

**Tecnológico Nacional de México
Subdirección Académica**

Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias Profesionales

Periodo: FEBRERO-JULIO 2024

Nombre de la asignatura: Operación de Servicios

Plan de Estudios: LAD-210-234

Clave de la asignatura:

Horas teoría-Horas prácticas-Créditos:

1. Caracterización de la asignatura

En la actualidad, el turismo es una de las industrias verde más grandes del mundo. Lo componen muchos segmentos, de los cuales los principales son: transporte, alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, planeación de viajes y actividades para los turistas, como historia, cultura, aventuras, deportes, recreación, diversión y otras similares. Las empresas que proporcionan estos servicios requieren especialistas y profesionales capacitados.

Esta asignatura ofrece la oportunidad al estudiante de realizar prácticas en el sector turístico de la región, para fortalecer la experiencia laboral en este ámbito, es de suma importancia, porque ayuda a desarrollar habilidades que pueden ser utilizadas como oportunidades profesionales para su desarrollo. También se enfatiza que el perfil del estudiante debe estar encaminado a la calidad en el servicio.

El contenido temático puntualiza cómo los servicios turísticos se administran, gestionan y operan con la finalidad de que el estudiante de la licenciatura distinga la gama de prestadores turísticos de la zona que cubrirán las necesidades, por lo que se abarcan los siguientes temas: Naturaleza de las empresas de servicios turísticos, clasificación, marco legal y normativo, la estructura organizacional, así como tendencias que impactan dicho sector.

Por último el presente programa tiene una relación estrecha con las materias del mapa curricular referente a la Licenciatura en administración, debido a que estas le brindan al estudiante fundamentos teóricos-prácticos para comprender que en la actualidad las empresas de bienes y servicios entre ellos los turísticos, que desean estar a la vanguardia deben considerar la protección y la preservación de escenarios históricos y naturales, así como del medio ambiente, y deben participar de esta responsabilidad para generar una demanda de consumidores, que tengan conciencia por el cuidado del medio ambiente y de esta manera posicionarse en el mercado Turístico. Oportunidad alcanzable dada las características de biodiversidad con que cuenta el país y la región de los Tuxtlas.

2. Intención Didáctica

El contenido básico de esta asignatura cubre los elementos principales que debe conocer, dominar y aplicar el profesional que se desarrolle en las empresas del sector turístico.

Es importante que el docente de la asignatura tenga una amplia conciencia del funcionamiento de la actividad turística; para que en las actividades de enseñanza que establezca, demuestren cómo los servicios turísticos de vanguardia a través de sus operaciones deben responsabilizarse con la conservación de los recursos naturales y culturales; así mismo el docente guiará las actividades del estudiante para que distinga cómo la gestión administrativa de los servicios turísticos, facilita una dirección operacional de cambio, por medio del conocimiento de los nuevos escenarios turísticos, estrategias, valores humanos, la innovación, la creatividad y la nueva dirección administrativa de carácter integral; aplicada a las empresas y los productos turísticos amigables con el medio ambiente, para aumentar el número y sofisticación de servicios y experiencias de los destinos.

Es importante mencionar que el estudiante complementa su aprendizaje con la elaboración de catálogo de empresas y la realización de prácticas en el sector turístico contribuyendo todo esto a formar un ser humano integral y profesional acorde a las demandas de la actividad de prestaciones de servicios.

Por otro lado, se considera que esta asignatura forme parte del módulo de la especialidad de la Licenciatura en Administración puesto que su enfoque temático abarca la gestión, administración y operación de los prestadores de servicio turístico conceptualizándolos como empresas.

3. Competencia de la asignatura

Categoriza las diferentes empresas prestadoras de servicios turísticos para identificar su aporte y funcionamiento en los diferentes destinos.

4. Análisis por competencias específicas

Competencia No.: 1

Descripción:

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p>Naturaleza de las empresas de servicios turísticos.</p> <p>1.1. Introducción a los servicios turísticos.</p> <p>1.1.1. Antecedentes de servicios de alojamiento.</p> <p>1.1.2. Antecedentes de servicios de alimentos y bebidas.</p> <p>1.1.3. Antecedentes de servicios de transportación.</p> <p>1.1.4. Antecedentes de las agencias de viajes.</p> <p>1.2. Conceptualización de servicios.</p> <p>1.3. Los servicios y su vinculación con la actividad turística.</p> <p>1.3.1. Rol del prestador de servicios.</p>	<p>1.-Elaborar una línea del tiempo, de los antecedentes de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas.</p> <p>2.-Elaborar una línea del tiempo, de los antecedentes de los servicios de transportación.</p> <p>3.-Elaborar una línea del tiempo de los antecedentes de las agencias de viajes.</p> <p>4.-Elaborar un mapa mental del rol del prestador de servicios</p> <p>5.-Realizar una exposición organizados por equipos y apoyándose con diapositivas para analizar las actividades de aprendizaje anteriormente descrita</p> <p>6.-Resolver el examen escrito correspondiente a la unidad.</p>	<p>Realizar el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad. Explicar los temas con ejemplos aplicados a una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad de trabajo en equipo. • Compromiso ético. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>15 06 - 09</p>

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
Mediante la elaboración de una Presentación Electrónica desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la realización de una Exposición desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la presentación de un Examen en una Plataforma Electrónica desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar de manera autónoma Búsqueda del logro	40%

Niveles de desempeño:



DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos cinco de los siguientes indicadores:</p> <p>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos. Puede trabajar en equipo, reflejar sus conocimientos en la interpretación de la realidad. Inferir comportamientos o consecuencias de los fenómenos o problemas en estudio. Incluir más variables en dichos casos de estudio.</p> <p>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementan al presentado en la clase. Presenta fuentes de información adicionales (Internet, documentales), usa más bibliografía, consulta fuentes en un segundo idioma, etc.</p> <p>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). Ante problemas o casos de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico. (Por ejemplo el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio). Ante temas de una asignatura, introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc.; que deben tomarse en cuenta para comprender mejor, o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje. En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora</p>	95-100

		<p>conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Aprovecha la planeación de la asignatura presentada por el (la) profesor(a) (instrumentación didáctica) para presentar propuestas de mejora de la temática vista durante el curso. Realiza actividades de investigación para participar activamente durante el curso</p>	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Presentación Electrónica (Lista de Cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Exposición (Guía de Observación)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Examen Electrónico	40	38-40	34-37.6	30-33.6	28-29.6	27.6-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
	Total	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

Competencia No.: _____ 2 _____

Descripción:

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p>Servicios de alojamientos</p> <p>2.1 Clasificación de los servicios de alojamiento.</p> <p>2.2 Estructura organizacional de establecimientos de hospedaje.</p> <p>2.2.1 Recursos Humanos.</p> <p>2.2.2 División cuartos.</p> <p>2.2.3 Alimentos y Bebidas.</p> <p>2.2.4 Ventas.</p> <p>2.2.5 Contraloría.</p> <p>2.2.6 Mantenimiento y seguridad.</p> <p>2.3 Marco legal de operación de servicios de alojamiento.</p> <p>2.4 Nuevas tendencias en servicios de alojamiento</p>	<p>1.-Elaborar un cuadro comparativo de la clasificación de los servicios de alojamiento.</p> <p>2.-Elaborar un cuadro sinóptico con las principales características de la estructura organizacional de establecimientos de hospedaje.</p> <p>3.-Investigar el marco legal vigente en México, para operar servicios de alojamiento.</p> <p>4.-Investigar cuales son las nuevas tendencias en servicios de alojamiento.</p> <p>5.-Exponer las actividades de aprendizaje anteriormente descritas, organizados por equipos y apoyándose con diapositivas.</p> <p>6.-Resolver el examen escrito correspondiente a la unidad</p>	<p>Realizar el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad. Explicar los temas con ejemplos aplicados a una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad de trabajo en equipo. • Compromiso ético. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>15 06 - 09</p>

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
Mediante la elaboración de una Presentación Electrónica desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la realización de una Exposición desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la presentación de un Examen en una Plataforma Electrónica desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar de manera autónoma Búsqueda del logro	40%

Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos cinco de los siguientes indicadores:</p> <p>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos. Puede trabajar en equipo, reflejar sus conocimientos en la interpretación de la realidad. Inferir comportamientos o consecuencias de los fenómenos o problemas en estudio. Incluir más variables en dichos casos de estudio.</p> <p>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementan al presentado en la clase. Presenta fuentes de información adicionales (Internet, documentales), usa más bibliografía, consulta fuentes en un segundo idioma, etc.</p> <p>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). Ante problemas o casos de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico. (Por ejemplo el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio). Ante temas de una asignatura, introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc.; que deben tomarse en cuenta para comprender mejor, o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p>e) Incorpora conocimientos y actividades</p>	95-100

		<p>interdisciplinarias en su aprendizaje. En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Aprovecha la planeación de la asignatura presentada por el (la) profesor(a) (instrumentación didáctica) para presentar propuestas de mejora de la temática vista durante el curso. Realiza actividades de investigación para participar activamente durante el curso</p>	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Presentación Electrónica (Lista de Cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Exposición (Guía de Observación)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Examen Electrónico	40	38-40	34-37.6	30-33.6	28-29.6	27.6-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
	Total	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

Competencia No.: _____ 3 _____

Descripción: Identifica la estructura organizacional de los servicios de Alimentos y Bebidas y sus características según el tipo de servicio.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p align="center">Servicios de alimentos y bebidas</p> <p>3.1 Estructura organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas 3.2 Tipos de servicio. 3.2.1 Servicio francés. 3.2.2 Servicio a la rusa. 3.2.3 Servicio a la inglesa. 3.2.4 Servicio americano. 3.2.5 Otros 3.3 Mise en place. 3.4 Marco legal de operación de establecimientos de alimentos y bebidas. (sistemas de calidad, certificaciones, otros). 3.5 Nuevas tendencias en establecimientos A Y B.</p>	<p>1.-Elaborar un cuadro sinóptico de la estructura organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas.</p> <p>2.- Investigar el marco legal de operación de alimentos y bebidas en México, sistemas de calidad y certificaciones.</p> <p>3.-Investigar las nuevas tendencias en establecimientos de alimentos y bebidas.</p> <p>4.-Exponer las actividades de aprendizaje anteriormente descritas, organizados por equipos y apoyándose con diapositivas.</p> <p>5.-Resolver el examen escrito correspondiente a la unidad</p>	<p>Realizar el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad. Explicar los temas con ejemplos aplicados a una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad de trabajo en equipo. • Compromiso ético. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p align="center">15 06 - 09</p>

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
Mediante la elaboración de una Presentación Electrónica desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la realización de una Exposición desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la presentación de un Examen en una Plataforma Electrónica desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar de manera autónoma Búsqueda del logro	40%

Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos cinco de los siguientes indicadores:</p> <p>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos. Puede trabajar en equipo, reflejar sus conocimientos en la interpretación de la realidad. Inferir comportamientos o consecuencias de los fenómenos o problemas en estudio. Incluir más variables en dichos casos de estudio.</p> <p>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementan al presentado en la clase. Presenta fuentes de información adicionales (Internet, documentales), usa más bibliografía, consulta fuentes en un segundo idioma, etc.</p> <p>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). Ante problemas o casos de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico. (Por ejemplo el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio). Ante temas de una asignatura, introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc.; que deben tomarse en cuenta para comprender mejor, o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p>e) Incorpora conocimientos y actividades</p>	95-100



		interdisciplinarias en su aprendizaje. En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia. f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Aprovecha la planeación de la asignatura presentada por el (la) profesor(a) (instrumentación didáctica) para presentar propuestas de mejora de la temática vista durante el curso. Realiza actividades de investigación para participar activamente durante el curso	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Presentación Electrónica (Lista de Cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Exposición (Guía de Observación)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Examen Electrónico	40	38-40	34-37.6	30-33.6	28-29.6	27.6-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
	Total	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

Competencia No.: _____ 4 _____

Descripción: Identifica la estructura organizacional de los servicios de

Agencias de viajes y transportación y sus características según el tipo de servicio.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p>Agencias de Viajes y Logística</p> <p>4.1 Estructura organizacional de Agencias de viajes y transportación. 4.2 Clasificación de Agencias de Viajes y Transportación. 4.2.1 Mayoristas 4.2.2 Minoristas 4.2.3 Otras clasificaciones. 4.3 Tipos de transportación. 4.3.1 Terrestre. 4.3.2 Aéreo 4.3.3 Marítimo 4.4 Principales servicios de las agencias de viajes. 4.5 Terminología (alfabeto aeronáutico) 4.6 Itinerarios. 4.7 Servicios complementarios. 4.8 Marco legal de la operación de establecimientos de agencias de viajes y transportación. 4.9 Nuevas tendencias en establecimientos de Agencias de viajes y transportación.</p>	<p>1.-Investigar la estructura organizacional de una agencia de viajes y transportación.</p> <p>2.-Elaborar un cuadro sinóptico de la clasificación de las agencias de viajes y transportación.</p> <p>3.-Investigar las principales características del alfabeto aeronáutico.</p> <p>4.-Investigar el marco legal de operación de establecimientos de agencias de viaje y transportación en México.</p> <p>5.-Investigar las nuevas tendencias en establecimientos de agencias de viajes y transportación.</p> <p>6.-Exponer las actividades de aprendizaje anteriormente descritas, organizados por equipos y apoyándose con diapositivas.</p> <p>7.-Resolver el examen escrito correspondiente a la unidad.</p>	<p>Realizar el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad. Explicar los temas con ejemplos aplicados a una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad de trabajo en equipo. • Compromiso ético. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>15 06 - 09</p>

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
Mediante la elaboración de una Presentación Electrónica desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la realización de una Exposición desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la presentación de un Examen en una Plataforma Electrónica desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar de manera autónoma Búsqueda del logro	40%

Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos cinco de los siguientes indicadores:</p> <p>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos. Puede trabajar en equipo, reflejar sus conocimientos en la interpretación de la realidad. Inferir comportamientos o consecuencias de los fenómenos o problemas en estudio. Incluir más variables en dichos casos de estudio.</p> <p>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementan al presentado en la clase. Presenta fuentes de información adicionales (Internet, documentales), usa más bibliografía, consulta fuentes en un segundo idioma, etc.</p> <p>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). Ante problemas o casos de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico. (Por ejemplo el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio). Ante temas de una asignatura, introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc.; que deben tomarse en cuenta para comprender mejor, o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p>e) Incorpora conocimientos y actividades</p>	95-100



		interdisciplinarias en su aprendizaje. En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia. f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Aprovecha la planeación de la asignatura presentada por el (la) profesor(a) (instrumentación didáctica) para presentar propuestas de mejora de la temática vista durante el curso. Realiza actividades de investigación para participar activamente durante el curso	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Presentación Electrónica (Lista de Cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Exposición (Guía de Observación)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Examen Electrónico	40	38-40	34-37.6	30-33.6	28-29.6	27.6-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
	Total	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

Competencia No.: _____ 5 _____

Descripción: Planifica eventos e integra nuevas tendencias en el servicio.

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p>Gestión de Eventos</p> <p>5.1 Estructura organizacional de Meeting Planners (Organizadores de reuniones y eventos).</p> <p>5.2 Planificación de banquetes y/o eventos especiales.</p> <p>5.3 Tipos de montaje (logística del evento).</p> <p>5.4 Sistema de servicio de alimentos.</p> <p>5.5 Nuevas tendencias.</p>	<p>1.-Investigar la estructura organizacional de un Meeting Planners (Organizadores de reuniones y eventos)</p> <p>2.-Realizar una práctica de planificación de banquetes y/o eventos especiales.</p> <p>3.-Analizar un caso práctico de diseño de logística para un evento.</p> <p>4.-Investigar las principales características de los sistemas de servicios de alimentos.</p> <p>5.-Investigar las tendencias actuales en gestión de eventos.</p> <p>5.-Exponer las actividades de aprendizaje anteriormente descritas, organizados por equipos y apoyándose con diapositivas.</p> <p>6.-Resolver el examen escrito correspondiente a la unidad</p>	<p>Realizar el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad. Explicar los temas con ejemplos aplicados a una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad de trabajo en equipo. • Compromiso ético. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>15 06 - 09</p>

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
Mediante la elaboración de una Presentación Electrónica desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la realización de una Exposición desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. Búsqueda del logro	30%
Mediante la presentación de un Examen en una Plataforma Electrónica desarrollar: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar de manera autónoma Búsqueda del logro	40%

Niveles de desempeño:

DESEMPEÑO	NIVEL DE DESEMPEÑO	INDICADORES DE ALCANCE	VALORACIÓN NUMÉRICA
Competencia alcanzada	Excelente	<p>Cumple al menos cinco de los siguientes indicadores:</p> <p>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos. Puede trabajar en equipo, reflejar sus conocimientos en la interpretación de la realidad. Inferir comportamientos o consecuencias de los fenómenos o problemas en estudio. Incluir más variables en dichos casos de estudio.</p> <p>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. Pregunta integrando conocimientos de otras asignaturas o de casos anteriores de la misma asignatura. Presenta otros puntos de vista que complementan al presentado en la clase. Presenta fuentes de información adicionales (Internet, documentales), usa más bibliografía, consulta fuentes en un segundo idioma, etc.</p> <p>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). Ante problemas o casos de estudio propone perspectivas diferentes, para abordarlos y sustentarlos correctamente. Aplica procedimientos aprendidos en otra asignatura o contexto para el problema que se está resolviendo.</p> <p>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico. (Por ejemplo el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio). Ante temas de una asignatura, introduce cuestionamientos de tipo ético, ecológico, histórico, político, económico, etc.; que deben tomarse en cuenta para comprender mejor, o a futuro dicho tema. Se apoya en foros, autores, bibliografía, documentales, etc. para sustentar su punto de vista.</p> <p>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje. En el</p>	95-100



		desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia. f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada. Es capaz de organizar su tiempo y trabajar sin necesidad de una supervisión estrecha y/o coercitiva. Aprovecha la planeación de la asignatura presentada por el (la) profesor(a) (instrumentación didáctica) para presentar propuestas de mejora de la temática vista durante el curso. Realiza actividades de investigación para participar activamente durante el curso	
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia no alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

Matriz de evaluación:

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	%	INDICADOR DE ALCANCE					EVALUACIÓN FORMATIVA DE LA COMPETENCIA
		A	B	C	D	N	
Presentación Electrónica (Lista de Cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Trabajo en equipo. • Habilidades de investigación. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Exposición (Guía de Observación)	30	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Habilidad de Comunicación Oral. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
Examen Electrónico	40	38-40	34-37.6	30-33.6	28-29.6	27.6-0	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro
	Total	95-100	85-94	75-84	70-74	NA	

5. Fuentes de Información y Apoyos Didácticos

Fuentes de información

1. Acerenza, M. Á. (2010). Agencias de Viajes, Operación y Plan de Negocios. México: Trillas.
2. Almanza de la Peña, A. (2011). Calidad hotelera (estándares y metas de control). México: Trillas.
3. Alonso Almeida, M., Barcos Redín, L., Martín Castilla, J. (2010). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. España: Editorial Síntesis.
4. Ascanio Guevara, A. (2011). Sistema Turístico. México: Trillas.
5. Ascanio Guevara, A., Vinicius Campos, M. (2011). Turismo Sustentable, El equilibrio necesario en el siglo XXI. México: Trillas
6. Boullón, R. C. (2011). Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista. México: Trillas.
7. Buendía, J. (2009). Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios. México: Editorial Trillas

Apoyos didácticos:

Diapositivas
Computadora
Plataforma Educativa
Plataforma para videoconferencias

6. Calendarización de evaluación

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
T.P.	ED			EF1 ES			EF2			EF3 ES			EF4			EF5 ES
T.R.																
S.D.					SD					SD						SD

TP= Tiempo planeado
ED = Evaluación diagnóstica.

TR=Tiempo real
EFn = Evaluación formativa (Competencia Especifica n).

SD = Seguimiento departamental
ES = Evaluación sumativa.

Fecha de elaboración: 29 de enero de 2024

LAE. RODOLFO OLVERA AVENDAÑO

Nombre y firma del (de la) profesor(a)

LC. MANUEL DE JESUS CANO BUSTAMANTE

Nombre y firma del(de la) Jefe(a) de Departamento Académico