto. Se centra en la base de los recursos biofísicos y socioeconómicos de los que dependemos para lograr objetivos sociales, ambientales y económicos relacionados con el agua, la energía y los alimentos. Surge de la necesidad de ver cada sector como algo que no está separado; sino como algo complejo e inextricablemente entrelazado.	<ul style="list-style-type: none"> • Comienza por examinar todo el sistema y sus interrelaciones para entender dónde hay que actuar para mejorar la sostenibilidad de los recursos y/o servicios; solo entonces se formulan acciones (centradas en el agua o no). • Gestiona los conflictos e identifica los desafíos y las sinergias en los sectores Agua-Energía-Alimento; así como sus interrelaciones en el contexto local, regional y/o nacional de los y las estudiantes. • Pondera igualmente todos los sectores y tiene una perspectiva sistémica e integral para la protección del bienestar humano y la salud de los ecosistemas. • Ofrece un enfoque holístico e integrado para coadyuvar al acceso y disponibilidad al agua, la energía y los alimentos a largo plazo.
Servicios Ecosistémicos	Son todos los servicios que la naturaleza provee a la sociedad para sustentar la vida; varían en función de los ecosistemas (latitud, topografía, estado de conservación, entre otros), y del uso que la sociedad hace de ellos. Existen cuatro tipos de servicios: aprovisionamiento (productos obtenidos de la naturaleza); regulación (beneficios de la regulación de procesos de los ecosistemas); sostenimiento (servicios necesarios para la producción de otros servicios de los ecosistemas) y culturales (beneficios no materiales).	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica el tipo de servicio ecosistémico urbano/rural procesado en la cadena de valor (provisión, regulación/soporte y cultural), y definido por la estructura física de la localidad, ciudad o región y no sólo por sus límites administrativos y/o normativos. • Desarrolla una lógica de interacción recíproca y equilibrada entre el capital natural y el social, para salvaguarda del bienestar humano y la regeneración de los servicios ofrecidos por los ecosistemas en el mediano y largo plazo. • Identifica compensaciones y externalidades e incorpora soluciones basadas en la naturaleza a las funciones ecológicas y sociales de los servicios ecosistémicos urbanos y las áreas protegidas urbanas (p.e. zonas verdes seminaturales como parques, cementerios), dentro un contexto socioeconómico particular.
Sistemas Socio-ecológicos	Es un concepto holístico, sistémico e inclusivo del ser humano en la naturaleza, es decir, un sistema adaptativo y complejo en el que interactúan	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica interacciones y componentes vitales que contribuyan al desarrollo de eco-comunidades resilientes (urbanas, rurales o mixtas; locales, nacionales, regionales).

Concepto	Definición	Habilidad
	componentes culturales, políticos, sociales, económicos, ecológicos y tecnológicos. La condición para asumirse como tal es que la delimitación del sistema se realice a partir de sus interacciones con los sistemas sociales y ecológicos con los que se relaciona.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña sistemas complejos con enfoque en el desarrollo de la <i>resiliencia socio-ecológica</i> y la regeneración de los servicios ecosistémicos. • Transmite claramente los fundamentos de los sistemas sostenibles, sin importar el tipo particular de sistema socio-ecológico. • Delimita los sistemas a partir de las interacciones entre los componentes sociales (cultura, sociedad, economía y política) y ecológicos (naturaleza y ambiente) relacionados.
Economía Ecológica	Es el estudio de las distintas interacciones entre sistemas económicos y sistemas ecológicos. Por lo tanto, el campo de estudio de la economía es un subconjunto del campo de estudio de la ecología. Tiene en cuenta que el funcionamiento de los ecosistemas es complejo y no lineal, por lo que rebasar los umbrales, genera consecuencias irreversibles e impredecibles. Además, considera que el capital natural requiere ser preservado a un nivel crítico (Principio Precautorio), a través de proyectos de restauración de los ecosistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los procesos de crecimiento económico y de desarrollo desde una perspectiva sistémica, transdisciplinaria y circular. • Evalúa las cadenas de suministro y de valor, a través de análisis multicriterio y criterios bioéticos. • Interpreta la actividad económica y la gestión ecológica como un proceso co-evolucionario, en donde las sociedades son consideradas organismos vivos (metabolismo social). • Diseña sistemas de restauración de ecosistemas para la compensación parcial de la pérdida de capital natural (principio precautorio).



COMITÉ INTERINSTITUCIONAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA CIFPT-2023





EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Subsecretaría de Educación Media Superior
Coordinación Sectorial de Fortalecimiento Académico
Febrero 2024