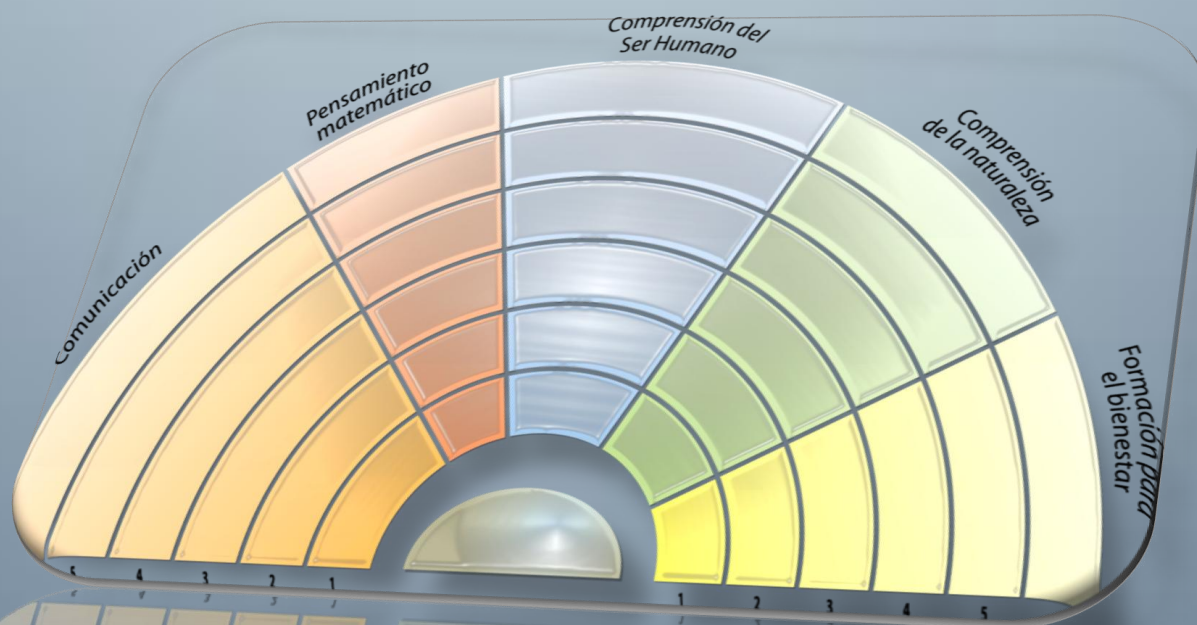




UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

## BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS



TRAYECTORIA DE APRENDIZAJE  
ESPECIALIZANTE (TAE) DE:  
SERVICIOS TURÍSTICOS

PROGRAMA DE LA UNIDAD DE  
APRENDIZAJE DE:  
ATENCIÓN A VISITANTES



## BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

Nombre de la TAE: **Servicios turísticos.**

### Programa de curso

#### I.- Identificación del curso

Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	<b>Atención a visitantes<sup>1</sup></b>
-------------------------------------	--

Ciclo
<b>6to.</b>

Fecha de elaboración
<b>Noviembre de 2009</b>

Clave	Horas de teoría	Horas de práctica	Total de horas	Valor de créditos
	<b>12</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>5</b>

Tipo de curso	<b>CT( Curso Taller)</b>
Conocimientos previos	<b>Comunicación. Expresión verbal.</b>

Área de formación	<b>Especializante</b>
-------------------	-----------------------

#### II.- Presentación

Uno de los propósitos que persigue este curso, es que el estudiante sea capaz de planear un recorrido turístico y de promover los atractivos más importantes de su localidad, a través del desarrollo de habilidades de planeación y promoción del trabajo en equipo, valorando el patrimonio cultural de su región, respetando a otras culturas así como posibilitando su desempeño en las empresas de servicios turísticos. Para poder desempeñar lo anterior, en esta unidad de aprendizaje se abordarán temas imprescindibles como, la filosofía de las relaciones humanas relaciones interpersonales y el manejo de grupos que permitirá analizar y desarrollar habilidades de comunicación entre éstos de acuerdo a su caracterización. Es del conocimiento de todos que el recurso humano es la base fundamental de cualquier organización, por lo que implica identificar los estilos de liderazgo que se aplican, así como distinguir las estrategias que permitan llevar con éxito el trabajo colaborativo, cooperativo y participativo. Con estos rubros, permitirá al alumno realizar procesos de administración turística, específicamente el diseño de de productos turísticos, donde implique planificar, diseñar, organizar, distribuir y controlar operaciones, sobre los tour; así mismo se plantearán las funciones de guía turístico y su legislación.

<sup>1</sup> Programa evaluado por el Consejo para la Evaluación de la Educación Tipo Media Superior A.C. (COPEEMS) mediante Dictamen de fecha 16 de febrero del 2011

### III.- Competencia genérica

Comprensión del ser humano y ciudadanía

### IV.- Objetivo general

El alumno será capaz de planear y programas rutas turísticas, dirigidas a diversos grupos de usuarios, valorando los atractivos físicos y culturales que ofrece su región, con actitud de respeto a hacia el patrimonio turístico.

### V.- Competencias específicas

Diseña y desarrolla de programas turísticos que implique estrategias para ofrecer recorridos turísticos, mediante la aplicación de técnicas y actividades programadas y estimar los atractivos físicos y culturales en su región.

### VI.- Atributos de la competencia

#### **Conocimientos** (saberes teóricos y procedimentales)

- Básicos del turismo dentro de su contexto regional.
- Del patrimonio turístico de nuestra región. (Cultura y espacios naturales)
- Ubicación de lugares históricos, culturales y patrimoniales
- Manejo de personal, grupos, etc.

#### **Habilidades** (saberes prácticos)

- Solucionar problemas específicos en su área de trabajo en su contacto con el turista.
- Capaz de solucionar problemas específicos cuando se requiera.
  
- Trabaja de forma colaborativa y autónoma
- De acuerdo con las habilidades, el egresado adquirirá las destrezas, mismas que serán utilizadas en forma clara y precisa, lo que le permitirá ser diestro en el manejo y toma de decisiones.

#### **Actitudes** (Disposición)

- Propositivo y seguro en su desempeño.
- Actitud positiva
- Dispuesto al trabajo cooperativo
- Emprendedor
- Liderazgo

#### **Valores** (Saberes formativos).

- Mantiene una tendencia a la mejora continua y la atención esmerada en el servicio.
- Ser puntual y valorar la necesidad de integración en el trabajo.
- Disposición permanente.
- Ser previsor, respetuoso y honesto. Valor a los lugares históricos, culturales, turístico de México y otros países.

### VII.- Desglose de módulos

#### Modulo 1.- Relaciones humanas

- a) Relaciones humanas en grupos
- b) Aplicación de las relaciones humanas en grupos
- c) Filosofía de las relaciones humanas

#### Modulo2.- Conducción de grupos

- a) Liderazgo
- b) Estrategias

#### Modulo 3.- Organización de un tour

- a) Elección del tema
- b) Planeación

#### Modulo 4.- Guía turístico

- a) Legislación

#### Modulo 5.- Otros servicios

- a. Manejo de mapas

### VIII.- Metodología de trabajo

La metodología de trabajo sugerido para este curso-taller, será por medio de exposiciones de tópicos preparados por el profesor así como de los alumnos; las practicas se planificarán bajo la temática asignada así como los tiempos establecidos en este programa; el trabajo colaborativo será operado entre los integrantes de cada equipo y a nivel grupal con la asesoría del profesor. Se realizarán investigaciones de tipo documentales como de campo que les permita desarrollar la adquisición de competencias especializantes que requiere esta unidad de aprendizaje y a la vez que sea la evidencia del aprendizaje integral del alumno (ensayos, análisis, lecturas comentadas, aplicación de dinámicas, etc.)

El alumno aprenderá a través de desarrollar diversas actividades previas, de aprendizaje e integrales.

### IX.- Evaluación del aprendizaje

Producto de aprendizaje por módulo	Criterios de evaluación
Relaciones humanas ( Investigación documental, análisis y síntesis sobre la filosofía de las relaciones humanas en grupos y la aplicación de esta) Producto : <b>Ensayo</b>	<b>Ensayo</b> (Introducción, Desarrollo del documento y conclusiones personales.) Extensión del documento Coherencia de la información Criterio de opinión Limpieza y entrega a tiempo establecida.
Conducción de grupos <b>Exposición grupal</b>	<b>Exposición grupal</b> Importancia del tema que se expondrá Representación gráfica o de video de la información.

Organizador de tours <b>Simulacro en el sitio de interés</b>	Participación, tiempo, seriedad y disciplina
Guía turística <b>Presentación en power point</b>	<b>Simulacro en el sitio de interés</b>  <b>Presentación en power point</b> Extensión del documento Coherencia de la información Limpieza y entrega a tiempo establecida
Otros servicios <b>Plenaria</b>	Satisfactorio 100% al 80% No satisfactorio 79% menos

#### X.- Ámbito de aplicación de la competencia

El alumno demostrará las competencias adquiridas en los atractivos turísticos de su localidad ante grupos de visitantes.

#### XI.- Ponderación de la evaluación

El curso incluye partes teóricas, tendrá que evaluarse la competencia comunicativa del alumno en situaciones reales, y cotidianas, específicamente dentro del ramo turístico.

Informe final (25 %), exposición grupal (25%), proposición del alumno (25%), mejora continua (25%)

#### XII.- Acreditación

La calificación será numérica, a partir del análisis de la ponderación de los productos de aprendizaje

#### XIII.- Bibliografía

##### A) Básica

- DEPARTAMENTO DE TURISMO, Manual de información Turística, MÉXICO GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
- FERNÁNDEZ Fuster Luis(1985) Enciclopedia del Turismo, México, D.F: NUEVA EDITORIAL INTERAMERICANA
- LESUR Luis (2006) Manual del Guía de Turistas, COLECCIÓN COMO HACER BIEN Y FACILMENTE, México: Trillas.
- MÉXICO INSTITUTO MEXICANO DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS, La industria Turística sus Factores
- Fundamentales (1964) MÉXICO ACUARIMÁNTIMA
- MÉXICO, (Ley Federal de Turismo) Ley Federal de Turismo Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo de
- Guías de Turistas, (1990)MÉXICO EDITORIAL PAC
- RAMIREZ, Blanco Manuel, Teoría General de Turismo, MEXICO, Ed. DIANA 1981
- ROMERO, Héctor Manuel, Enciclopedia Mexicana del Turismo, MÉXICO LIMUSA 1986
- SANCHEZ, Mendoza, Margarita I., Martínez, Leticia Silvia, Jalisco, Nuestra Región, MC GRAW



HILL MEXICO

- 2000.
- SECRETARIA DE INTEGRACION TURISTICA CENTROAMERICANA, Manual del Guía de Turistas, COSTA RICA
- SITCA 1972.

**B) Complementaria**

<http://www.eumed.net/libros/2007b/286/3.htm>  
<http://www.eumed.net/libros/2006c/203/1w.htm>  
<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/fme/2d.htm>  
<http://vive.guadalajara.gob.mx/defaultE.asp?Descripcion=sitios>  
<http://www.eumed.net/ce/2007b/gma.htm>  
<http://www.biblioteca.org.ar/Libros/2416.htm>

**Elaborado por:**

Nombre	Escuela
Elvira Romero Beltrán	ESCUELA VOCACIONAL
Adrián Gutiérrez Hernández	

**Revisado por:**

Mtra. Patricia Esmeralda Huizar Ulloa	Dirección de Educación Propedéutica
---------------------------------------	-------------------------------------

**Coordinación y revisión general**

Mtra. María de Jesús Haro del Real	DEP@sems.udg.mx
------------------------------------	-----------------

