



## BACHILLERATO TECNOLÓGICO EN TURISMO Programa de Estudio

### I. Identificación del curso:

<b>Escuela que lo imparte</b>	<i>Escuela Preparatoria Regional de Chapala Escuela Preparatoria Regional de Tequila Escuela Vocacional</i>
<b>Nombre del Módulo de Aprendizaje</b>	<i>English Customer Service</i>

<b>Departamento</b>	<b>Academia</b>	<b>Tipo de módulo</b>
<i>Comunicación y Aprendizaje</i>	<i>Lengua Extranjera</i>	<i>Curso-taller</i>

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

<b>Clave</b>	<b>Horas teoría</b>	<b>Horas práctica</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Créditos</b>
	38	38	76	8

<b>Área de formación</b>	<i>Básica Común</i>
--------------------------	---------------------

### II. Presentación:

El alumno del BTT requiere continuamente comunicarse en idioma inglés, las normas y políticas establecidas por las empresas del ramo restaurantero y turístico lo solicitan debido al alto flujo de visitantes que manejan este idioma. Los alumnos desarrollan competencias en el uso y comprensión del verbo to-be, questions form, auxiliares: can, could would, might, así como el presente continuo en la aplicación gramatical y oral a través de las conversaciones en el proceso de registrar al cliente, asignar habitaciones, el uso y aplicación del tiempo presente simple y presente continuo, al facturar servicios en el restaurante y alojamiento así como presentar la documentación requerida por el cliente para ser liquidada por el mismo. Cada una de las unidades refiere contenidos considerados para el nivel de los alumnos y la integración a su entorno laboral.

### III. Competencias:

<b>Disciplinares</b>	<b>Comunicación</b> 10. Identifica e interpreta la idea general y posible desarrollo de un mensaje oral o escrito en una segunda lengua, recurriendo a conocimientos previos, elementos no verbales y contexto cultural. 11. Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.
<b>Genéricas</b>	<b>Se expresa y comunica</b> 4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.



	<p>Atributos:          4.4. Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</p> <p><b>Piensa crítica y reflexivamente</b>          6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.          Atributos:          6.4. Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</p>
--	---

**IV. Propósito:**

A través de medios audiovisuales, códigos y herramientas apropiados para el proceso de enseñanza aprendizaje escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos de la industria hotelera.

**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
a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos	a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de Casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos
<b>Descripción de la actividad integradora:</b>	Se comunica en una lengua extranjera mediante un discurso lógico, oral o escrito, congruente con la situación comunicativa.

**VI. Actividades de aprendizaje**

<b>a. Unidades temáticas</b>
<p><b>I. Reservations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verb to be in affirmative, negative and information questions form</li> <li>• Kinds of hotels</li> <li>• Expressing likes and dislikes</li> <li>• Tag questions</li> <li>• Rates</li> <li>• Telephone conversation &amp; short answers</li> </ul> <p><b>II. Check In</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliary: can, could, would, might</li> <li>• Describing rooms</li> <li>• The Simple Present Tense</li> <li>• Front desk conversations</li> </ul> <p><b>III. Other Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concierge</li> <li>• Laundry service</li> </ul>



- Bell boy
- Housekeeper
- Restaurant
- Customer information
- Room service
- Rent a car

**IV. Check Out**

- The Present Continuous
- Bills
- Tips
- Complains

b. Funciones de aprendizaje	
Actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora tabla de estructura gramatical para identificar la función del <i>Verb To Be</i>.</li> <li>• Indaga y realiza un power point de los diferentes tipos de hoteles que existen en su localidad.</li> <li>• Identifica los gustos y necesidades del huésped y proporciona tarifas.</li> <li>• Realiza la reservación de acuerdo a los requerimientos del huésped.</li> </ul>
Actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta formatos utilizados en los registros de huéspedes.</li> <li>• Elabora tabla de estructura gramatical con los auxiliares <i>can, could, would, might, y el Simple Present Tense</i></li> <li>• Atiende solicitud del huésped para identificar el tipo de habitación que requiere y proporciona tarifas y formas de pago aceptadas en el establecimiento.</li> </ul>
Actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe gráficamente los principales servicios y facilidades que ofrecen los hoteles de su localidad.</li> <li>• Indaga y escribe en su cuaderno vocabulario que es utilizado en las diferentes áreas del hotel.</li> <li>• Construye y práctica diálogos acerca de los servicios prestados por las diferentes áreas del hotel.</li> </ul>
Actividades de la Unidad IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora tabla de estructura gramatical del <i>Present Continuous Tense</i></li> <li>• Elabora y práctica diálogos de incidentes comunes del huésped durante su estancia en el hotel.</li> </ul>
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra las diferentes opciones de hospedaje y facilidades con que las cuentan los hoteles de su localidad.</li> <li>• Prepara la asignación de habitaciones de acuerdo a los gustos y requerimientos del huésped.</li> <li>• Atiende solicitudes y gustos del cliente durante su estancia en el hotel.</li> <li>• Atiende quejas y sugerencias del cliente y registra la salida del mismo al final de su estancia.</li> </ul>

c. Sub-funciones específicas de aprendizaje	
Sub-funciones de las actividades de la Unidad I	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona información para la estructura gramatical en ingles de elaboración de la tabla.</li> <li>• Ofrece nombres de hoteles reconocidos a nivel nacional e internacional.</li> <li>• Orienta acerca de los diferentes áreas con las que cuenta un hotel.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>Explica las diferentes opciones de hospedajes así como las facilidades de los hoteles de su localidad.</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Investiga formas de aplicar la estructura gramatical y el vocabulario para realizar reservaciones en un hotel de su localidad.</li><li>Recopila información acerca de los tipos de hoteles, tipo de habitaciones y tarifas de las mismas ofrecidas en su localidad.</li><li>Investiga las principales funciones y servicios de un hotel: concierge, laundry, bell boys, housekeeper and restaurant.</li><li>Realiza un power point e identifica las diferentes opciones de hospedaje.</li></ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad II</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Explica el llenado de los formatos de los registros de hospedaje.</li><li>Asesora a los alumnos en las necesidades de un huésped gramatical y en diálogos.</li><li>Repasa y explica la estructura gramatical con los auxiliares can, could, would, might y el Simple Present tense.</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Presenta y expresa la estructura gramatical con los auxiliares can, could, would, might y el Simple Present tense.</li><li>Reconoce y muestra los registros de huéspedes en inglés.</li><li>Repasa en inglés las solicitudes de los huéspedes, las habitaciones, requerimientos, tarifas y formas de pago expresadas en prácticas reales.</li></ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad III</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Guía a los alumnos en las gráficas de servicios y facilidades que ofrecen los hoteles.</li><li>Revisa los cuadernos en el vocabulario de las áreas del hotel</li><li>Evalúa y revisa los diálogos de los servicios en las áreas del hotel</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Lleva a cabo los gráficos y practica las conversaciones de los servicios y facilidades de los hoteles</li><li>Realiza y practica el vocabulario de las áreas del hotel</li><li>Pone en práctica en inglés los diálogos de los servicios prestados en el hotel</li></ul>
<b>Sub-funciones de las actividades de la Unidad IV</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Asesora en las tablas de estructura gramatical del present continuous Tense.</li><li>Tutela los diálogos de incidentes comunes del huésped</li></ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Elabora la tabla en inglés utilizando el tiempo gramatical.</li><li>Presenta y expone en inglés los diálogos de incidentes comunes del huésped en los hoteles.</li></ul>
<b>Actividad integradora</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Evalúa las presentaciones de las diversas actividades de hospedaje y facilidades con los que cuentan los hoteles de su comunidad en inglés.</li><li>Tutela la presentación en inglés de los alumnos en la asignación de habitaciones.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa las solicitudes en diálogos en inglés</li> <li>• Supervisa y evalúa a los alumnos en las quejas y sugerencias del cliente en los hoteles</li> </ul> <p><b>Alumno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestra su capacidad de expresión gramatical y escrita de las diversas opciones de hospedaje.</li> <li>• Prepara la asignación de habitaciones en inglés</li> <li>• Práctica en inglés las solicitudes y gustos del cliente en su estancia en el hotel</li> <li>• Práctica y expone las quejas y sugerencias de los huéspedes en inglés.</li> </ul>
--	--

<b>d. Elementos de competencia</b>	
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema donde desarrolla y aplica estrategias para realizar reservaciones en un hotel para identificar los diversos formatos en inglés, considerando la gramática aplicada y los diálogos para tomar reservaciones.</li> <li>• Ejercicios en su cuaderno de notas de los hoteles a nivel nacional e internacional, así como las tarifas, tipos de hotel, habitaciones, incluyendo los de su localidad.</li> <li>• Expone y aplica estrategias para el mejoramiento del servicio a los clientes las diferentes áreas del hotel, concierge, laundry, bell boys, housekeeper and restaurant y con práctica en su grupo.</li> <li>• Presentación en un power point donde aplique estrategias y conocimientos para el manejo de formatos y quejas en un hotel.</li> </ul>
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráficos (mapas conceptuales) identifica el llenado de los formatos que se utilizan en un hotel. Muestra en inglés la gramática de los mismos.</li> <li>• Tabla de la estructura gramatical con el uso y aplicación de los auxiliares can, could, would, might y el Simple Present tense utilizados en las áreas de los hoteles y los diálogos que pueden atender en cada una de estas.</li> <li>• Práctica/exposición de diálogos en inglés de las necesidades en los servicios de los huéspedes en las habitaciones, con los que puede identificar, room service, laundry, restaurant, swimming pool, snack, bar entre otros.</li> </ul>
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen en que explique los servicios y facilidades que ofrecen los distintos tipos de hoteles para que identifique diferencias de cada uno de estos.</li> <li>• Glosario de palabras utilizadas en las áreas de un hotel y los comenta a través de diálogos, y ejercicios gramaticales en su cuaderno</li> <li>• Cuadro sinóptico de los servicios de un hotel en las áreas de servicio, room service, laundry, restaurant, swimming pool, snack, bar entre otros y explica en inglés en que consiste.</li> </ul>
<b>Elementos de competencia de las actividades de la Unidad IV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla de estructura gramatical del present continuous tense en el cual identifique el uso y aplicación del tiempo mediante el diálogo.</li> <li>• Cuadro sinóptico de la estructura gramatical donde aplica las quejas y sugerencias del cliente, aplica e identifica los incidentes en un hotel y el uso del tiempo en inglés.</li> </ul>
<b>Actividad integradora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa conceptual donde practica y desarrolla prácticas para obtener conocimiento que le permitan contar con una ventaja competitiva en su vida profesional, y ubica las actividades principales en hotel y las</li> </ul>



	<p>facilidades con las que cuenta.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Simulacro de los diversos diálogos en inglés la asignación de las habitaciones</li><li>• Exposición oral donde ejemplifica los gustos y necesidades de un cliente al solicitar servicios de hospedaje en un hotel,.</li><li>• Resumen donde coloque varios diálogos de las quejas e inconvenientes más comunes en un hotel, identificando las problemáticas cotidianas</li></ul>
--	---

**VII. Criterios de desempeño:**

<p><b>El alumno es competente cuando:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conversa de acuerdo a un contexto relacionado con el ámbito hotelero y restaurantero.</li><li>• Cuando realiza funciones propias de la recepción al atender al huésped al ingreso, estancia y egreso del establecimiento de hospedaje en idioma inglés.</li><li>• Trabaja en equipo.</li><li>• Se desenvuelve en prácticas orales.</li><li>• Entrega investigación de campo y en internet.</li></ul>
--

**VIII. Indicadores de logro de las competencias:**

<b>Conceptuales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquiere conocimientos para el manejo y solución de incidentes comunes que se presentan en la atención al huésped en un hotel.</li><li>• Aplica los diálogos de las necesidades y requerimientos de los huéspedes</li><li>• Conoce las diferentes actividades que realiza la recepción de huéspedes en inglés</li></ul>
<b>Procedimentales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza glosario de términos relacionados con la industria hotelera.</li><li>• Indaga y expone vocabulario utilizado en las diferentes áreas de un hotel.</li><li>• Práctica conversaciones comunes y sencillas realizadas en un hotel.</li></ul>
<b>Actitudinales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantiene actitud respetuosa y amable en las diversas conversaciones con los huéspedes</li></ul>

**IX. Nivel de logro de las competencias:**

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



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	( 40 ) % Conceptuales ( 40 ) % Procedimentales ( 20 ) % Actitudinales
Logro de los EC (Estándares de Competencia)	No aplica

#### XII. Instrumentos de evaluación:

a. Debate b. <b>Presentación</b> c. <b>Examen oral</b> d. <b>Examen escrito</b> e. Proyecto f. <b>Solución de problema</b> g. Ensayo h. Reporte, crítica o artículo i. <b>Estudio de casos</b> j. <b>Portafolio</b> k. Diario l. <b>Rúbrica</b> m. <b>Lista de cotejo</b>
---

#### XIII. Acreditación:

Las requeridas por la normatividad “Reglamento general de evaluación y promoción de alumnos de la Universidad de Guadalajara”.
<b>Artículo 5.</b> “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”.
<b>Artículo 20.</b> “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:

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

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

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

#### XIV. Bibliografía:

##### **Básica**

- Dubicka, O’ Keeffe, 2011, English for International Tourism, Longman
- Walker, Harding, 2011, Tourism 1, Oxford.
- Soars, Liz and John, (2009).New Headway English Course. Oxford: Oxford University Press,

##### **Complementaria**

- Macfarlane, M. (2008) English Practice Grammar, Edit Garnet Publishing, USA
- Kathleen M. Bailey, (2005) Practical English Language Teaching:Speking,McGraw Ed. Hill ESL USA.
- De la Torre, F. (2004). Steps Towards and International Trip. Ed. Trillas. México

#### XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

- Internet, libros, revistas, diccionarios, videos.

#### XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Laboratorio de Hotelería
- Laboratorio de inglés
- Aula

#### XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:

- Eventos y grupos
- Habilidad numérica y gráfica
- Ética aplicada al campo laboral
- Software Administrativo
- Actividad física y salud en el trabajo
- Recepción de huéspedes
- Áreas de servicio al huésped

#### XVIII. Glosario de términos:



- **Accommodation:** Distribución de las partes en un todo
- **Address:** Domicilio en que se establece una finca
- **Bar:** Bar lugar especial donde se preparan bebidas
- **Bill:** Cuenta o pago por consumo de alimentos y bebidas
- **Booking:** Reservación tarjeta de registro de huéspedes para hospedarse.
- **Cash:** Efectivo dinero
- **claim:** Queja que realiza el huésped a falta de un bien o servicio
- **Credit card:** Tarjeta de crédito forma de pago en plástico
- **Deposit:** Depósito a favor de un servicio a través de un banco o institución financiera
- **Double room:** Habitación doble con dos camas matrimoniales y/o individuales.
- **Elevator:** Elevador espacio destinado para subir y bajar
- **Front desk:** Recepción centro de inscripción, información y registro de huéspedes.
- **House keeper:** Recamarera personal para realizar trabajos de limpieza.
- **Key card:** Tarjeta (llave) electrónica
- **Key:** Llave de metal para abrir puerta
- **Laundry Service:** Servicio de lavandería que se ofrece en un establecimiento de hospedaje
- **Luggage:** Equipaje conjunto de maletas y cosas que se llevan en los viajes.
- **Manager:** Gerente persona que dirige y administra una sociedad mercantil.
- **Name:** Nombre que se le otorga a alguien en su nacimiento.
- **Nationality:** Nacionalidad condición y carácter peculiar de los pueblos o individuos de una nación.
- **Payment:** Pago entrega de un dinero o especie que se debe.
- **Receipt:** Recibo escrito o resguardo a veces firmado en que se declara haber recibido algo.
- **Reception:** Recepción acción y resultado de recibir.
- **Receptionist:** Recepcionista personal que recibe al huésped.
- **Refund:** Reembolso, devolución acción de regresar en especie, bien, servicio o efectivo.
- **Reservation:** Reservación acción de reservar, acto de apartar un lugar en un hotel.
- **Restaurant:** Restaurant establecimiento comercial donde se paga por la comida y bebida.
- **Room Service:** Servicio a cuartos es un sistema por el cual es usuario de un hotel ordena algún tipo de servicio de comida o bebida.
- **Single bed:** Cama matrimonial con capacidad para dos personas.
- **Single room:** Habitación sencilla es sólo con una cama
- **Twin bed room:** Camas individuales medidas estandar para una sola persona.

#### XIX. Perfil del docente:

- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación en:** los contenidos para la comprensión, interpretación auditiva, habilidad lingüística oral y escrita.
- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** docencia en idioma inglés, lengua extranjera o idiomas.

#### Nombre de los participantes en su elaboración

- Agustín Arce Rubio
- Irma Guadalupe García Llamas
- José Rosario Sandoval Vargas
- Ricardo Reyes Aceves
- Salvador Ramírez Torres
- Sandra Lina León



**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**  
SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR  
SECRETARÍA ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TÉCNICA

<b>Fecha última actualización</b>	
-----------------------------------	--