



BACHILLERATO TECNOLÓGICO EN TURISMO Programa de Estudio

I. Identificación del curso:

Escuela que lo imparte	<i>Escuela Preparatoria Regional de Chapala Escuela Preparatoria Regional de Tequila Escuela Vocacional</i>
Nombre del Módulo de Aprendizaje	<i>Distribución de Áreas del Servicio</i>

Departamento	Academia	Tipo de módulo
<i>Tecnológico en Servicios Turísticos</i>	<i>Servicios y Mantenimiento</i>	<i>Curso-taller</i>

Ciclo en que se ubica	Fecha de elaboración
<i>Segundo</i>	<i>30 de julio de 2013</i>

Clave	Horas teoría	Horas práctica	Total de horas	Créditos
	<i>19</i>	<i>38</i>	<i>57</i>	<i>7</i>

Área de formación	<i>Básica Particular Obligatoria</i>
--------------------------	--------------------------------------

II. Presentación:

La industria turística requiere de personal cualificado desde la óptica de que el cliente es el principal actor y su satisfacción la principal preocupación de la empresa, para ello es necesario establecer una cultura organizacional inspirada en la calidad. Es este módulo se prepara al alumno para analizar la diferencia entre las empresas de bienes y servicios, atender sus diferentes necesidades, considerando la importancia de la comunicación verbal y no verbal, gestionar el mantenimiento de las diferentes áreas, reclutar personal, supervisar, evaluar y controlar las actividades de los mismos, para satisfacer las necesidades del cliente y la organización.

III. Competencias:

Profesionales	Básicas 5. Programa, distribuye y supervisa las actividades de las tareas al personal, el cumplimiento de la limpieza y aseo. 6. Informa sobre los desperfectos, estado de las habitaciones y de las áreas a su cargo. 7. Revisa las existencias y estado del equipo, materiales y enseres de
----------------------	---



	<p>limpieza. Extendida 2. Programa y coordina trabajos de limpieza en áreas de estancia de acuerdo a los estándares de higiene establecidos. Estándar EC0044 Programa, coordina, supervisa e informa sobre el estado de los servicios de limpieza en habitaciones y áreas de estancia temporal.</p>
Disciplinares	<p>Ciencias Experimentales 8. Explica el funcionamiento de máquinas de uso común a partir de nociones científicas. 14. Aplica normas de seguridad en el manejo de sustancias, instrumentos y equipo en la realización de actividades de su vida cotidiana.</p>
Genéricas	<p>Piensa crítica y reflexivamente 5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos. Atributos: 5.3 Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.</p> <p>Trabaja en forma colaborativa 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. Atributos: 8.1. Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</p>

IV. Propósito:

Aplica procedimientos, estándares de calidad y políticas para la prestación de servicios en general y de limpieza. Así como supervisando en las empresas turísticas, los estados de las habitaciones y de las áreas de servicio al cliente en general.
 Identifica las necesidades del cliente y ejecuta el servicio conforme a ellas.

V. Selección de estrategias de enseñanza aprendizaje para el desarrollo de competencias:

Estrategia de enseñanza aprendizaje para el Módulo	Estrategia de enseñanza aprendizaje para la actividad integradora
<p>a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos</p>	<p>a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de Casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos</p>
Descripción de la actividad integradora:	<p>Proyecto en el que aplica y constituye los diversos servicios turísticos; así como, los desafíos de la relación personal-empresa, desarrolla técnicas profesionales en las</p>



	empresas turísticas, para convertirse en prestador de servicios calificado, en los más altos estándares de calidad.
--	---

VI. Actividades de aprendizaje:

a. Unidades temáticas

I. Cultura de calidad del servicio en el ámbito empresarial

- Dimensiones de calidad para empresas de servicios
- Cultura organizacional
- Modelo de cultura de servicio
- Bienes y servicios

II. Componentes del servicio en áreas operativas y de contacto con el cliente

- Características del personal de contacto
- Trabajo en equipo y supervisión del trabajo realizado
- Revisión de enseres y herramientas para asegurar la operatividad de la empresa
- Elementos del proceso comunicativo
- Comunicación verbal y no verbal
- Políticas y procedimientos en la empresa de servicios

III. Relación cliente-empresa

- ¿Quién es el cliente?
- Necesidades y expectativas del cliente
- Tipos de clientes
- Normas básicas de interacción con el cliente
- Etapas y tipos de venta del servicio

IV. Administración y control en la calidad de la entrega del servicio

- Relación personal-empresa
- Selección de personal
- Sistemas de calidad en el servicio
- Administración de quejas
- Gestión de los tiempo de espera
- Lealtad y retención de clientes
- Servicios en las empresas turísticas

b. Funciones de aprendizaje

Actividades de la Unidad I

- Enlista las tres dimensiones de la calidad de una empresa de servicios dentro de la cultura empresarial de empresas de servicios turísticos y privadas.



	<ul style="list-style-type: none">• Distingue las diferencias en la venta de bienes y servicios.• Interrelaciona los componentes de calidad de una empresa de servicios tomando en cuenta la cultura empresarial.• Identifica la elaboración del proyecto y sus partes.• Desarrolla una propuesta de una empresa prestadora de servicios de limpieza a empresas turísticas y de servicios en general.
Actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none">• Describe las funciones del empleado en una empresa de servicios.• Indaga sobre la relevancia del trabajo en equipo.• Define el término “supervisión” y su aplicación en la coordinación de tareas del personal subordinado.• Construye un organigrama de las distintas empresas de servicios.• Diseña un plan de las tareas necesarias, así como los enseres para la planeación de las actividades de limpieza en empresas turísticas y particulares.• Enlista canales de comunicación en la empresa.• Enumera los componentes de la conversación verbal y no verbal, y su mensaje en la relación cliente-empleado.• Realiza por equipos el cronograma de actividades tomando en cuenta los aspectos vistos en la unidad.• Señala dudas sobre el cronograma para la elaboración del proyecto final.
Actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none">• Define el concepto de cliente.• Subdivide la oferta de diversos servicios, según las necesidades del cliente.• Clasifica los diferentes tipos de clientes.• Da ejemplos de las normas básicas de interacción con el cliente.• Organiza de acuerdo a su tipo, la venta de servicios.
Actividades de la Unidad IV	<ul style="list-style-type: none">• Indica los desafíos que un empleado enfrenta al relacionarse con una empresa.• Elige entrevistas de reclutamiento y selección de personal en base a necesidades de una empresa.• Señala las estrategias de control de la calidad del servicio.• Aplica técnicas de la administración de quejas del cliente por un bien o servicio recibido.• Identifica causas y consecuencias de una inadecuada gestión de quejas.• Categoriza las empresas de servicios turísticos las cuáles pueden subcontratar servicios de limpieza.• Define el perfil del personal de su empresa• Enlista las funciones del empleado en su empresa de prestación de servicios de limpieza.• Diseña un plan de manejo de quejas.• Desarrolla un método para la retención de clientes.• Presenta en plenaria sus conclusiones.• Escribe un ensayo acerca de la relación cliente-empresa y cuál es la importancia de cada uno de los factores. A través de la lectura de un



	<p>caso real de una empresa de servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepara una entrevista a personal del área de Recursos Humanos en una empresa prestadora de servicios.
Actividad Integradora	<ul style="list-style-type: none"> • Recopila las actividades de las unidades de aprendizaje. • Clasifica la información de acuerdo a los lineamientos del proyecto. • Trabaja en equipos e individualmente. • Planea sus actividades para complementar y aclarar dudas sobre las partes que integran el proyecto. • Presenta en plenaria los resultados de su trabajo.

c. Sub-funciones específicas de aprendizaje

Sub-funciones de las actividades de la Unidad I	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza organizadores gráficos y clasifica los conceptos de calidad y cultura empresarial. • Elabora una carpeta de casos sobre los procesos de calidad en empresas que ofrecen productos y las que ofrecen servicio. • Resuelve dudas en cuanto al desarrollo de la propuesta de la empresa de servicios de acuerdo a los conocimientos previos. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y da ejemplos de empresas de servicios y de productos. • Compara los dos tipos de empresa. • Enlista semejanzas y diferencias. • Señala dudas sobre la elaboración del proyecto final y la dinámica de trabajo.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad II	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora o selecciona problemáticas que se dan en las empresas de servicios, en donde se identifique la relación cliente empleado. • Indica cuáles son los componentes de la comunicación no verbal y verbal en la empresa prestadora de servicios. • Recupera conocimientos previos sobre el término supervisión. • Enlista distintas empresas para mostrar el organigrama de cada una de ellas. • Diseña un listado de prestación de servicios de limpieza en distintas empresas del sector turístico como: aeropuerto, hotel, restaurante así como a las empresas particulares en general. • Indica los aspectos a implementar sobre características del personal de servicio como: supervisar el trabajo de sus compañeros así como la integración de los elementos del proceso comunicativo para la coordinación de las actividades y cuáles son las políticas y procedimientos que debe seguir. • Resuelve dudas del alumno en plenaria sobre la elaboración del cronograma de actividades. Para su integración posterior en proyecto



	<p>final.</p> <ul style="list-style-type: none">• Presenta los lineamientos de la elaboración del proyecto final. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reconoce lo que sabe y lo que no con relación al problema.• Desarrolla procesos de retroalimentación que le lleven a considerar nuevas hipótesis.• Identifica cuál debe ser la imagen de los empleados para generar una buena impresión a su cliente.• Define las características• Enlista las ideas con relación al término de supervisión y comprende las jerarquías de personal en el organigrama de la empresa.• Sintetiza la información recibida y elabora conclusiones sobre la importancia del contenido del mensaje y la comunicación efectiva.• Infiere, generaliza y contextualiza principios y aplicaciones.• Realiza por equipos el cronograma de actividades tomando en cuenta los aspectos vistos en la unidad y la empresa asignada.• Analiza las características de la empresa y con base en ello realiza una identificación de las características del servicio solicitado para elaborar el cronograma de actividades y asignar tareas a sus compañeros.• Define los canales de comunicación de su empresa y los métodos que utilizará para lograr una comunicación efectiva cliente-empleado.• Señala dudas sobre el cronograma para su integración en el proyecto final.
<p>Sub-funciones de las actividades de la Unidad III</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prepara el material de trabajo, y la información de “tipos de cliente”.• Estimula el intercambio de ideas, y la valoración del trabajo investigado por los estudiantes y hacia sus pares.• Cuida la composición de los grupos y su seguimiento, verifica que cada miembro conozca los objetivos del trabajo y estimula el intercambio de ideas, la justificación de las decisiones adoptadas y la valoración del trabajo realizado.• Resuelve dudas del alumno en base a las características del servicio elegidas. Para agregarse posteriormente al proyecto final. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Infiere, generaliza y contextualiza principios y conceptos de cliente y realiza una tabla comparativa.• Organiza la información en una lista y demuestra la capacidad de aprender y organizarse autónomamente.• Diseña un cuadro de doble columna para socializarlo con sus pares, relativo a la oferta de los servicios de diversas empresas de servicios en general así como turísticas.• Elige de una lista, la empresa a la que le planeará el servicio requerido según sus necesidades.• Considera la información de manera eficaz, busca y selecciona, las



	<p>normas básicas de interacción cliente- empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora sus características de servicio de acuerdo a las necesidades encontradas en la empresa asignada.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad IV	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenta a los alumnos la información previamente investigada “criterios para la selección de personal”, propone realizar una entrevista, y coordina el manejo adecuado de la situación, la situación contiene preguntas e incluye más de una etapa, se establecen las reglas de trabajo y los roles con anticipación a la formación de los grupos, de modo que sean claras y compartidas por sus miembros. • Resuelve dudas y verifica avances del proyecto. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recoge información, complementan sus conocimientos y habilidades previos, reelaboran sus propias ideas, realizan una entrevista que implique la selección de personal y la dramatizan, tomando los roles correspondientes, empleado-empleador. • Presenta el socio-drama en el aula para el profesor y el resto del grupo, finalmente se recopila información y se llega a acuerdos, hasta unificar los criterios con los estándares requeridos en la selección de personal.
Actividad integradora	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenta y define el proyecto • Define los lineamientos • Da indicaciones sobre el procedimiento metodológicos • Revisa el plan de trabajo del equipo • Revisa de manera individual y grupal el avance del proyecto. • Realiza una evaluación final en base a los resultados presentados y los aprendizajes adquiridos. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformar grupos de trabajo • Recopila información en distintos medios como internet libros y revistas. • Señala dudas durante las sesiones de trabajo. • Define el plan de trabajo entrega informes o avances • Presenta en plenaria los resultados del proyecto.

d. Elementos de competencia	
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none"> • Síntesis en la selección y organización de datos, adquisición, comprensión y sistematización de conocimientos y su aplicación para la solución de problemas de tipo profesional. • Desarrollo de estrategias de planificación, organización y gestión de la información. Desarrollo de la motivación. • Mapa conceptual de los académicos vinculados a una materia, intelectuales, de comunicación, interpersonales, gestión personal. De desarrollo profesional, de compromiso personal.
Elementos de	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de las personas vinculados al mundo profesional,



competencia de las actividades de la Unidad II	<p>intelectuales, de comunicación, gestión personal.</p> <ul style="list-style-type: none">• Inventario de resolución de problemas
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none">• Cuadro de doble entrada de los académicos vinculados a una materia, intelectuales, de comunicación, interpersonales, gestión personal de desarrollo profesional, de compromiso personal.• Simulacro en clase de la selección y organización de datos, adquisición, comprensión y sistematización de conocimientos y su aplicación para la solución de problemas de tipo profesional.• Desarrollo de la motivación.• Resumen de la selección y organización de datos, adquisición, comprensión y sistematización de conocimientos y su aplicación para la solución de problemas de tipo profesional.• Desarrollo de estrategias de planificación, organización y gestión de la información.• Prácticas de la selección y organización de datos, adquisición, comprensión y sistematización de conocimientos y su aplicación para la solución de problemas de tipo profesional.
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad IV	<ul style="list-style-type: none">• Mapa conceptual de la comunicación: argumentación y presentación de información.• Cuadro de doble entrada de recopilar información sobre el problema.• Analizar la información recogida.• Plantearse los resultados y examinar su capacidad para responder al problema planteado.• Comunicación: argumentación y presentación de información.• Actitudes y valores: meticulosidad, precisión, revisión, tolerancia, contraste.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none">• Presentación power point de los académicos vinculados a una materia, intelectuales, de comunicación, interpersonales, gestión personal de desarrollo profesional, de compromiso personal.• Reporte de lectura de la toma de decisiones• Comunicación: argumentación y presentación de información.• Meticulosidad, precisión, tolerancia.• Inventario de la resolución de problemas.• Toma de decisiones.• Trabajo en equipo.• Comunicación: argumentación y presentación de información.• Actitudes y valores: meticulosidad, precisión, revisión, tolerancia, contraste.• Cuadro sinóptico en la resolución de problemas.• Comunicación: argumentación y presentación de información.• Actitudes y valores: meticulosidad, precisión, revisión, tolerancia, contraste



VII. Criterios de desempeño:

El alumno es competente cuando:

- Demuestra cómo debe ser la entrega de la calidad en el servicio de atención al cliente, no sólo en las empresas turísticas, sino en el ámbito empresarial en general.
- Programa trabajos de limpieza de habitaciones y áreas generales.
- Supervisa los trabajos de limpieza de habitaciones y áreas generales.
- Capacita en actividades de limpieza de habitaciones y áreas generales.
- Explica las políticas y procedimientos del establecimiento.
- Programa cronológicamente las actividades dentro de la empresa, mostrando cómo deben trabajar los empleados a su cargo y los estándares que se manejan para la entrega de un servicio de calidad.
- Supervisa los procedimientos cuestionando, estándares, procedimientos y políticas para una adecuada entrega del servicio.
- Capacita en actividades de interacción cliente-empresa.

VIII. Indicadores de logro de las competencias:

Conceptuales	<ul style="list-style-type: none">• Distingue las estrategias que le ayudarán a elaboración de sus actividades y trabajos en su área.• Enlista los componentes del mensaje cliente-empleado dentro de la empresa.• Realizan actividades y ejecutan en tiempo y forma según las necesidades del área de servicio.• Nombra las diversas empresas de servicios, incluyendo las empresas turísticas.• Reconoce las necesidades del cliente.
Procedimentales	<ul style="list-style-type: none">• Ordena las actividades según la capacidad y el tiempo del área de servicio a su cargo.• Realiza sus funciones dentro de la empresa en tiempo y forma según las necesidades del área de servicio.• Aplica técnicas de gestión del tiempo de espera.• Identifica las características del personal a su cargo.• Brinda un servicio dentro de los estándares de calidad.
Actitudinales	<ul style="list-style-type: none">• Orden: la forma en que le da seguimiento adecuado a las funciones que desempeña en un área específica de la empresa.• Amabilidad: la forma en que presta el servicio al cliente.• Tolerancia: la capacidad de autocontrol ante situaciones de estrés en el trato con el cliente.• Iniciativa: ofrece más de lo que debe e identifica las necesidades del cliente.• Capacidad de respuesta: atiende de forma eficaz y eficiente las



	<p>peticiones del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Limpieza: su presentación personal es impecable y parte fundamental para brindar una buena atención al cliente.
--	--

IX. Nivel de logro de las competencias:

<i>El nivel de logro de las competencias del programa se clasificará de la siguiente forma:</i>		
O	ÓPTIMO	91-100
A	AVANZADO	81-90
S	SUFICIENTE	71-80
B	BÁSICO	60-70
I	INSUFICIENTE	0-59

Dicha escala describe los valores cualitativos del logro de competencias y sus rangos cuantitativos, organizados por nivel de prioridad con base en la semaforización propuesta por el COPEEMS; donde el color rojo delimita a los estudiantes que no han desarrollado la competencia (insuficiente), amarillo para aquellos que su adquisición se encuentra en vías de desarrollo (básico, suficiente), así como el verde para aquellos que ya la han desarrollado (avanzado y óptimo).

X. Evaluación del aprendizaje:

Tipo de evaluación según el agente	Finalidad y momento de la evaluación
a. Autoevaluación	a. Diagnóstica
b. Co-evaluación	b. Formativa
c. Hetero evaluación	c. Sumativa

XI. Parámetros de evaluación:

Porcentajes de la calificación: Distribución según los indicadores de desempeño	(20) % Conceptuales (40) % Procedimentales (40) % Actitudinales
--	---



Logro de los EC (Estándares de Competencia)	(30) % Estándar EC0044 Programa, coordina, supervisa e informa sobre el estado de los servicios de limpieza en habitaciones y áreas de estancia temporal.
--	---

XII. Instrumentos de evaluación:

<ul style="list-style-type: none">a. Debateb. Presentaciónc. Examen orald. Examen escritoe. Proyectof. Solución de problemag. Ensayoh. Reporte, crítica o artículoi. Estudio de casosj. Portafoliok. Diariol. Rúbricam. Lista de cotejo

XIII. Acreditación:

<p>Las requeridas por la normatividad "Reglamento general de evaluación y promoción de alumnos de la Universidad de Guadalajara".</p> <p>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".</p> <p>Artículo 20. "Para que el alumno tenga derecho el registro del resultado final de la evaluación en el período ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, yII. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso". <p>Artículo 27. "Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none">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".
--

XIV. Bibliografía:



Básica

- Baez Casillas, S.(2011) Hotelería. Grupo Editorial Patria. México.
- Bateson J. Hoffman, K. (2010) Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos. Ed. Thomson. México.
- Godinez, R. Calderón, A. (2009), Breve diccionario de turismo. Editorial Umbral. México.

Complementaria

- García, F. García, P. Gil, M. García. F. (2007) Técnicas de servicio y atención al cliente, Ed. Paraninfo. España.
- Müller de la Lama, E. (2004) Cultura de la Calidad del Servicio. Ed. Trillas. México.
- Pimienta, J. (2007). Metodología Constructivista. Guía para la planeación docente. Ed. Pearson Prentice Hall. México.
- Pimienta, J. (2008).Constructivismo. Estrategias para aprender a aprender. Ed. Pearson Prentice Hall. México.
- SEMS, UdeG. (2008). Bachillerato General por Competencias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. Ed. Universidad de Guadalajara. México.

XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

- Bibliográfico
- Ficha temática
- Compilación temática documental
- Compilación de lecturas de apoyo
- Documentos escritos:
- Libros
- Artículos
- Apuntes
- Notas de clase

XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Recursos Físicos:
- Aulas
- Laboratorio
- Mobiliario
- Equipamiento
- Pintarrón
- Recursos Audiovisuales:
- Proyector
- Diapositivas

XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:



- Habitaciones y áreas de mantenimiento
- Procedimientos Operativos
- English Service
- Equipos de alto desempeño
- Manejo de sustancias químicas
- Toma de decisiones en proporción
- Estructura de lenguaje oral y escrito

XVIII. Glosario de términos:

- **Bien:** Los bienes económicos o bienes escasos por oposición a los bienes libres, son aquellos que se adquieren en el mercado pero pagando por ellos un precio.
- **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa o que compra habitualmente en un comercio.
- **Cultura organizacional:** La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.
- **Empleado de limpieza:** Es aquél que tiene la responsabilidad de la buena presencia y decoro de las áreas públicas en establecimientos de servicio hotelero.
- **Empresas turísticas:** Son aquellas relacionadas con el turismo. Hay dos grandes bloques las que producen bienes y servicios (productoras), y las que los distribuyen (distribuidoras).
- **Expectativa:** Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista.
- **Habitación:** Cuarto de hotel y unidad de hospedaje, que cuenta con instalaciones y equipo para la pernocta privada de huéspedes.
- **Hotel:** Establecimiento dedicado al servicio de alojamiento u hospedaje para turistas.
- **Huésped:** Quien se aloja en casa ajena, que depende de la intención de aquéllos a quienes visita.
- **Necesidad:** Para una persona es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla.
- **Norma estándar de competencia EC0044:** Es el estándar de competencia para personas que deban contar con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes relacionadas con la programación y supervisión de los servicios de limpieza hotelera.
- **Personal:** Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad.
- **Lealtad:** Es un valor que básicamente consiste en nunca darle la espalda a determinada persona, grupo social y que están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, es decir, el cumplimiento de honor y gratitud, la lealtad está más apegada a la relación en grupo.
- **Servicio de limpieza hotelera:** Desarrollo de actividades con el propósito de asear y mantener las condiciones de higiene y la seguridad en el lugar de hospedaje.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.
- **Técnica:** Procesos de trabajo o producción que supone una manera desarrollada del aprendizaje. Sinónimo de práctica que concierne a la aplicación de la ciencia propiamente dicha o conocimiento teórico a la actividad práctica.
- **Trabajo colaborativo:** Es la modalidad de toma de decisiones más apropiada para los espacios laborales, pues permite la comunicación y la interacción entre los diferentes niveles de organización.



- **Turismo:** Estructura conformada por actividades, espacios, bienes y servicios organizados para propiciar el disfrute del tiempo libre.
- **Turista:** Persona que realiza voluntariamente viaje recreativo, que le permite dejar temporalmente su rutina de vida.
- **Venta:** Cesión de la propiedad de algo a cambio de un precio establecido.

XIX. Perfil del docente:

- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación:** para las competencias en el servicio y mantenimiento de las áreas de un hotel, oficinas públicas y privadas.
- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** turismo, ingeniería mecánico-eléctrica y carreras afines.

Nombre de los participantes en su elaboración	<ul style="list-style-type: none">• Alfonso Miguel Padilla Ojeda• Ana Isabel Loreto Castañeda• Ana Isis Martínez Tinajero• Andrea Catalina Caballero Sención• Felipe Guillermo Guillén García• María del Carmen Pérez Loyola• Martha Patricia Sánchez Tenorio• Silvia Liliana Rivera Villaseñor
Fecha última actualización	