

**Tecnológico Nacional de México  
Subdirección Académica**

**Instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias Profesionales**

**Periodo: FEBRERO - JUNIO 2025**

Nombre de la asignatura: Operación de Servicios

Plan de Estudios: LAD-210-234

Clave de la asignatura: DSC-2305

Horas teoría-Horas prácticas-Créditos: 2-3-5

**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  
naturaleza.

Descripción: Identifica las características de los operadores turísticos de acuerdo a su

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p><b>Naturaleza de las empresas de servicios turísticos.</b></p> <p>1.1. Introducción a los servicios turísticos. 1.1.1. Antecedentes de servicios de alojamiento. 1.1.2. Antecedentes de servicios de alimentos y bebidas. 1.1.3. Antecedentes de servicios de transportación. 1.1.4. Antecedentes de las agencias de viajes. 1.2. Conceptualización de servicios. 1.3. Los servicios y su vinculación con la actividad turística. 1.3.1. Rol del prestador de servicios.</p>	<p>El estudiante participa en el encuadre. Participa en la dinámica. Toma nota de la bibliografía. Da a conocer al grupo las expectativas del curso.</p> <p>Los estudiantes participan en las clases de los temas servicios turísticos, servicios de alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, servicios de transportación. Agencias de viaje, conceptualización de servicios, y el rol del prestador de servicios.</p> <p>Los estudiantes organizados por equipo investigan ejemplos de los servicios turísticos, como alojamiento, alimentos y bebidas, transportación, agencias de viajes y con dicha información realizan una línea del tiempo.</p> <p>Los estudiantes resuelven un examen en línea en la plataforma educativa Google classroom de los temas presentados en la unidad.</p>	<p>El facilitador realiza el <b>encuadre</b> de la materia dando a conocer el objetivo, el temario, las reglas de trabajo, los criterios de evaluación, bibliografía etc. Aplica una dinámica grupal para fomentar la, cooperación y el trabajo en equipo Pregunta las expectativas del grupo. Solicita la lista de asistencia.</p> <p>El facilitador mediante la técnica expositiva da a conocer los temas de servicios turísticos, servicios de alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, servicios de transportación. Agencias de viaje, conceptualización de servicios, y el rol del prestador de servicios.</p> <p>Durante el desarrollo de la actividad, el facilitador guía y orienta a los estudiantes.</p> <p>El facilitador elabora un examen en línea en la plataforma</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Compromiso ético.</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del Logro.</p>	13 (Total de horas) 05 - 08

	Revisan junto con el facilitador las expectativas logradas.	educativa Google classroom de los temas presentados en la unidad.  Al final el facilitador retroalimenta las actividades realizadas y hace una reflexión de las expectativas cumplidas.		
--	---	---	--	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
Mediante la elaboración de una <b>Presentación Electrónica de una línea del tiempo</b> desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> Búsqueda del logro	20%
Mediante la realización de una <b>Exposición</b> desarrollar la: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> Búsqueda del logro	50%
Mediante la presentación de un <b>Examen</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos</li> <li>• Habilidad para trabajar de manera autónoma</li> </ul> Búsqueda del logro	30%

**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><b>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</b> 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>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</b> 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><b>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</b> 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><b>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico.</b> (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><b>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.</b> 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><b>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> 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 línea del tiempo (Lista de Cotejo)	20	28.5-30	25.5-28.2	22.5-25.2	21-22.2	20.7-0	<p>Demuestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>



Exposición (Guía de Observación)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	Demuestra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Examen Electrónico	30	25-30	19-24	12-18	6-11	0-5	Demuestra. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

Competencia No.: \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_  
características según el tipo de servicio.

Descripción: Identifica la estructura organizacional de los servicios de alojamiento y sus

TEMAS Y SUBTEMAS PARA DESARROLLAR LA COMPETENCIA ESPECÍFICA	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENÉRICAS	HORAS TEÓRICO-PRÁCTICA
<p><b>Servicios de alojamientos</b></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>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a clasificación de los servicios de alojamiento, estructura organizacional e establecimiento de hospedaje. Considerando las áreas de recursos humanos, división de cuartos, alimentos y bebidas, ventas, contraloría, mantenimiento y seguridad, marco legal e operación de servicios de alojamiento, y nuevas tendencias en servicios de alojamiento.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipos investigan el marco legal de operación de servicios de alojamiento y las nuevas tendencias en servicios de alojamiento, y elaboran una infografía, misma que explican al resto de la clase.</p> <p>Los estudiantes resuelven una evaluación en línea en la plataforma Google classroom, de los temas presentados en la</p>	<p>Realizar el encuadre de la de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad.</p> <p>El facilitador explicará los temas relativos a clasificación de los servicios de alojamiento, estructura organizacional e establecimiento de hospedaje. Considerando las áreas de recursos humanos, división de cuartos, alimentos y bebidas, ventas, contraloría, mantenimiento y seguridad, marco legal e operación de servicios de alojamiento, y nuevas tendencias en servicios de alojamiento, con ejemplos aplicados a una empresa.</p> <p>El facilitador organiza en equipos a los estudiantes, para que investiguen el marco legal de operación de servicios de alojamiento y las nuevas tendencias en servicios de alojamiento, solicitando la elaboración de una infografía y lo expliquen al resto de la clase.</p> <p>Durante el desarrollo de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Compromiso ético.</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>13 (Total de horas) 05 - 08</p>

	unidad.	<p>actividad, el facilitador guía y orienta a los estudiantes.</p> <p>De los temas presentados en la unidad, el facilitador elabora un examen que sube a la plataforma Google classroom. Al final hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>		
--	---------	---	--	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
<p>Mediante la elaboración de una Infografía desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>	20%
<p>Mediante la realización de una <b>Exposición</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>	50%
<p>Mediante la presentación de un <b>Examen</b> en una:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos</li> <li>• Habilidad para trabajar de manera autónoma</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>	30%

**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><b>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</b> 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>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</b> 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><b>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</b> 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><b>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico.</b> (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><b>e) Incorpora conocimientos y actividades</b></p>	95-100

		<p><b>interdisciplinarias en su aprendizaje.</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p><b>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> 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 infografía (Lista de Cotejo)	20	19-20	17-18.8	15-16.8	14-14.8	0-13.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Exposición (Guía de Observación)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Examen	30	25-30	19-24	12-18	6-11	0-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

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><b>Servicios de alimentos y bebidas</b></p> <p>3.1 Estructura organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas</p> <p>3.2 Tipos de servicio.</p> <p>3.2.1 Servicio francés.</p> <p>3.2.2 Servicio a la rusa.</p> <p>3.2.3 Servicio a la inglesa.</p> <p>3.2.4 Servicio americano.</p> <p>3.2.5 Otros</p> <p>3.3 Mise en place.</p> <p>3.4 Marco legal de operación de establecimientos de alimentos y bebidas. (sistemas de calidad, certificaciones, otros).</p> <p>3.5 Nuevas tendencias en establecimientos A Y B.</p>	<p>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a la estructura Organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas. los tipos de servicio. Como el Servicio francés, servicio a la rusa, servicio a la inglesa, Servicio americano, Mise en place, Marco legal de operación de establecimientos de alimentos y bebidas. (sistemas de calidad, certificaciones, otros) y las Nuevas tendencias en establecimientos A Y B.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipo investigan los tipos de servicio haciendo una representación de ello</p> <p>Los estudiantes investigan el marco legal de operación de alimentos y bebidas en México, sistemas de calidad y certificaciones y las nuevas tendencias en establecimientos de alimentos y bebidas.</p>	<p>Realizar el encuadre de la de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad.</p> <p>El facilitador explicar los temas relativos a estructura Organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas, los tipos de servicio. Como el Servicio francés, servicio a la rusa, servicio a la inglesa, Servicio americano, Mise en place, Marco legal de operación de establecimientos de alimentos y bebidas. (sistemas de calidad, certificaciones, otros) y las Nuevas tendencias en establecimientos A Y B.</p> <p>El facilitador organiza a los estudiantes en equipo y les solicita que investiguen los tipos de servicio y que hagan una representación de ello.</p> <p>El facilitador solicita a los estudiantes que investiguen el marco legal de operación de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Compromiso ético.</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>13 (Total de horas) 05 - 08</p>



		<p>alimentos y bebidas en México, sistemas de calidad y certificaciones y las nuevas tendencias en establecimientos de alimentos y bebidas.</p> <p>Durante el desarrollo de la actividad, el facilitador guía y orienta a los estudiantes.</p>		
--	--	--	--	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
<p>Mediante la elaboración de una <b>Representación</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>	50%
<p>Mediante la realización de una <b>Trabajo de investigación</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>	50%

**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><b>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</b> 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>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</b> 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><b>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</b> 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><b>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico.</b> (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><b>e) Incorpora conocimientos y actividades</b></p>	95-100

		<p><b>interdisciplinarias en su aprendizaje.</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p><b>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> 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	
Representación (guía de observación)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Trabajo de Investigación (lista de cotejo)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

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><b>Agencias de Viajes y Logística</b></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>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a la agencia de viajes y transportación, así como su clasificación, los tipos de transportación, los principales servicios de las agencias de viaje, servicios complementarios, marco legal de operación de establecimientos de agencias de viajes y transportación, así como las nuevas tendencias de establecimientos de agencias de viajes y transportación.</p> <p>Los estudiantes organizados por equipo investigan el marco legal de la operación de las agencias de viaje y las nuevas tendencias en establecimientos de agencias de viaje y transportación.</p> <p>Al finalizar la investigación exponen las actividades de aprendizaje apoyándose con</p>	<p>Realizar el encuadre de la de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad.            El facilitador explica los temas relativos a las agencias de viaje y transportación, así como su clasificación, los tipos de transportación, los principales servicios de las agencias de viaje, servicios complementarios, marco legal de operación de establecimientos de agencias de viajes y transportación, así como las nuevas tendencias de establecimientos de agencias de viajes y transportación.</p> <p>El facilitador organiza al grupo en equipos y les solicita que investiguen el marco legal de la operación de las agencias de viaje y las nuevas tendencias en establecimientos de agencias de viaje y transportación. Al finalizar la investigación exponen las actividades de aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Compromiso ético.</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>13 (Total de horas) 05 - 08</p>



	diapositivas.	<p>apoyándose con diapositivas, durante el desarrollo de la actividad, el facilitador guía y orienta a los estudiantes.</p> <p>Al final el facilitador retroalimenta las actividades realizadas y hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>		
INDICADORES DE ALCANCE			VALOR DEL INDICADOR	
<p>Mediante la elaboración de una <b>Presentación Electrónica</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>			50%	
<p>Mediante la realización de una <b>Exposición</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>			50%	

**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><b>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</b> 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>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</b> 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><b>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</b> 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><b>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico.</b> (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><b>e) Incorpora conocimientos y actividades</b></p>	95-100

		<p><b>interdisciplinarias en su aprendizaje.</b> En el desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia.</p> <p><b>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> 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)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Exposición (Guía de Observación)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

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 align="center"><b>Gestión de Eventos</b></p> <p>5.1 Estructura organizacional de Meeting Planners (Organizadores de reuniones y eventos). 5.2 Planificación de banquetes y/o eventos especiales. 5.3 Tipos de montaje (logística del evento). 5.4 Sistema de servicio de alimentos. 5.5 Nuevas tendencias.</p>	<p>Los estudiantes participan en las clases de los temas relativos a la estructura organizacional de meeting planners, planificadores de banquetes, tipos de montaje, sistema de servicio de alimentos, nuevas tendencias.</p> <p>Los estudiantes investigan la estructura organizacional de un Meeting Planners (Organizadores de reuniones y eventos) y participan en una práctica de planificación de banquetes y/o eventos especiales, analizando un caso práctico de diseño de logística para un evento, así como las principales características de los sistemas de servicios de alimentos.</p> <p>Los estudiantes organizados en equipo exponen las actividades de aprendizaje, apoyándose con diapositivas.</p>	<p>El facilitador realiza el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad.</p> <p>El facilitador explica los temas relativos a la estructura organizacional de meeting planners, planificadores de banquetes, tipos de montaje, sistema de servicio de alimentos, nuevas tendencias. con ejemplos aplicados a una empresa.</p> <p>El facilitador solicita a los estudiantes que investiguen la estructura organizacional de un Meeting Planners (Organizadores de reuniones y eventos) y participan en una práctica de planificación de banquetes y/o eventos especiales, analizando un caso práctico de diseño de logística para un evento, así como las principales características de los sistemas de servicios de alimentos.</p> <p>El facilitador organiza a los equipos para que expongan las actividades de aprendizaje, apoyándose con diapositivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>• Comunicación oral y escrita.</li> <li>• Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Compromiso ético.</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del Logro.</p>	<p>13 (Total de horas) 05 – 08</p>

		<p>Durante el desarrollo de la actividad, el facilitador guía y orienta a los estudiantes.</p> <p>Al final el facilitador retroalimenta las actividades realizadas y hace una reflexión de las expectativas cumplidas.</p>		
--	--	--	--	--

INDICADORES DE ALCANCE	VALOR DEL INDICADOR
<p>Mediante la elaboración de una <b>Presentación Electrónica</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>	50%
<p>Mediante la realización de una <b>Exposición</b> desarrollar la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul> <p>Búsqueda del logro</p>	50%

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><b>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</b> 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>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</b> 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><b>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</b> 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><b>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico.</b> (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><b>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.</b> En el</p>	95-100

		desarrollo de los temas de la asignatura, incorpora conocimientos y actividades desarrollados en otras asignaturas para lograr la competencia. <b>f) Realiza su trabajo de manera autónoma y autorregulada.</b> 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)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidades de investigación.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Exposición (Guía de Observación)	50	47.5 - 50	42.5- 47	37.5 - 42	35 - 37	0 - 34.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Habilidad de Comunicación Oral.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> <li>• Búsqueda del logro</li> </ul>
Total	100%	95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

## 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			EF2				EF3			EF4			EF5 ES
T.R.																
S.D.					SD				SD				SD			SD

TP= Tiempo planeado

TR=Tiempo real

SD = Seguimiento departamental

Fecha de elaboración: 27 de agosto de 2025

**M. C. A. PATRICIA ELIZABETH DAVID MIROS**

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

**LA.E. RENATA RAMOS MORENO**

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