

BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

Trayectoria de Aprendizaje Especializante

Programa de Unidad de Aprendizaje

TAE: Servicios Turísticos

I. Identificación del curso

Unidad de Aprendizaje:	Primera Actualización
Recepción en Hotelería	Abril 2015

Área de Formación:	Ciclo (grado):	Clave:	Tipo de Unidad de Aprendizaje
Especializante	Tercero		Curso Taller

Departamento:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor de créditos:
Humanidades y Sociedad	12	45	57	5

Academia:	Eje Curricular:
Ciencias Sociales	Comprensión del Ser Humano y Ciudadanía

II. Presentación

En la perspectiva socio constructivista de las competencias, se reconoce la posibilidad de movilizar e integrar diversos saberes y recursos cognitivos, cuando el aprendiz se enfrenta a una situación-problema inédita, ante lo cual se requiere mostrar la capacidad de resolver problemas complejos y abiertos, en distintos escenarios y momentos.

Se requiere que la persona, al enfrentar la situación y en el lugar mismo, re-construya el conocimiento, proponga una solución o tome decisiones en torno a posibles cursos de acción, y lo haga de manera reflexiva, teniendo presente aquello que da sustento a su forma de actuar ante ella.

La competencia es mostrada cuando el individuo identifica, selecciona, coordina y moviliza, de manera articulada e interrelacionada, un conjunto de saberes diversos en el marco de una situación educativa dentro de un contexto específico.

Para comprender el desenvolvimiento del Bachillerato General por Competencias (BGC) de la Universidad de Guadalajara expuesto en su plan de estudios, es necesario abordar el perfil que se espera del estudiante, señalado en el Marco Curricular Común (MCC), del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), a través de los acuerdos 444, 447 y 656, establecer afinidades, así como identificar las características que hacen de aquel una educación que excede las perspectivas nacionales deseadas para el egresado del nivel medio superior.

La Unidad de Aprendizaje Recepción en Hotelería se ubica en la TAE Servicios Turísticos que se ubica en el Departamento de Humanidades y Sociedad del BGC; para el MCC, con el campo disciplinar de Ciencias Sociales

La unidad de aprendizaje de Recepción en Hotelería permite desarrollar en los estudiantes la competencia de la comunicación y humanidades de manera efectiva y eficiente. Fomenta la participación activa y propositiva, fundamental en el proceso de aprendizaje debido a que la colaboración en el hotel es siempre de manera colectiva para brindar servicio de calidad al huésped, a la vez que permite a los estudiantes tomar las decisiones de lo que dispone en su tarea de trabajo y que su desempeño sea de manera adecuada. En lo procedimental o del saber hacer utiliza herramientas propias del recepcionista como planningroom, room rack, aplica políticas, tipos de tarifas, registra al huésped y asigna habitaciones, así como tiene nociones de la elaboración de cortesías en la habitación y el tendido de camas. Desarrolla valores como parte del saber ser, entre ellos tolerancia, responsabilidad, pulcritud, amabilidad, respetuoso ante su equipo de trabajo, los cuales le permiten desarrollarse dentro de una organización y comprender la importancia de su posición en el establecimiento hotelero como primer y último contacto con el huésped. El aprendizaje con mayor pertinencia y por ende de calidad está fundamentado en el Sistema Nacional de Bachillerato, su Marco Curricular Común y en la búsqueda de que abone al perfil del egresado según dicho sistema y a su vez pueda ingresar al ámbito turístico.

III. Perfil de egreso del BGC de la UdeG.	Competencias Genéricas del MCC del SNB
<p>Gestión de la información.</p> <p>Evalúa y aplica información utilizando estrategias de búsqueda, organización y procesamiento de la misma, para la resolución de problemas en todos los ámbitos de su vida, mediante la utilización de diversas herramientas a su alcance. Utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para intercambiar ideas, generar procesos, modelos y simulaciones, de acuerdo con sus necesidades de aprendizaje e innovación.</p>	<p>CG 5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p> <p>Atributos</p> <p>CG 5.1. Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.</p> <p>CG 5.2. Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.</p> <p>CG 5.6. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.</p> <p>CG 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>Atributos:</p> <p>CG 8.3. Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</p>

IV. Propósito del curso (Objetivo general)

Aplica las diferentes técnicas de recibimiento, registro y salida a clientes, mediante el adiestramiento para el área de recepción con los procedimientos adecuados e indicados de

acuerdo a las características y el tamaño de cada uno de los diferentes tipos de establecimientos hoteleros.

V. Competencias específicas	Correspondencia con las Competencias Disciplinarias del SNB
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica los servicios, tipos de alojamiento, categorías y clasificación de los establecimientos hoteleros nacionales e internacionales. 2. Analiza los organigramas, descripción de puestos en relación con la recepción y características del huésped. 3. Maneja y aplica los controles, tipos y estándares de cuartos, reservaciones check-in y check-out, grupos, paquetes, planes de estancia y tipos de tarifas. 	<p>Comunicación: CDB-Com 8. Valora el pensamiento lógico en el proceso comunicativo en su vida cotidiana y académica.</p> <p>Humanidades: CDB-Hum 5. Construye, evalúa y mejora distintos tipos de argumentos, sobre su vida cotidiana de acuerdo con los principios lógicos.</p>

VI. Elementos de las competencias específicas
Conocimientos (saberes teóricos)
<ul style="list-style-type: none"> • Básicos del Turismo dentro de su contexto regional. • Del patrimonio turístico de nuestra región. (Cultura y espacios naturales)
Habilidades (saberes prácticos o procedimentales)
<ul style="list-style-type: none"> • Tendrá la habilidad de solucionar problemas específicos en su área de trabajo en su contacto con el turista. • Será capaz de solucionar problemas específicos cuando se requiera • Trabaja de forma colaborativa y autónoma • De acuerdo con las habilidades, el egresado adquirirá las destrezas, mismas que serán utilizadas en forma clara y precisa, lo que le permitirá ser diestro en el manejo y toma de decisiones.
Actitudes (disposición)
<ul style="list-style-type: none"> • Será propositivo y seguro en su desempeño, y mantendrá una preocupación constante por actualizarse en la obtención de vocabulario adecuado a cada una de las áreas el ámbito laboral.
Valores (saberes formativos)
<ul style="list-style-type: none"> • Mantendrá una tendencia a la mejora continua y la atención esmerada en el servicio.

- Será puntual y valorará la necesidad de integración en el trabajo para el que mantendrá disposición permanente.
- Será previsor, respetuoso y honesto.
- Tendrá un orgullo auténtico de su identidad nacional y actitud de respeto hacia los valores culturales de otros países.
- Valorará el aprendizaje continuo y actuará en sus responsabilidades con honradez y transparencia.

VII. Desglose de la unidades de competencias (módulos)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Relevancia de los servicios de alojamiento en el turismo.

- Servicios de alojamiento y su evolución a través de los años
- Tipos de alojamiento
 - Por su construcción, su ubicación, entre otros.
- Categorías y clasificación de establecimientos hoteleros nacional e internacional
 - Por calidad de servicio (estrellas, distinciones, distintivos, entre otras.)

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Organización Hotelera

- Organigramas hoteleros
- Descripción de puestos y requisitos de personal
- Relación de recepción con otros departamentos
- Características del personal de atención al huésped

(Agregar líneas de acuerdo al no. de UC.)

Bienvenida a huéspedes

- Control, tipos y estándares de cuartos
- Técnicas y procedimientos de recepción
- Manejo de reservaciones, Check-in y Check-Out
- Manejo de grupos, paquetes, planes de estancia y tipos de tarifas.

Estos conocimientos promueven el desarrollo de las competencia disciplinares básicas de comunicación 5 y de Humanidades 8 con la finalidad de fortalecer las habilidades y destrezas contempladas en cada uno los contenidos de cada uno de los módulos.

VIII. Metodología de trabajo

La metodología para este curso taller es con la aplicación de estrategias de enseñanza–aprendizaje, bajo la teoría del constructivismo, así como el desarrollo de competencias especializantes que les permitan continuar con la educación superior y laboral para adentrarse en el mercado del trabajo.

Se llevarán a cabo las siguientes estrategias:

- Trabajo en laboratorio. (Realizando ejercicios sobre elementos técnicos, económicos y financieros en el sector turístico).
- Se realizarán prácticas en las diferentes áreas de la hotelería. El alumno debe mostrar su iniciativa de recurrir a la investigación documental para interpretar la información que le parezca más conveniente, y así desarrollar sus prácticas. Nota: Si la escuela carece de laboratorio el ingenio del alumno será importante para el desarrollo de la práctica. En espacios extra-aula debe aplicar y acrecentar sus conocimientos que le han de permitir consolidarse como un eficaz alumno.
- Entrevistas. Deben tener el atributo de la sensibilidad, flexibilidad e imaginación, y pueda tener interés en el público donde se vaya a desarrollar dicho evento. Poniendo en práctica el desarrollo de cuestionarios. Como la recopilación de datos en el trabajo de campo, instrucciones para seleccionar e interrogar a los entrevistados; estos deben cumplir con objetivos bien específicos.
- Exposiciones. Estas deben fijar un margen de tiempo en la exposición oral, y todos los alumnos deben hacer un informe de lo acontecido. Tanto en el aula como en auditorios con la presencia de alumnos de otros niveles. (Se debe exponer ante los presentes todos los conocimientos adquiridos de su formación y capacitación, en su incursión por el aula.

IX. Procesos académicos internos

La evidencia de los procesos académicos se cumple con el quehacer del trabajo interdisciplinario que se lleva a cabo en las reuniones de las academias y departamentos que se celebran en cada una de escuelas y dependencia del nivel medio superior de la Universidad de Guadalajara.

Los profesores que pertenecen a la academia, convergen en su actividad docente e interdisciplinar, a través de sesiones periódicas y formales con funciones que se orientan a la planeación, seguimiento y evaluación de actividades, relativas a:

- Los programas de estudio de las unidades de aprendizaje que le son propias.
- Los criterios de desempeño de las competencias específicas y los niveles de logro.
- Las estrategias pedagógicas, los materiales didácticos y los materiales de apoyo.
- Los momentos, medios e instrumentos para la evaluación del aprendizaje.
- Las acciones para mejorar el aprovechamiento académico, la eficiencia terminal, y la formación integral del estudiante, a través de la tutoría grupal.
- Los requerimientos para la actualización docente.
- La divulgación de los resultados y productos de su trabajo.

Las actividades académicas podrán ser reguladas de forma periódica; se sugiere se realice en tres momentos: al inicio, en un periodo intermedio y al final del ciclo. Sin embargo, de acuerdo a las necesidades y proyecciones del trabajo académico se realizarán, con la misma formalidad y en cumplimiento a lo establecido por los reglamentos universitarios, las veces que así lo demande la academia o departamento académico.

X. Perfil académico del docente y su función

Perfil docente BGC¹

¹ Sistema de Educación Media Superior. (2008). *Bachillerato General por Competencias del SEMS de la U. de G. Documento Base, págs. 99-100*

I. Competencias técnico pedagógicas

Se relacionan con su quehacer docente, abarcan varios procesos: planeación didáctica, diseño y evaluación de estrategias y actividades de aprendizaje, gestión de la información, uso de tecnologías de la información y la comunicación, orientados al desarrollo de competencias.

Competencias:

- Planifica procesos de enseñanza y de aprendizaje para desarrollar competencias en los campos disciplinares de este nivel de estudios.
- Diseña estrategias de aprendizaje y evaluación, orientadas al desarrollo de competencias con enfoque constructivista-cognoscitivista.
- Desarrolla criterios e indicadores de evaluación para competencias, por campo disciplinar.
- Gestiona información para actualizar los recursos informativos de sus UA y, con ello, enriquecer el desarrollo de las actividades, para lograr aprendizajes significativos y actualizados.
- Utiliza las TIC para diversificar y fortalecer las estrategias de aprendizaje por competencias.
- Desarrolla estrategias de comunicación, para propiciar el trabajo colaborativo en los procesos de aprendizaje.

El docente que trabaja en educación media superior, además de las competencias antes señaladas, debe caracterizarse por su sentido de responsabilidad, ética y respeto hacia los adolescentes. Conoce la etapa de desarrollo del bachiller, y aplica las estrategias idóneas para fortalecer sus aprendizajes e integración.

II. Experiencia en un campo disciplinar afín a la unidad de aprendizaje

1. Experiencia académica: La implementación de estrategias de aprendizaje y evaluación para las competencias del ámbito administrativo, de comunicación, registro y servicio a huéspedes.
2. Formación profesional: Disciplinas afines a la unidad de aprendizaje, preferentemente en Turismo, en Hotelería, Administración y carreras afines, o con experiencia en el área de Hotelería, o haber realizado cursos, diplomados u otros (presentando los documentos probatorios de instituciones reconocidas socialmente, que serán evaluados y visados por el colegio departamental correspondiente), que avalen el conocimiento, comprensión y manejo pedagógico de los contenidos de la presente unidad de aprendizaje curricular.

Perfil docente MCC²

Los siguientes son atributos que definen el Perfil del Docente y la competencia que requiere el sistema Nacional de Bachillerato:

1. Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional.
2. Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
3. Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios.
4. Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.
5. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo.
6. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
7. Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
8. Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional.

² Secretaría de Educación Pública. (2008) ACUERDO número 447 por el que se establecen las competencias docentes para quienes impartan educación. *Diario Oficial*, Cap. III págs. 2-4

Función del docente

En el enfoque por competencias, los actores se piensan como sujetos de aprendizaje; para cada uno se confiere un papel activo, docentes y alumnos, no sólo en la participación durante el proceso de enseñanza-aprendizaje sino, también, en la conducción y orientación de contenidos, objetivos y estilos de aprendizaje. La actividad docente se orienta hacia una integración transdisciplinar de contenidos, habilidades, actitudes y valores, donde los conceptos, referencias teóricas, procedimientos, estrategias didácticas, materiales y demás aspectos que intervienen en el proceso se organicen entre diversas unidades de aprendizaje curricular, para crear estructuras conceptuales y metodológicas compartidas entre varias disciplinas.

La función docente reconoce que el estudiante es el principal actor; implica un cambio de roles-El docente es un facilitador del aprendizaje; sistematiza su práctica y la expone provocando que los estudiantes asuman un papel más activo y responsable de su proceso de aprendizaje.³

XI. Evaluación del aprendizaje**a) Evaluación diagnóstica**

Tiene como propósitos evaluar saberes previos así como con la posibilidad de acreditar las competencias específicas de la unidad de aprendizaje.

Instrumentos

- Lluvia de ideas
- Plenaria

b) Evaluación formativa

Se realiza durante todo el proceso de aprendizaje y posibilita que el docente diseñe estrategias didácticas pertinentes que apoyen al estudiante en su proceso de evaluación.

Se presenta a través de evidencias que deben cumplir con ciertos criterios, los cuales pueden ser indicados los niveles de logros a través de rúbricas, listas de cotejo, de observación, entre otras.

Productos o evidencias

- Matriz de los tipos de establecimientos hoteleros y listado de servicios ofrecidos de acuerdo a la categoría en México, así como la relación entre la importancia de su ubicación, el tipo de viajeros que atiende y sus diferencias entre otros tipos de alojamiento.
- Diagrama de flujo interdepartamental en el que clasifica los organigramas, ubicación, categoría y el tipo de viajeros. Estructuras hoteleras, resuelve problemáticas de la recepción, vinculación con otros departamentos y áreas del hotel, funcionamiento y características de atención al huésped.
- Registro manual de reservaciones en establecimientos de una a tres estrellas, donde organiza y planifica las reservaciones, registro y bienvenida al huésped de acuerdo al procedimiento establecido. Compila las cuentas del huésped para calcular su pago final. Aplica políticas y tipos de tarifas del hotel.

c) Evaluación Sumativa

³ Sistema de Educación Media Superior. (2008). Bachillerato General por Competencias del SEMS de la U. de G. Documento Base, págs. 78-79

Con ella se busca determinar el alcance de la competencia, así como informar al estudiante el nivel del aprendizaje que alcanzó durante el desarrollo de la unidad de aprendizaje y su respectiva acreditación y aprobación.

Instrumentos

- Debate
- Presentación
- Proyecto
- Solución de problema
- Ensayo
- Reporte, crítica o artículo
- Estudio de casos
- Portafolio

Nota: Los PORCENTAJES (ponderación) lo determinará la academia

XII. Acreditación

De acuerdo al “REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA”:

Artículo 5. “El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.”

Artículo 20. “Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:

- I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y
- II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.”

Artículo 27. “Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:

- I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.
- II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.
- III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso.”

XIII. Bibliografía

a) Básica

Departamento de turismo, (2013) *Manual de información turística*. Ed. Gobierno del estado de Jalisco. México.

Di Muro P. (2012) *Manual práctico de recepción hotelera*, Ed. Trillas, México.

Fasiolo, et al., (2014) *Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros: cuestiones de turismo y hotelería*. Ed. Osmar D. Buyatti Librería Editorial. Argentina.

b) Complementaria

Báez. S. (2009) *Hotelería*, 4ta. Edición, Grupo editorial Patria, México.

Hernández. C. (2010) *Recepción en la hotelería*, Ed. Trillas, México.

Hernández, C. (2011). *Seguridad en la hotelería*. México. Ed. Trillas.

c) **Biblioteca Digital** <http://wdg.biblio.udg.mx/>

Universidades, A. (s.f.). *Entorno del turismo y la hotelería*. Recuperado el 02 de marzo de 2015, de BiblioTechnia: en

<http://www.bibliotechnia.com.mx.wdg.biblio.udg.mx:2048/portal/visor/web/visor.php>

Martin, W. B., & Kammerman, S. (2010). *Atención al cliente de calidad para el área de hospitalidad: más inglés básico para al trabajo*. [Rochester]: Axzo Press en:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=383324&site=ehost-live>

Referencias

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR. (2008). *Bachillerato General por Competencias del SEMS de la U. de G. Documento base*. Guadalajara, Jalisco, México: s/e.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. (23 de Junio de 2009). ACUERDO número 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato. *Diario oficial*, pág. Primera sección.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. (29 de Octubre de 2008). ACUERDO número 447 por el que se establecen las competencias docentes para quienes impartan educación. *Diario oficial*, págs. Tercera sección 1-6.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (30 de abril de 2009) ACUERDO número 486 por el que se establecen las competencias disciplinares extendidas del Bachillerato General. *Diario Oficial*, Primera sección págs. 74-77

SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (20 de noviembre de 2012). ACUERDO número 656 por el que se reforma y adiciona el Acuerdo número 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato, y se adiciona el diverso número 486 por el que se establecen las competencias disciplinares extendidas del bachillerato general. *Diario oficial*, Primera sección.

Actualizado por:	
Gutiérrez Hernández Adrián	Escuela Vocacional
Romero Beltrán Elvira	Escuela Vocacional
Sánchez Tenorio Martha Patricia	Escuela Vocacional

Revisado por:	Fecha:
Dirección de Educación Propedéutica	Abril de 2015