

Modelo Académico de la Formación Laboral Básica:

Gestión Turística



Módulo I Bases Turísticas



Submódulo I
Introducción al turismo y
empresas turísticas

Submódulo II
Inglés Turístico



EDUCACIÓN



DATOS DEL ESTUDIANTE

Nombre _____

Plantel _____ Grupo _____ Turno _____



"Educación que genera"

COLEGIO DE BACHILLERES DE TABASCO

Mtro. Fernando Yrys Hernández

Director General

Mtra. Ana Fanny Hernández Montero

Directora Académica

Lic. Celis del Carmen Ranero Lara

Subdirectora de Planeación Académica

Mtra. Natividad Vértiz Hernández

Jefa del Departamento de Capacitación para el Trabajo

FORMACIÓN LABORAL BÁSICA: Gestión Turística I

MÓDULO I. Bases Turísticas.

SUBMÓDULO 1. "Introducción al Turismo y Empresas Turísticas"

SUBMÓDULO 2. "Inglés Turístico"

En la realización de este material participaron:

Coordinador: Mtro. Roberto Méndez Velásquez.

Asesor: Mtra. Laura Hernández Hernández.

Participante: Lic. Isela González López.

Edición: 2026-2027A

Revisado por moderador a cargo del seguimiento Académico:

Lic. Elsy del Carmen Martínez Palma

Este material fue elaborado bajo la coordinación y supervisión del Departamento Capacitación para el Trabajo de la Dirección Académica del Colegio de Bachilleres de Tabasco y el contenido del mismo es gratuito, sin fines de lucro y con la responsabilidad de su buen uso para fines educativos
www.cobatab.edu.mx





TABLA DE CONTENIDO

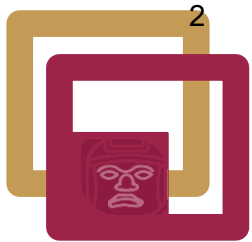
MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL.....	7
PRESENTACIÓN	8
PROGRAMAS DE ESTUDIOS DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA	10
FUNDAMENTACIÓN.....	11
JUSTIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA EN GESTIÓN TURÍSTICA.....	13
ENFOQUE DE LA DISCIPLINA	15
NORMAS TÉCNICAS.....	17
UBICACIÓN DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA.....	18
MAPA DE LA FORMACION LABORAL BASICA.....	19
COMPETENCIAS LABORALES BÁSICAS	20
PROCESO DE EVALUACIÓN BAJO EL ENFOQUE DE COMPETENCIAS.....	23
ROL ESTUDIANTE.....	27
SIMBOLOGÍA.....	28
TEMARIO	31
DOSIFICACIÓN PROGRAMÁTICA SUBMÓDULO 1.....	33
ENCUADRE SUBMÓDULO 1.....	35
SITUACIÓN DIDÁCTICA SUBMÓDULO 1.....	36
EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA SUBMÓDULO 1.....	37
1.CONCEPTO DE TURISMO, TERMINOLOGÍA Y TIPOS DE TURISMOS	40





"Educación que genera"

2. "ANTECEDENTES DEL TURISMO EN EL MUNDO"	49
ANTECEDENTES DEL TURISMO EN MÉXICO	56
3.1 "ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE"	63
3.1.1 TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE	64
3.1.2 PRINCIPALES DEPARTAMENTOS OPERATIVOS DE UN HOTEL	68
4. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE	70
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	74
5. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS AÉREOS	76
5.1 ALFABETO AERONÁUTICO	82
6. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	85
7. "LEYES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA"	88
7.1 LEYES Y REGLAMENTOS	88
7.2 TURISMO SUSTENTABLE	89
TEMARIO	96
DOSIFICACIÓN PROGRAMÁTICA SUBMÓDULO 2	98
ENCUADRE SUBMÓDULO 2	100
INGLÉS TURÍSTICO	100
SITUACIÓN DIDÁCTICA SUBMÓDULO 2	101
ACTIVIDAD 1. EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	102
1 IMPORTANCE OF LANGUAGES IN TOURISM MANAGEMENT	104
2 INTRODUCTION TO TOURISM ENGLISH	104





"Educación que genera"

3	ENGLISH APPLIED IN TOURISM ACTIVITIES.....	105
3.3	THE HOTEL	119
	HOTEL ORGANIZATION CHART.....	121
3.3.1	RESERVATION/ BOOKING DEPARTMENT.....	123
3.3.2	FRONT DESK DEPARTMENT	127
3.3.3	P.BX. OPERATOR.....	137
3.3.4	HOUSEKEEPING DEPARTMENT	143
3.3.5	BELL BOY DEPARTMENT	147
3.3.6	PUBLIC RELATIONS/ RELACIONES PUBLICAS.....	149
3.3.7	RESTAURANT SERVICE/SERVICIO DE RESTAURANT.....	153
3.3.8	COMPLAIN AND PROBLEM DEPARTMENT/DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y PROBLEMAS	163
3.3.9	PROBLEMS DEPARTMENT / SECURITY/DEPARTAMENTO DE PROBLEMAS/SEGURIDAD	168
	HIMNO DEL COBATAB.....	176
	PORRA INSTITUCIONAL.....	177
	COBACHITO	178





"Educación que genera"

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



GUÍA DE ESTUDIANTES

Estimada comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres de Tabasco: quiero hacer énfasis en nuestra Institución, la cual tiene 5 décadas forjando el aprendizaje de cada uno de los jóvenes, hoy muchos de los que han pasado por nuestras aulas de clases son profesionistas exitosos.

Dentro del marco del 50 aniversario COBATAB, me permito como Director General enviarles un cordial saludo y dirigirme a ustedes a través de esta guía de estudio diseñada para acompañarlos como una herramienta en su formación académica y personal.

En esta etapa de su vida, el aprendizaje autónomo es clave para descubrir sus talentos, fortalecer sus habilidades y construir un futuro con propósito. Cada actividad, cada lectura y cada reto que encuentren en esta guía de estudio está pensado para impulsar su Desarrollo integral.

Les invito a asumir con responsabilidad su proceso de aprendizaje, a colaborar con sus compañeros, docentes y a mantener siempre una actitud de respeto y apertura. En el Colegio de Bachilleres de Tabasco promovemos la equidad y creemos firmemente en el potencial de cada uno de ustedes.

Esta guía de estudio busca ser clara y accesible, con objetivos definidos y contenidos relevantes para su contexto. Les animo a aprovecharla al máximo, a preguntar, reflexionar y aplicar lo aprendido en su vida diaria.

Confío en su capacidad para superar desafíos, alcanzar metas y contribuir positivamente a su comunidad. Cuentan con el apoyo de sus docentes y de todos los que integramos esta institución.

Con entusiasmo y compromiso, sigamos construyendo juntos una educación de calidad, que genera cambio.

Con aprecio y confianza,

Fernando Yrys Hernández

Director General

Colegio de Bachilleres de Tabasco



"Educación que genera cambio"





"Educación que genera"

PRESENTACIÓN

Desde su creación, el Colegio de Bachilleres de Tabasco tiene como objetivo impartir educación de nivel medio superior en la modalidad de bachillerato general, operando desde el año 2009 un plan de estudios bajo un enfoque por competencias a través del Marco Curricular Común definiendo así los rasgos del perfil del egresado de la EMS en donde las competencias genéricas en su conjunto delinean el perfil deseable del joven bachiller.

En 2017 el modelo educativo para la educación obligatoria ratificó la importancia de continuar bajo el enfoque por competencias, sumando los aprendizajes claves, colocando en el centro al estudiante y al aprendizaje.

Es importante destacar que, el Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) se sustenta en la Reforma Integral en Educación Media Superior (RIEMS); con ésta los diferentes subsistemas del Bachillerato existentes en México, unifican sus criterios de formación académica, pero conservando sus programas y planes de estudio, esto gracias a la construcción de un Marco Curricular Común (MCC) basado en competencias/genéricas, disciplinares y profesionales- que conformarán el perfil de egreso del estudiante.

La importancia del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) radica no sólo en aspirar o llegar a alguno de los niveles, sino en transformar la vida escolar al alinear prácticas, costumbres y procesos en beneficio del plantel y de la comunidad a la cual impacta; es decir, el ingreso y permanencia al Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) han de originarse y articularse en todos los niveles y directrices de la institución educativa.

El Colegio de Bachilleres del estado de Tabasco presenta las Competencias de la Unidad de Aprendizaje Curricular (UAC) del Componente de Formación Laboral, para el Plan de estudios que como oferta propia tiene este Subsistema Educativo. planteamientos del Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS)¹ buscan una formación integral en el estudiantado

¹ El cual puede ser consultado a través del siguiente enlace:

<https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/work/models/sems/Resource/13516/1/images/Documento%20base%20MCCEMS.pdf>





"Educación que genera

mediante el desarrollo de la capacidad creadora, productiva, libre y digna del ser humano, con amor al país, a su cultura e historia. Por ello, el Bachillerato General plantea las diversas Unidades de Aprendizaje Curricular (UAC) y Formación Laboral para el Trabajo para que con sus estudiantes egresados contribuya al logro de su objetivo específico, el cual radica en la “conformación de una ciudadanía reflexiva, con capacidad de formular y asumir responsabilidades de manera comunitaria, interactuar en contextos plurales y propositivos, trazarse metas y aprender de manera continua y colaborativa”.

El Colegio de Bachilleres de Tabasco a través de su Componente de Formación Laboral Básica ofrece en dieciséis de sus planteles la capacitación de Gestión Turística con la cual se busca desarrollar en el estudiantado competencias laborales básicas, que les permitan aplicar en forma integrada los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores con responsabilidad y autonomía para desenvolverse en contextos específicos del desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo a lo largo de la vida.

En ese contexto, conforme a las necesidades sociales, económicas y demográficas en relación y congruencia con los objetivos y líneas de acción del programa institucional para el Colegio de Bachilleres de Tabasco, se presenta la formación laboral básica en Gestión Turística, específica del bachillerato general, con objetivos delimitados acorde a las características del subsistema y la necesidad del conglomerado social en el cual será aplicado, situación que deviene de tendencias académicas que obligan a este subsistema a tener en consideración las áreas de conocimiento y perfil profesional y su estrecha relación con la demanda ocupacional y la oferta laboral, esto con plena convicción de que los estudiantes del Colegio de Bachilleres de Tabasco concluyan satisfactoriamente con sus estudios de educación media superior e ingresen a sus estudios de nivel superior con herramientas y conocimientos que son de interés general conforme al área geográfica y entorno social en el que se desarrollen; por lo que el presente documento se encuentra conformado en apartados mediante los cuales describe la justificación y los elementos claves para su implementación en el aula.

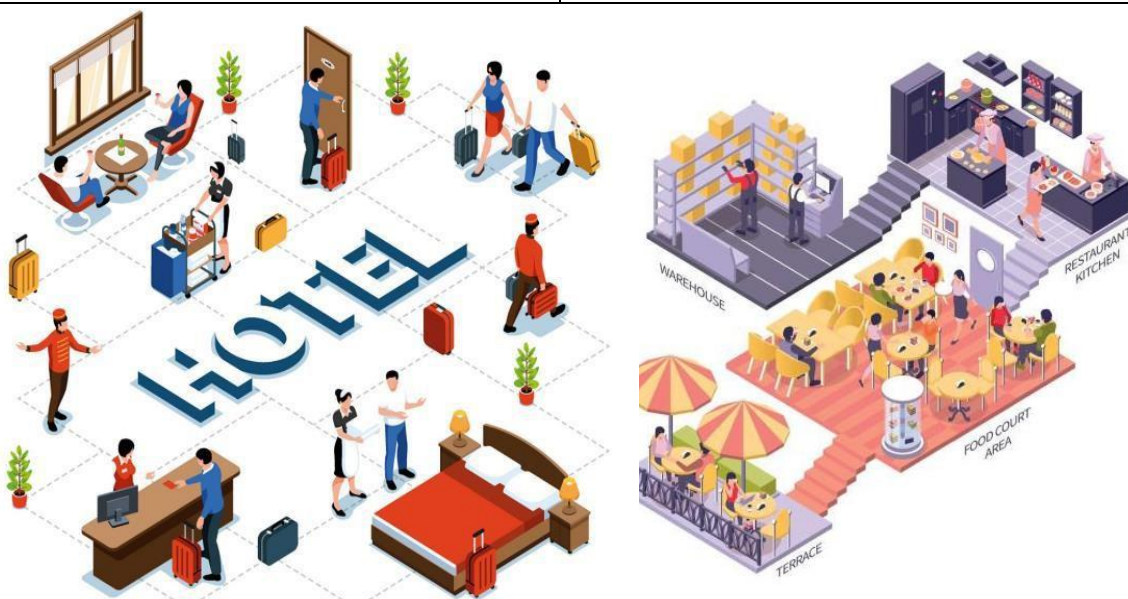




"Educación que genera"

PROGRAMAS DE ESTUDIOS DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA

Semestre	Tercero, Cuarto, Quinto y Sexto	
Créditos	56 totales / 14 por semestre	
Componente	De formación laboral	
Nivel de formación laboral	Básica	
Tiempo asignado	Mediación docente	Estudio independiente
448 h. totales 112 h. por semestre	112 h. totales 28 h. por semestre	
Sector productivo	Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas. ²	



² acorde al RENEC – Registro Nacional de Estándares de Competencia por Sector Productivo. Disponible en <https://conocer.gob.mx/rebec-registro-nacional-de-estandares-de-competencia-por-sector-productivo/>



FUNDAMENTACIÓN

La Dirección General del Colegio de Bachilleres de Tabasco en coordinación con la Dirección General del Bachillerato (DGB), acorde a la Nueva Escuela Mexicana (NEM) y al Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS), y en su responsabilidad de enfrentar tanto los nuevos retos como los objetivos que de estos se desprenden, actualiza el presente Programa de estudios, el cual responde a una visión de educación integral, pertinente, de calidad y excelencia. Dicho programa forma parte del Componente de Formación Laboral Básica del Bachillerato General, el cual busca ser un espacio vinculado con el sector productivo, permitiendo al estudiantado no solo cumplir con su trayecto educativo, sino construir su proyecto de vida, con mayores posibilidades de inserción en el mercado de trabajo.

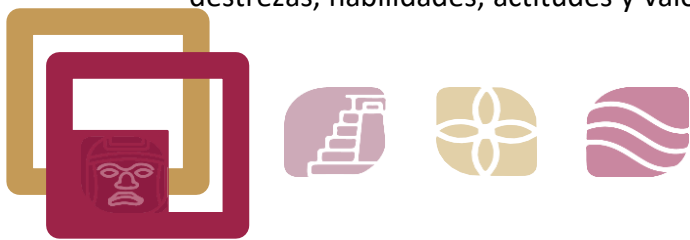
Esto atendiendo al mandato constitucional que en materia educativa, con base en la Reforma Constitucional a los artículos 3°, 31° y 73° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la emisión de la Legislación Secundaria, publicadas el 30 de septiembre de 2019 en el Diario Oficial de la Federación, determinan la reorientación del Sistema Educativo Nacional para “garantizar el derecho a la educación con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva, para incidir en la cultura educativa mediante la corresponsabilidad y el impulso de transformaciones sociales dentro de la escuela y en la comunidad”.

Bajo este contexto, es que el Componente de Formación Laboral Básica, adquiere mayor relevancia, pues tendrá como ejes rectores:

- **Enfoque en competencias**, que busca desarrollar las capacidades y habilidades necesarias para el desempeño laboral.
- **Enfoque humanista**, que valora y respeta la diversidad y la dignidad del estudiantado, su potencial creativo, su participación, su bienestar integral y su compromiso social.

Estos enfoques se orientan a promover una educación inclusiva, equitativa y de calidad, que favorezca el aprendizaje permanente y el máximo logro de los aprendizajes.

Así pues, el Componente de Formación Laboral Básica, busca desarrollar en el estudiantado competencias laborales básicas, que les permitan aplicar en forma integrada los conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores con responsabilidad y autonomía para desenvolverse





"Educación que genera

en contextos específicos del desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo a lo largo de la vida³

Para lograr dicho propósito, lo que a continuación se presenta es una serie de competencias laborales básicas las cuales permitirán al personal docente el abordaje de aprendizajes con la amplitud y profundidad acorde a los diversos contextos.

Es decir, a partir de estas competencias, se diseñarán estrategias de enseñanza-aprendizaje que permita a las y los estudiantes ser capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción, con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, pero también de su entorno inmediato, dispuestos a participar de manera responsable y decidida en los procesos de democracia participativa y a comprometerse en las soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida⁴.

Para lo cual, es de primordial importancia visualizar que debe existir una articulación contextualizada del Componente Laboral Básico, con el Currículum Fundamental y el Ampliado, para garantizar así la transferencia de los conocimientos, experiencias, habilidades, capacidades, actitudes y valores.

Es decir, esta articulación permitirá:

La transversalidad del conocimiento adquirido en el Currículum Fundamental con las competencias laborales básicas requeridas en el mercado laboral.

Fomentar el aprendizaje en contextos diversos, utilizando métodos y estrategias de aprendizaje.

Centrar las necesidades del mercado laboral.

Aprovechar, mediante el Programa Aula, Escuela, Comunidad (PAEC), todas las oportunidades para poner en práctica lo que se ha aprendido; su aplicación no se limitará solo a los recursos sociocognitivos y a las áreas de conocimiento, sino que abarcará los aspectos funcionales (competencias laborales) y recursos socioemocionales.

³ subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.

⁴ subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.

⁵ subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.





JUSTIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA EN GESTIÓN TURÍSTICA.

La Formación Laboral Básica en Gestión Turística se ubica dentro del Área de conocimiento de las Ciencias Sociales, las cuales en el MCCEMS tienen como objeto de estudio orientar el aprendizaje de las y los estudiantes hacia una visión más científica y coherente acorde a las necesidades actuales. Se utilizan los conceptos centrales, los transversales y las prácticas de ciencia e ingeniería en forma apropiada al contexto, entendiendo la naturaleza como un fenómeno complejo y multidisciplinar, en donde se planteen situaciones que permitan comprender la forma en que la ciencia se desarrolla y se aplica en la vida diaria.

Es importante trabajar colectivamente en la construcción del conocimiento, la comprensión más amplia de la forma como funciona el mundo natural y la forma en que la humanidad aprovecha este conocimiento.

Con base en ello, a lo largo del Componente de Formación Laboral Básica, se brindará una formación de carácter genérico y transversal que le permita al estudiantado incorporarse al sector productivo con actividades relativamente sencillas, de autonomía y responsabilidad mínima.

En este sentido, la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y sus 17 objetivos en la Agenda 2030, se presentan como una guía para transformar el sector turismo post COVID-19.

Lo anterior, no sólo por su naturaleza transversal y el impacto social, sino por su posición única para ayudar a las economías y comunidades afectadas a regresar al crecimiento y a la estabilidad, siempre y cuando existan las políticas adecuadas para lograrlo.

Explícitamente, el turismo tiene metas que cumplir en tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En el ODS 4 "educación de calidad", el sector puede aportar incentivos para invertir en educación y en formación profesional y ayudar a la movilidad laboral a través de acuerdos transfronterizos sobre cualificaciones, estándares y certificaciones. En el ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico", la meta 8.9 establece la necesidad de elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible, que permita generar puestos





"Educación que genera

de trabajo y promueva la cultura y los productos locales. Estas acciones también se reflejan en el ODS 12 "Consumo y Producción Responsable", para la puesta en práctica de instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible.

El turismo sostenible tiene una posición firme en la Agenda 2030, pero para cumplir esta agenda hace falta un marco de aplicación claro, una financiación adecuada e inversión en tecnología, infraestructuras y recursos humanos.¹² De manera específica a través de la Formación Laboral Básica en Gestión Turística, el estudiantado conocerá una serie de herramientas y técnicas indispensables que tienen como fin desarrollar habilidades y destrezas del área por medio de la aplicación de los conocimientos básicos en las diferentes áreas de servicio del sector turístico, con lo cual se permite plantear la capacidad de autonomía, organización, compromiso y creatividad de los estudiantes. Así se estará vinculando de forma interdisciplinar con el campo de Lengua y Comunicación.

Con base en lo anterior, esta Formación Laboral Básica tiene el propósito de: Seleccionar estrategias enfocadas a la actividad de servicios turísticos a través del uso de procesos de calidad que favorezcan el buen servicio para coadyuvar al desarrollo social-cultural de su localidad valorando y respetando la multiculturalidad de su entorno. De esta manera, las personas egresadas de esta Formación Laboral Básica se pueden integrar a la vida laboral en instituciones públicas o privadas.





ENFOQUE DE LA DISCIPLINA.

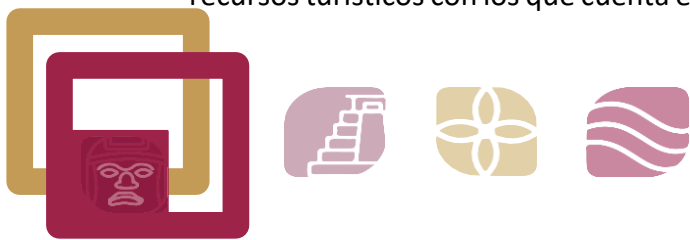
El campo disciplinar del turismo busca promover y desarrollar aprendizajes que formen al estudiantado con visión reflexiva, participativos y consientes para comprender e interpretar – con pertinencia – la realidad social. Los fenómenos naturales y los desafíos tecnológicos de una actualidad cambiante que les permita construir razonamientos basados en el conocimiento la consciencia y la experiencia. Valorando la multiculturalidad y el respeto ambiental hacia su entorno y el mundo.

Propósito de la capacitación de Gestión Turística: Selecciona estrategias enfocadas a la actividad de servicios turísticos a través del uso de procesos de calidad que favorezcan el buen servicio para coadyuvar al desarrollo social-cultural de su localidad valorando y respetando la multiculturalidad de su entorno.

Todos esto con la finalidad de adquirir conocimientos prácticos que permitan realizar un buen desempeño al momento de proporcionar un servicio a los visitantes que acudan a un establecimiento dentro de las empresas turísticas tales como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, líneas aéreas, bares o eventos recreacionales y/o sociales.

Teniendo como referentes. Las Normas Técnicas de competencia laboral (NTCCL) Normas Oficiales Mexicanas Turísticas (NOMTUR), favoreciendo el trabajo en equipo de forma colaborativa y reflexiva, autoaprendizaje, Liderazgo e innovación, los cuales permiten que, al término de la capacitación, el estudiantado sea capaz de desarrollarse en diversos ámbitos del campo laboral turístico u otros contextos relacionados al mismo.

Mediante su intervención estatal, regional e internacional en general, todo con apego a la sustentabilidad de su entorno y el mundo, como se plantea en cada módulo. En el módulo 1 que son las bases turísticas se le proporcionan las herramientas elementales de conocimiento que permitirán conocer los orígenes del trabajo turístico y fraseología básica en inglés para realizar funciones específicas. El módulo 2 tiene como objetivo dar a conocer todos los elementos y recursos turísticos con los que cuenta el estado para poder guiar y proporcionar servicios diversos





"Educación que genera

de esta área, en un tercer idioma, el cual es necesario para un servicio a turistas de esta lengua.

Con respecto al módulo 3, el cual se refiere al marketing turístico nacional, se proporciona un conocimiento integral de lugares turísticos, gastronomía de cada estado, así como los trajes regionales, música y artesanías, se continúa con la enseñanza del idioma francés en situaciones turísticas específicas.

Por último, el módulo 4 provee los conocimientos teóricos y prácticos para la atención de comensales en centros de consumo como restaurantes y bares, así como también, estrategias y conocimientos para organizar diferentes tipos de eventos sociales, culturales, de negocios y turísticos.





"Educación que genera"

NORMAS TÉCNICAS.

NOM-06-TUR-2009 Prestadores de servicios turísticos de campamentos.

NOM-07-TUR-2002 Prestadores de servicios turísticos de hospedaje.

NOM-08-TUR-2002 Guías de turistas generales y especializados.

NOM-09-TUR-2002 Establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

NOM-10-TUR-2002 De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los turistas.

NOM-011-TUR-2001 Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de Servicios turísticos de Turismo de Aventura.

NOM-012-TUR-2016 Prestación de servicios turísticos de buceo.

NUTUR005-01 Coordinar los servicios de Alimentos y Bebidas.

ESTÁNDARES DE COMPETENCIAS EN EL SECTOR TURISMO

ECO667 Prestaciones de los servicios de Hotelería.

EC0016 Atención a comensales en servicios de especialidades.

EC0314 Manejo práctico del Vino en establecimientos de venta y consumo.

EC0620 Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME.

EC0072 Atención "in situ" al visitante durante recorridos turísticos.

EC0868 Asesoría de servicios turísticos en Agencias de Viajes.

EC0038 Atención a Comensales.

EC0042 Coordinación de los servicios de Alimentos y Bebidas.

EC0043 Preparación de Habitaciones para alojamiento temporal.

EC0044 Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento.

EC0045 Prestación del servicio de Recepción y atención al huésped y atención al huésped para su alojamiento.

EC1082 Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

EC0047 Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped.

EC0127 Preparación de alimentos.

EC0128 Preparación y servicio de bebidas.

EC0621 Mantenimiento de habitaciones para alojamiento.

EC0081 Manejo higiénico de los alimentos.

EC0585 Atención de primeros auxilios a la persona afectada-lesionada.





"Educación que genera

UBICACIÓN DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA.

PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TERCER SEMESTRE	CUARTO SEMESTRE	QUINTO SEMESTRE	SEXTO SEMESTRE
Unidad de aprendizaje curricular	Unidad de aprendizaje curricular	Unidad de aprendizaje curricular	Unidad de aprendizaje curricular	Unidad de aprendizaje curricular	Unidad de aprendizaje curricular
La materia y sus interacciones	Conservación de la energía y sus interacciones con la materia	Ecosistemas: interacciones, energía y dinámica	Reacciones químicas: conservación de la materia en la formación de nuevas sustancias	La energía en los procesos de la vida diaria	Organismos: estructuras y procesos. Herencia y evolución biológica
Ciencias Sociales I	Ciencias sociales II		Conciencia histórica I. Perspectivas del México antiguo. Los contextos globales	Conciencia histórica II. México durante el expansionismo capitalista	Conciencia histórica III. La realidad actual en perspectiva histórica
Cultura digital I	Cultura digital II		* Taller de cultura digital		* Temas selectos de matemáticas II
Pensamiento matemático I	Pensamiento matemático II		* Temas selectos de matemáticas I		
Lengua y comunicación I	Lengua y comunicación II	Lengua y comunicación III	* Pensamiento literario		
Inglés I	Inglés II	Inglés III	Inglés IV	** (UAC optativas)	** (UAC optativas)
Humanidades I	Humanidades II	Humanidades III	* Espacio y sociedad	** (UAC optativas)	** (UAC optativas)
* Laboratorio de investigación	* Taller de ciencias I	* Taller de ciencias II	Ciencias sociales III	** (UAC optativas)	** (UAC optativas)
* Orientación Educativa: Escolar	* Orientación Educativa: Personal y ocupacional	* Orientación Educativa: Psicosocial	* Orientación Educativa: Vocacional y Profesional	** (UAC optativas)	** (UAC optativas)
* Laboratorio de Ciencias Naturales y Experimentales I	* Laboratorio de Ciencias Naturales y Experimentales II	* Taller de Cultura y Recreación I	* Taller de Cultura y Recreación II	* Taller de Cultura y Recreación III	* Orientación Educativa: Proyecto de Vida y Profesional
- Currículum ampliado	- Currículum ampliado	* Laboratorio de Ciencias Naturales y Experimentales III	* Laboratorio de Ciencias Naturales y Experimentales IV	* Laboratorio de Ciencias Naturales y Experimentales V	* Laboratorio de Ciencias Naturales y Experimentales VI
		* Introducción al turismo y empresas turísticas	* Recursos y paquetes turísticos estatales	* Recursos y paquetes turísticos nacionales	* Servicios de restaurant, bar y eventos turísticos
		* Inglés turístico	* Francés turístico I	* Francés turístico II	* Emprendimiento en el sector turístico
		- Currículum ampliado	- Currículum ampliado	- Currículum ampliado	- Currículum ampliado



MAPA DE LA FORMACIÓN LABORAL BÁSICA

Modulo I: Bases turísticas

Submódulo 1	Introducción al turismo y empresas turísticas
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos
Submódulo 2	Inglés turístico
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos

Módulo II: Servicios turísticos estatales

Submódulo 1	Recursos y paquetes turísticos estatales
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos
Submódulo 2	Francés turístico I
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos

Módulo III: Marketing turístico nacional

Submódulo 1	Recursos y paquetes turísticos nacionales
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos
Submódulo 2	Francés turístico II
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos

Módulo IV: Servicios de alimentos y bebidas y eventos turísticos

Submódulo 1	Servicios de restaurant, bar y eventos turísticos
	64 horas de mediación docente 16 horas de estudio independiente 8 créditos
Submódulo 2	Emprendimiento en el Sector Turístico
	48 horas de mediación docente 12 horas de estudio independiente 6 créditos



COMPETENCIAS LABORALES BÁSICAS

Hacen referencia a la capacidad para aplicar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores en el desarrollo personal, académico, social y profesional en situaciones de la vida común, de estudio o trabajo para que el estudiantado desarrolle la formación fundamental o laboral básica, que les permite desempeñar funciones laborales de nivel dos de competencia, aplicando soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos.

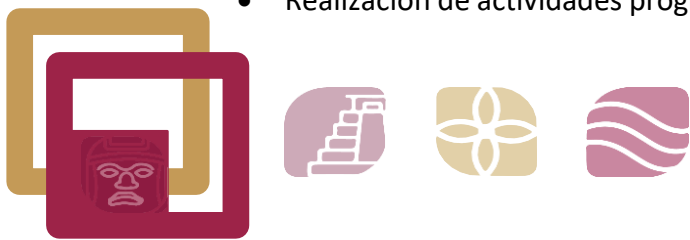
Tienen validez oficial dentro del Sistema Educativo Nacional (SEN), lo cual se expresa con la emisión del documento que acredita su formación.

Estas competencias se caracterizan por:

- **Pertinencia:** Atiende a las necesidades del sector productivo y son valoradas.
- **Relevancia:** Favorece la empleabilidad y emprendimientos productivos, sin disparidades de género, étnicas o exclusión de grupos vulnerables.
- **Coherencia:** Acorde al tipo educativo de media superior.
- **Suficiencia:** Abarca un proceso completo e independiente a las demás funciones que desempeña quien egresa de la formación para el trabajo, técnica o tecnológica en el sector productivo.
- **Autonomía:** Faculta para el análisis y toma de decisiones.
- **Responsabilidad:** Capacidad para asumir compromisos orientados al logro de objetivos y metas laborales.
- **Variedad:** Abarca la ejecución de actividades rutinarias – no rutinarias, predecibles – impredecibles – contextos diversos.
- **Complejidad:** Moviliza recursos cognitivos, procedimentales y actitudinales en diferentes niveles para la ejecución de actividades y funciones.

De igual forma es importante señalar, que, para el caso de la Formación Laboral Básica, como se señaló anteriormente, se logrará en el estudiantado el nivel de competencia dos, el cual se caracteriza por:

- Realización de actividades programadas





"Educación que genera

- Aplicación de habilidades cognitivas y de comunicación para recibir, transmitir y recordar información
- Utiliza técnicas, materiales, herramientas y equipamiento que no requieren un nivel de especialización para realizar actividades en contextos conocidos, además del uso de tecnologías de la información y comunicación básicas, actuando con ética, con un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad sobre su entorno⁶

⁶ subsecretaría de Educación Media Superior. (2023b). El Currículum laboral en la educación media superior.





COMPETENCIAS LABORALES BÁSICAS	CLAVE
1. Explica la evolución del turismo como fenómeno social en México y en el mundo, con actitud de respeto para valorar la multiculturalidad turística en sus diversos contextos.	CPBGT1
2. Argumenta el marco legal Turístico a través de la diferenciación de Leyes artículos y Reglamentos en servicios y productos turísticos vigentes en su contexto favoreciendo su aplicación de forma ética.	CPBGT2
3. Selecciona vocabulario en inglés y/o francés mediante la representación de situaciones reales acorde al contexto del ámbito turístico mostrando una actitud de respeto ante la variedad de opiniones para llevar a cabo una comunicación asertiva.	CPBGT3
4. Clasifica los servicios de hospedaje y de restauración mediante investigaciones teóricas y/o prácticas para el uso correcto de los diferentes tipos de alojamientos turísticos, y establecimientos de alimentos y bebidas según su entorno favorecido de su propio pensamiento crítico.	CPBGT4
5. Valora los recursos turísticos de su región a través de reafirmar su identidad para promover y conservar su riqueza turística estatal de manera sustentable y responsable.	CPBGT5
6. Explica el patrimonio turístico de México con su ubicación geográfica, utilizando mapas gráficos digitales para la elaboración de paquetes turísticos demostrando una consciencia social ante las situaciones de su entorno.	CPBGT6
7. Estructura las etapas necesarias de un evento local, nacional o internacional mediante la organización y el trabajo colaborativo para potencializar sus conocimientos en el ramo turístico con tolerancia y respeto.	CPBGT7
8. Evalúa los elementos básicos de negocios turísticos a través del desarrollo de un proyecto favoreciendo la motivación de logro con la finalidad de diferenciar los tipos de eventos.	CPBGT8





PROCESO DE EVALUACIÓN BAJO EL ENFOQUE DE COMPETENCIAS.

Con base en el acuerdo 8/CD/2009 del comité directivo del sistema nacional de bachillerato, actualmente denominado Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (PBC-SiNEMS), la evaluación debe ser un proceso continuo que permita recabar evidencias pertinentes sobre el logro de aprendizaje y mejorar sus resultados.

De igual manera, El Modelo Educativo para la Educación Obligatoria (SEO 2017) señala que la evaluación es un proceso que tiene como objetivo mejorar el desempeño del alumnado e identificar sus áreas de oportunidad. Además, es un factor que impulsa la transformación de la práctica pedagógica y el seguimiento de los aprendizajes.

- **La autoevaluación.** en esta el bachiller valora sus capacidades con base a criterios y aspectos definidos con claridad por el personal docente, el cual debe motivarle a buscar que tome conciencia de sus propios logros, errores y aspectos a mejorar durante su periodo de aprendizaje.
- **La coevaluación.** A través de la cual las personas pertenecientes al grupo valoran, evalúan y retroalimentan a un integrante en particular respecto a la presentación de evidencias de aprendizaje, con base de criterios consensuados e indicadores previamente establecidos.
- **La heteroevaluación.** La cual consiste en un juicio emitido por el personal docente sobre las características del aprendizaje del estudiantado, señalando las fortalezas y aspectos a mejorar teniendo como base los aprendizajes logrados y evidencias específicas.

Para evaluar por competencias, se debe favorecer el proceso de formación a través de:

- **La evaluación diagnóstica.** Se realiza antes de algún proceso educativo (curso, secuencia o segmento de enseñanza) para estimar los conocimientos previos del estudiantado, identificar sus capacidades cognitivas con relación al programa de estudios y apoya al personal docente en la toma de decisiones para el trabajo en el aula.
- **La evaluación formativa.** se lleva a cabo durante el proceso educativo y permite precisar los avances logrados en el desarrollo de competencias por cada estudiante y advierte las





"Educación que genera

dificultades que encuentra durante el aprendizaje. Tiene por objeto mejorar, corregir o reajustar su avance y se fundamenta en parte, en la autoevaluación. implica una reflexión o un diálogo con el estudiantado acerca de los resultados obtenidos y los procesos de aprendizaje y enseñanza que le llevaron a ello; permite estimar la eficacia de las experiencias de aprendizaje para mejorarlas y favorece su autonomía

- **La evaluación sumativa.** Se realiza al final de un proceso o ciclo educativo considerando el conjunto de diversas evidencias que surgen de los aprendizajes logrados.

Con el fin de que el estudiantado muestre el saber hacer que subyace en una competencia los aprendizajes esperados permiten establecer una estrategia de evaluación, por lo tanto, contiene los elementos observables que deben ser considerados en la evaluación tales como:

- La participación (discurso y comunicación, compromiso, empeño e iniciativa, cooperación).
- Las actividades generativas (trabajo de campo, proyectos, solución de casos y problemas, composición de textos, arte y dramatizaciones).
- Las actividades de análisis (comprensión e integración de conceptos como interpretación, síntesis y clasificación, toma de decisiones, juicio y evaluación, creación e invención y pensamiento crítico e indagación).

Para ello se consideran los instrumentos que pueden agruparse principalmente en (Díaz-Barriga 2014):

- Rúbricas. Son guías que describen las características específicas de lo que se pretende evaluar (productos, tareas, proyectos, exposiciones, entre otras) precisando los niveles de rendimiento que permiten evidenciar los aprendizajes logrados de cada estudiante, valorar su ejecución y facilitar retroalimentación.
- Portafolios. Permiten mostrar el crecimiento gradual y los aprendizajes logrados con relación al programa de estudios, centrándose en la calidad o nivel de competencia alcanzado y no en una mera colección al azar de trabajos sin relación. Estos establecen criterios y estándares para elaborar diversos instrumentos para la evaluación del aprendizaje ponderando aspectos cualitativos de lo cuantitativo.





"Educación que genera

Los trabajos que pueden integrar a un portafolio y que pueden ser evaluados a través de rubricas son: ensayos, videos, series de problemas resueltos, trabajos artísticos, trabajos colectivos, comentarios a lecturas realizadas, autorreflexiones, reportes de laboratorio, hojas de trabajo, guiones, entre otros, los cuales deben responder a una lógica de planeación de proyecto.

Con base en lo anterior, los programas de estudio de la Dirección General del Bachillerato al incluir los elementos que enriquecen la labor formativa tales como la transversalidad, las habilidades socioemocionales y la interdisciplinariedad trabajadas de manera colegiada y permanentemente en el aula, consideran la evaluación formativa como eje central al promover una reflexión sobre el progreso del desarrollo de competencias del alumnado. Para ello, es necesario que el personal docente brinde un acompañamiento continuo con el propósito de mejorar, corregir o reajustar el logro del desempeño del bachiller sin esperar la conclusión del semestre para presentar una evaluación final.

Para ello lo que a continuación se presentan son los principios que orientarán el proceso de evaluación:

1. **Validez:** debe existir correlación entre los resultados de la evaluación y los resultados esperados en situaciones laborales reales
2. **Confiable:** producir resultados consistentes al evaluar en momentos diferentes y en diversos contextos.
3. **Accesibilidad:** facilitar el acceso a cualquier persona que pueda ser capaz de demostrar el desarrollo de la competencia.
4. **Comunicación:** dar a conocer previamente las condiciones en que se va a evaluar, y posteriormente, los resultados mediante la retroalimentación.
5. **Equidad:** evitar cualquier práctica discriminatoria, es decir, el estudiantado será evaluado bajo los mismos criterios e indicadores
6. **Flexibilidad:** adaptarse a diferentes modalidades y opciones de formación, así como a las características y necesidades del estudiantado.⁷

⁷ Subsecretaría de Educación Media Superior. (2023). El currículum laboral en la educación media superior. SEP.





"Educación que genera

Así pues, para poder llevar a cabo lo aquí planteado, se propone la utilización de una amplia gama de instrumentos que permitan visualizar tanto el proceso como el resultado final del aprendizaje del estudiantado, entre los que se encuentran: rúbricas, pruebas de ejecución, portafolios de evidencias, diario de campo o bitácora, organizadores gráficos, ensayos, resolución de ejercicios y problemas, exámenes o pruebas tipo saber, exposición, método de casos, proyectos y debates o discusiones dirigidas, entre otros.

De igual forma, es necesario que la evaluación contemple:

- Autoevaluación: cuando el estudiantado valora su desarrollo y la forma en que aprendió.
- Coevaluación: a través de la retroalimentación entre pares, fomentando la cooperación, la colaboración, la empatía y la crítica constructiva.

Heteroevaluación: emitida por el personal docente en función de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores ponderados en los instrumentos de evaluación.

Finalmente, respecto a los pasos para evaluar las competencias laborales básicas, se presenta a continuación:

Una propuesta elaborada por la Subsecretaría de Educación Media Superior (2023b), la cual ilustra la ruta a seguir y constituye una referencia para el personal docente.

Pasos para evaluar competencias laborales



Fuente: Subsecretaría de Educación Media Superior, 2023b



"Educación que genera"

ROL ESTUDIANTADO

El rol del estudiantado en el proceso educativo no se limita simplemente a recibir información y repetirla, sino que debe ser un agente activo en la construcción de su propio conocimiento y de su identidad. En este sentido, no sólo se trata de aprender a leer y escribir; implica aprender a narrar y comprender su propia vida, tanto como autor o autora de su historia personal, como testigo de su contexto social y cultural. Este proceso es fundamental para que el estudiantado se convierta en un sujeto consciente y crítico de su realidad. La educación es un motor de transformación social, pero también puede perpetuar las desigualdades existentes al tratar a todos y todas por igual sin considerar la diversidad inherente al estudiantado. La educación debe empoderarles, dándoles las condiciones necesarias para reconocer y cuestionar las desigualdades que les rodean. Si las y los estudiantes son insertados en una educación que no considera su clase, sexo, género, etnia, lengua, cultura, capacidad, condición migratoria, religión o cualquier otro aspecto de su identidad, es muy probable que se apropien de la idea de que "la escuela no es para ellos y ellas", ya que se enfrentarían constantemente a comentarios o actitudes que les califican de incapaces, ignorantes, indolentes o inútiles terminando por creerlo y asumirlo como verdad. Esta autodesvalorización es una barrera significativa para su desarrollo ya que puede llevar a creer que el conocimiento y la sabiduría pertenecen únicamente a las y los "profesionales" y no reconocen el valor de su propio conocimiento y experiencia. El rol de las y los estudiantes, entonces, debe ser el de un sujeto activo que desafía y transforma estas narrativas opresivas que fomentan las desigualdades. Debe aprender a valorar su propia voz y experiencia, y a reconocer su capacidad para conocer y transformar su realidad. La educación debe ser un proceso liberador que les permita verse a sí mismos o mismas como agentes de transformación social, capaces de escribir su propia historia y de participar activamente en la construcción de una sociedad más justa y humana.





"Educación que genera"

SIMBOLOGÍA

Icono	Descripción
	Lectura: Indica que se realizará la lectura que contiene información de los conocimientos básicos del Programa de Estudio.
	Material audio visual: Representa recursos adicionales al contenido de los conocimientos básicos del Programa de Estudio a través de un video mostrado por el docente, indicado por QR.
	Actividad: Es momento de realizar una actividad teórica – escrita que contribuye a evidenciar el propósito del aprendizaje esperado de los conocimientos básicos del Programa de Estudio.
	Práctica: Hagamos la práctica guiada, que contribuye a la aplicación de los saberes obtenidos con relación al conocimiento básico del Programa de Estudio, se acompaña con el instrumento de evaluación correspondiente.
	Docente explica: Se sugiere que esta sección el docente profundice los conocimientos para adecuarlos a su contexto.
	Actividad SIGA: Indica el producto que se contempla para la plataforma SIGA.
	Evaluación Diagnóstica: Presenta el momento para llevar a cabo la evaluación diagnóstica del submódulo.
	Instrumento de evaluación: Documento en el que tanto el estudiante como el docente observan los criterios con los que se evaluará el producto a realizar.





"Educación que genera

Icono	Descripción
	Encuadre: Presenta cada aspecto y el porcentaje de calificación con el que se evaluará el submódulo.
	Dosificación: Muestra las fechas en que los conocimientos básicos del Programa de Estudio se van a desarrollar.
	PEC: Proyecto Escolar Comunitario





Submódulo I: Introducción al Turismo y Empresas Turísticas





TEMARIO

Módulo 1. Bases Turísticas
Submódulo 1. Introducción al Turismo y Empresas Turísticas
1. Concepto de Turismo, terminología y tipos de Turismo.
2. Antecedentes del turismo en el mundo y en México
3. Empresas de servicios turísticos
3.1 Establecimientos de Hospedaje
3.1.1 Tipos de establecimientos de hospedaje
3.1.2 Principales Departamentos Operativos Del Hotel, Organigrama y Funciones
4. Tipos y características De Las Agencias De Viajes
5. Tipos Y Características De Los Servicios Aéreos
5.1 Alfabeto Aeronáutico
6. Tipos Y Características De Los Servicios De Alimentos Y Bebidas
7. Leyes que regulan la actividad turística en México
7.1 Leyes y Reglamentos
7.2 Turismo Sustentable





"Educación que genera

Propósito del Submódulo

Explica los antecedentes, conceptos, características y normatividad de las empresas turísticas a través de la investigación documental, bibliográfica y/o digital para reconocerlo como un fenómeno social que favorezca el respeto y la tolerancia en su entorno.

Sugerencia de Evidencias de Evaluación

Relaciona la terminología turismo y sus antecedentes analizando su estructura e historia para favorecer el interés y el respeto por la cultura de su entorno.

Explica las etapas de la evolución y tipos de empresas que comprenden la actividad turística, clasificando y describiendo las características, estructura organizacional y operacional para favorecer el interés por la cultura de su comunidad.

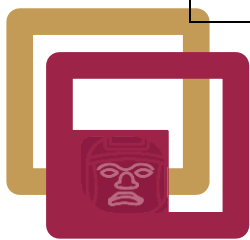
Ejemplifica los elementos que integran la actividad turística reconociendo las leyes y normas que la rigen para favorecer las oportunidades de crecimiento y el interés por la cultura en su contexto.

Competencia Laboral Básica Por Desarrollar

Explica la evolución del turismo como fenómeno social en México y en el mundo, con actitud de respeto para valorar la multiculturalidad turística en sus diversos contextos.

Discute el marco legal Turístico a través de la diferenciación de Leyes artículos y Reglamentos en servicios y productos turísticos vigentes en su contexto favoreciendo su aplicación de forma ética.

Clasifica con acompañamiento de su docente los servicios de hospedaje y de restauración mediante investigaciones teóricas y/o prácticas para el uso correcto de los diferentes tipos de alojamientos turísticos, y establecimientos de alimentos y bebidas según su entorno favorecido de su propio pensamiento crítico.





DOSIFICACIÓN PROGRAMÁTICA SUBMÓDULO 1

Formación Laboral Básica: Gestión Turística

Módulo I: Bases Turísticas

Submódulo I: Introducción al Turismo y Empresas Turísticas

Semestre: 3ero.

Turno: Matutino/Vespertino

Clave: C3TE

Periodo: 2026 – 2027A



Submódulo	Momento	Tiempo (minutos)	Conocimientos	Semana	Fecha inicio	Observaciones
SUBMÓDULO I. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y EMPRESAS TURÍSTICAS	Apertura	50 min	Bienvenida	1	31 de agosto – 04 de septiembre de 2026	Inicio del semestre 31 de agosto
		100 min	Presentación, encuadre y reglas de trabajo.			
		100 min	Evaluación diagnóstica y presentación de la situación didáctica			
	Desarrollo	350 min	1. Concepto de Turismo, terminología y tipos de turismo. 2. Antecedentes del turismo en el mundo y en México	2	07 de septiembre – 11 de septiembre	
		350 min	3. Empresas de servicios turísticos 3.1. Establecimientos de hospedaje: 3.1.1. Tipos de establecimiento de hospedaje	3	14 de septiembre – 18 de septiembre	14 de sep. Entrega de estadística del semestre por centro de trabajo. 16 de sep. Suspensión de labores.
		350 min	3.1.2. Principales departamentos operativos del hotel, organigrama y funciones.	4	21 de septiembre – 25 de septiembre	25 de Sep. Celebración del día Internacional del Turismo
		350 min	4. Tipos y características de las Agencias de viajes.	5	28 de septiembre – 02 de octubre	



"Educación que genera"

		350 min	5. Tipos y características de los servicios aéreos 5.1. Alfabeto aeronáutico	6	05 de octubre – 09 de octubre	
		350 min	6. Tipos y características de los servicios de Alimentos y bebidas	7	12 de octubre – 16 de octubre	12 al 16 de oct. Evaluación Sumativa
		350 min	7. Leyes que regulan la actividad turística en México. 7.1. Leyes y reglamentos 7.2. Turismo sustentable	8	19 de octubre – 23 de octubre	23 de oct. Evaluación Extraordinaria Intrasemestral
		350 min	Presentación de la situación didáctica Revisión de portafolio	9	26 de octubre – 30 de octubre	26 al 29 de oct. Evaluación Extraordinaria Intrasemestral 30 de oct. Reunión de Academias

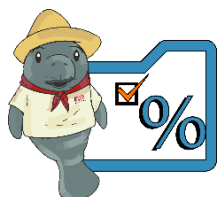
|





ENCUADRE SUBMÓDULO 1

Introducción al turismo y empresas turísticas.



Situación didáctica

"Check in al Turismo, una expedición por el ADN de este mundo".

Actividad	Porcentaje
Portafolio de evidencias (modelo académico)	20%
Act.1 Evaluación diagnóstica Act. 2 tabla informativa de los tipos de turismo. Act. 3 línea del tiempo de los antecedentes del turismo en el mundo. Act. 4 mapa mental de los tipos de hospedaje. Act. 5 cuadro sinóptico de los tipos y características de las agencias de viajes. Act. 6 mapa conceptual de los tipos y características de los servicios aéreos. Act. 7 collage de la clasificación de los servicios de alimentos y bebidas. Act. 8 infografía del concepto de turismo y de las empresas de servicios turísticos.	30%
Proyectos: (Estrategia didáctica) Act. 9 galería itinerante de la historia del Turismo.	50%
Total	100%



La evaluación sumativa del SEGUNDO PARCIAL corresponde a la evaluación final de esta Formación Laboral Básica





"Educación que genera"



SITUACIÓN DIDÁCTICA SUBMÓDULO 1

Título de la Situación Didáctica:	"Check in al Turismo, una expedición por el ADN de este mundo".			Estrategia Didáctica:	Galería itinerante de la historia del Turismo		
Submódulo:	Introducción al Turismo y Empresas Turísticas.	Tiempo asignado :	64 hrs.	Horas de estudio independiente:	16 hrs.	Número de sesiones asignadas :	9 sesiones
Propósito de la situación didáctica:	Reconocer los diferentes conceptos de turismo, así como la terminología relacionada con el contexto turístico, particularmente con las empresas que ofrecen servicios de transporte aéreo, hospedaje, restaurante y las agencias de viaje.						
Sugerencia de Evidencia de Evaluación:	- Relaciona la terminología turismo y sus antecedentes analizando su estructura e historia para favorecer el interés y el respeto por la cultura de su entorno. - Explica las etapas de la evolución y tipos de empresas que comprenden la actividad turística, clasificando y describiendo las características, estructura organizacional y operacional para favorecer el interés por la cultura de su comunidad. - Ejemplifica los elementos que integran la actividad turística reconociendo las leyes y normas que la rigen para favorecer las oportunidades de crecimiento y el interés por la cultura en su contexto.						
Problema de contexto:	Los alumnos de tercer semestre están iniciando la capacitación y la mayoría de ellos tienen pocos o nulos conocimientos sobre el turismo y sus bases, por ello es necesario abordar estos temas fundamentales al inicio de ella.						
Conflicto cognitivo:	¿Qué es turismo? ¿Qué acontecimientos propiciaron el turismo a nivel mundial? ¿Qué sucesos fueron de relevancia en México en el sector turístico? ¿Cuáles son las empresas de servicios de restaurante? ¿Cuáles son los tipos de establecimientos de hospedaje? ¿Cuáles son los departamentos de un hotel? ¿Qué son las agencias de viajes? ¿Qué es el alfabeto aeronáutico? ¿Cuáles son los servicios de restaurante? ¿Por qué es necesario regular la actividad turística? ¿Qué es el turismo sustentable?						



EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA SUBMÓDULO 1

NOMBRE _____ GRUPO: _____

Instrucciones: Responde las siguientes preguntas de acuerdo con tus conocimientos.

1.- ¿Qué entiendes por turismo?

2. ¿Cuál crees que fue el motivo que dio origen al turismo?

3. ¿Qué entiendes por recurso turístico?

4. ¿Qué elementos se necesitan para realizar una actividad turística?

5. ¿Qué factores influyen en el turismo para brindar un buen servicio?

6. ¿Qué beneficios aporta el turismo a una localidad?





Evaluación diagnóstica Submódulo 1

Lee las siguientes preguntas y subraya la respuesta correcta:

1. Es el conjunto de integraciones humanas como transporte, hospedaje, diversión, enseñanzas derivadas de los desplazamientos.

a) Turista

b) Turismo

c) SECTUR

2. Para poder hablar de turismo necesitamos identificar dos elementos fundamentales de esta actividad que son:

a) IMET y OMT

b) SECTUR y Ley de Turismo

c) Turismo y Turista

3. Turista es "La persona que viaja fuera de su domicilio, con el propósito preponderante de esparcimiento, salud, descanso o cualquier otro similar" según:

a) La ley de Turismo

b) IMET

c) OMT





I. Concepto de Turismo





1. CONCEPTO DE TURISMO, TERMINOLOGÍA Y TIPOS DE TURISMOS.

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente completa la actividad 2. Cuadro de datos sobre los tipos de turismo.

Para poder hablar de turismo necesitamos identificar dos elementos fundamentales de esta actividad: turismo y turista.

La palabra "Tur", es un sinónimo de "viaje de vanguardia", "reconocimiento o "exploración.

Es posible que durante la dominación romana esta palabra se haya incorporado al latín vulgar, que era la lengua de los antiguos romanos, la cual ya latinizada viene a ser "Tornare", que significa girar, cuya connotación equivaldría a "viaje circular" o "Tour" que significa viaje o excursión.

En el siglo XVII, a los recorridos por París se les denominó "El Grand y el petit tour", y en Inglaterra en el siglo XVIII, se utilizará la frase de origen francés "faire de grand tour", para referirse al viaje que para complementar su educación realizaban los franceses a través de diversos países europeos, a estos viajeros, se les empezó a llamar "Turistas".

En 1942, los profesores de la Universidad de Berna, W. Hunziker y K. Krapf, definían el turismo como: «la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no estén ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada».

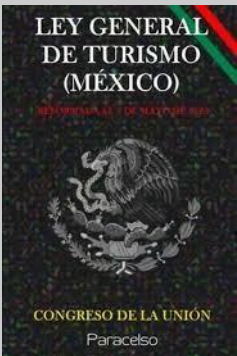
Posteriormente, se definió el turismo como: «los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos» (Burkart y Medlik, 1981). En esta definición, conceptos tales como "desplazamiento fuera del lugar de residencia y de trabajo" introduce positivamente la connotación de viaje y vacaciones/ocio.





"Educación que genera"

Otras definiciones:

<u>Imagen</u>	<u>Nombre del autor</u>	<u>Definición</u>
	Hunziker y Krapf	Turismo es el conjunto de las relaciones y los fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de los turistas, motivados por una actividad lucrativa.
	Oscar de la Torre Padilla	El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas fundamentalmente con motivos de recreación, descanso, cultura o salud, que se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.
	Ley General de Turismo	La materia turística comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos.

Pasando ahora al concepto y origen de la palabra turista, este puede ser definido como cualquier persona que viaja a un sitio fuera de su lugar de residencia, por diversos motivos. The shorter Oxford English Dictionary, en 1800, lo define como la persona que hace una o





"Educación que genera

más excursiones, especialmente si lo hace por recreación, por placer o por cultura, visitando varios lugares por sus objetos de interés, paisaje, etcétera (de la Torre 1980).

Existen otras connotaciones para referirse la persona que realiza actos que tienen relación con la acción turística, estos surgen de acuerdo con el tipo de actividad y el tiempo que se tarda en realizarla y se clasifica de la siguiente manera:



Figura 1. Fuente: Pons, Martin: **Variables medidas y datos para el análisis y la actividad turística**. España. Naws.





"Educación que genera

ELEMENTOS BÁSICOS DEL TURISMO

Sistema turístico

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el sistema turístico se compone de 4 elementos: La demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado. Por su parte, Sergio Molina, pionero en el estudio del turismo en México, describió al turismo desde una concepción sistémica como se muestra en la Figura 2.

Cada componente del sistema propuesto por Molina tiene una serie de elementos:

Superestructura: organizaciones del sector público y privado; así como leyes, reglamentos, planes y programas.

Demanda: se constituye de los turistas residentes en el país y en el extranjero.

Infraestructura: La cual incluye aeropuertos, carreteras, redes de agua potable, drenaje, cobertura telefónica y de internet, entre otros.

Atractivos naturales y culturales: aquí se consideran los elementos del ecosistema, tradiciones, costumbres de las poblaciones receptoras.

El equipamiento y las instalaciones: se integran hoteles, moteles, campings, restaurantes, cafeterías, agencias de viajes, albercas, canchas de tenis.

La comunidad receptora: se refiere a los residentes locales ligados directa e indirectamente con el turismo. (Molina; 1986:17).

De esta manera se analiza la importancia que tienen todos los servicios y elementos que se le brindan al turista (oferta turística) y que en base a este criterio se puede alcanzar una afluencia positiva de visitantes locales, nacionales y extranjeros (demanda turística) que le permitirá a un lugar ser considerado como destino turístico y generar crecimiento económico.



Figura 2. Fuente: Molina, Sergio: **Conceptualización del Turismo**. México. LIMUSA



"Educación que genera

La Planta Turística.

Una vez que la actividad turística permite la explotación económica de los atractivos, se establece un proceso productivo alrededor de éstos; una combinación de bienes y servicios que forman la planta turística, lo cual constituye otro aspecto de los recursos disponibles para ofrecerlos a quienes los demandan.

Esta planta está formada por las instalaciones y el equipo de producción de bienes y servicios que satisfacen lo que requiere el turista en su desplazamiento y estancia en el destino escogido.

Existen otros servicios de apoyo que pueden considerarse necesarios para el viajero, aunque no en igual medida que los antes citados. Éstos pueden ser:

- Automóviles en renta
- Información turística, como mapas, folletos y directorios
- Guías de turista e intérpretes
- Tiendas (fotografía, ropa, artesanía, artículos de recreo, etcétera)
- Puestos de periódicos, revistas y tarjetas postales
- Lavanderías y tintorerías
- Tiendas especializadas en la venta o renta de equipo deportivo





"Educación que genera

TIPOS DE TURISMO.

Existen diversas formas de hacer turismo, debido a esto la tipología del turismo se basa en diferentes elementos para llevar a cabo una clasificación, tomando como principal determinante el motivo del viaje según las siguientes modalidades:



Ilunion Hotels (2001). Turismo masivo (fotografía).
www.dondedormiresdespertar.es

Modalidad 1. Turismo masivo: es ejercido por un gran número de personas, también es considerado como todos aquellos flujos masivos de seres humanos de todas las edades y condiciones que se desplazan simultáneamente en señaladas épocas del año con destinos de recreación y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados.

Clasificación:

1. Relacionado con sol y playa: visitas aglomeradas en playas, paseos en motos y actividades acuáticas en complejos turísticos.
2. Actividades culturales en grandes ciudades: visitas a sitios históricos, eventos musicales, concursos o ferias en grandes ciudades.
3. Otras actividades de esparcimiento en lugares con lujosa infraestructura: visitas a restaurantes, discotecas y casinos lujosos.

Modalidad 2. Turismo alternativo: conjunto de actividades que se perciben como las nuevas tendencias de la sociedad en general, se llevan a cabo de manera racional y con gran apego a la sustentabilidad, el turista busca tener un contacto más cercano con la naturaleza o tener nuevas experiencias en un ambiente único. Esta modalidad de turismo tiene como finalidad la realización de viajes que permitan al turista participar en actividades recreativas en contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales,



Guzmán, Samantha Michelle (2019). Reserva natural con hoteles que imitan la forma de árboles (fotografía).
www.eluniversarl.com.mx



"Educación que genera

indígenas y urbanas respetando el patrimonio natural, cultural e histórico del lugar visitado.

Clasificación:

1. Ecoturismo: talleres de educación ambiental, senderismo interpretativo, observación y rescate de flora y fauna, observación de ecosistemas, observación geológica, observación de atractivos naturales.
2. Turismo de aventura: montañismo, rappel, cabalgata, escalada, observación, ciclismo de montaña, caminata.
3. Turismo rural: talleres artesanales, Etnoturismo, Agroturismo, preparación y uso de medicina tradicional, talleres gastronómicos, fotografía natural, aprendizaje de dialectos, vivencias místicas.

Actividad 2. Tabla informativa

Instrucciones: Con el apoyo de tu modelo académico, identifica los tipos de turismo, así como sus características y diferencias para elaborar una tabla informativa.

Modalidad	Tipos de turismo	Ejemplos
Turismo masivo:	Relacionado con sol y playa	
	Actividades culturales en grandes ciudades	





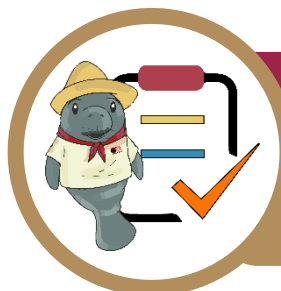
"Educación que genera"

	Otras actividades de esparcimiento en lugares con lujosa infraestructura	
Turismo alternativo:	Ecoturismo	
	Turismo de aventura	
	Turismo rural	





"Educación que genera"



Lista de cotejo Actividad 2: Tabla informativa

DATOS GENERALES						
Nombre(s) del alumno (s):			Matriculas(s):			
Producto: Tabla informativa			Fecha:			
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.			Periodo:			
Nombre del docente:			Firma del docente			
CRITERIO	INDICADORES	VALOR OBTENIDO		PONDERACIÓN	CAL	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
		SI	NO			
1. Datos generales	La actividad se identifica con el nombre del alumno, fecha, semestre y grupo.			2		
2. Información	Clasifica de manera clara y precisa las modalidades, tipos de turismo y ejemplifica cada uno.			2		
3.Formato	Respeto el formato de la tabla informativa.			2		
4.Ortografía	La tabla informativa presenta errores de ortografía.			2		
5.Desempeño	El trabajo se entrega en tiempo y forma.			2		
				CALIFICACIÓN		
Logros				Aspectos de Mejora		

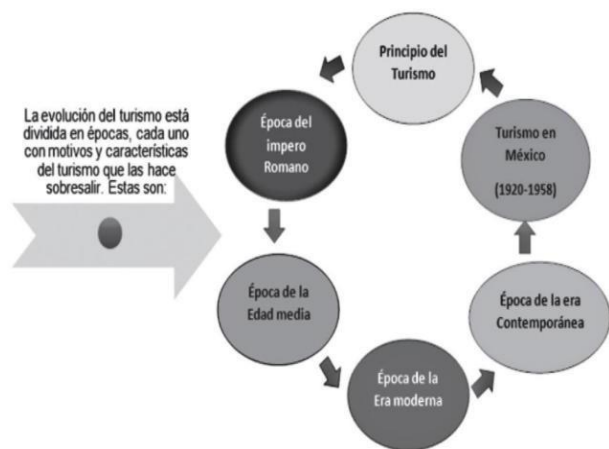


"Educación que genera"

2. "ANTECEDENTES DEL TURISMO EN EL MUNDO"

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente, completa la

Actividad 3. línea del tiempo de los antecedentes del turismo en el mundo.



Fuente: G. Di Bella, Manuel: **Introducción al**

disponer de sus posesiones. Después inventó las guerras de conquista y la captura de los vencidos para utilizarlos como esclavos, situación que en cierto modo subsistió hasta nuestros días; todo seguramente a causa de ese instinto primitivo que hemos heredado.

Edad Antigua:

En el Imperio romano, los romanos visitaban templos y santuarios, asistían a festividades y concurrían a baños termales. Al inicio, los viajes se desarrollaban para el comercio militar, razones políticas o para la comunicación de mensajes desde el gobierno central hacia sus territorios. Los romanos con riqueza viajaban a los balnearios de Grecia y Egipto, con propósitos ya de turismo.

Edad Media:

Durante la Edad Media, viajar era peligroso porque abundaban asaltantes, taberneros, ladrones y asesinos. Sin embargo, la fuerza de la fe mantenía la corriente de viajeros, por lo que había personas que a lo largo de los caminos con información detallada de los lugares que se cruzarían y el tipo de hospedaje que encontrarían (guías de viajero).



"Educación que genera"

Edad Moderna:

Con el Renacimiento (XV y XVI) y los inventos de los navegantes, como la brújula, hizo masivo el desplazamiento dando pie al viajero más famoso de la historia: Marco Polo, quien se desplazó desde su natural Venecia hacia el entonces misterioso Oriente, y al dar a conocer sus experiencias, cultiva el instinto viajero que heredamos de nuestros antepasados.

En los siglos XVII y XVIII, a los aristócratas jóvenes cuando terminaban sus estudios, se les recomendaba viajar a Francia, Italia y Alemania para completar sus conocimientos y obtener experiencia personal. Éstos tenían una duración cercana a 2 o 3 años, a lo que se le denominaba el Grand Tour en 1670 (de este vocablo Grand tour se deriva la palabra turismo), a fin de educarse en la diplomacia o al comercio. El viaje se limitaba a los países de Europa y a veces al Medio Oriente. Debería incluir siempre una visita a Italia, a fin de completar su educación artística y cultural, ya que este país era, y sigue siendo, representativo de las manifestaciones del arte occidental.

Los ricos herederos y empresarios de éxito se desplazan con fines culturales o terapéuticos, aunque por otra parte se siguen realizando desplazamientos con motivos de guerra, conquista, expansión económica y científica. Sin embargo, serán los viajes de esa élite los que proporcionen los antecedentes al viaje turístico propiamente dicho.

Edad Contemporánea:

La Revolución Industrial en el siglo XIX, llamado "El siglo de las luces", se caracterizó por los notables avances tecnológicos que permitieron el desarrollo de las comunicaciones y, como consecuencia, el progreso económico de los individuos que crea la necesidad de conocer, de saber y de estatus que puede satisfacer el turismo.

El descubrimiento del vapor, como fuerza motriz aplicada a los barcos, permitió el desplazamiento masivo de personas de manera más rápida y económica de lo que había sido hasta entonces. Inglaterra ofrece por primera vez travesías transoceánicas dominando el mercado marítimo a mediados del siglo XIX, éste fue el mejor momento del transporte marítimo y de las compañías navieras, lo que aumentó las corrientes migratorias europeas hacia América.





"Educación que genera"

El maravilloso invento del ferrocarril popularizó la transportación y las personas se desplazaron masivamente.

En 1841, el inglés Thomas Cook organizó un viaje por ferrocarril, partiendo de Lancaster a Loughborough. Allí se celebraba un congreso antialcohólico; en esta excursión de un día, de ida y vuelta, reunió a 570 personas. A pesar de haber sido un fracaso económico se considera un rotundo éxito, porque sienta el precedente del paquete turístico; con este simple hecho surge el turismo moderno y surge también el primer profesional de los servicios de viaje. Entusiasmado, se transformó en el empresario que concibió y realizó todo un sistema de funciones y servicios profesionales para viajeros, creando en 1851 la primera Agencia de Viajes del mundo "Thomas Cook and Son" una empresa administrada por él y sus descendientes empleando a más de 30 000 personas, cerrando sus operaciones hasta el 23 de septiembre 2019 debido a problemas financieros y falta de adaptación digital.

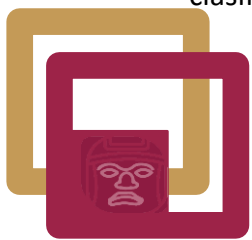
<https://www.youtube.com/watch?v=J-4ey-ulsPk>,

Thomas Cook: la historia del INVENTOR del turismo 🚂 (como hoy lo conocemos)



Las guías turísticas, es decir, publicaciones que describen el lugar que se visita; qué hacer y cómo hacerlo, qué costumbres existen, qué se come o qué museos se pueden visitar, etc., se vuelven una necesidad; surge entonces en Alemania una detallada guía de viajes, famosa hasta ahora, la fundó el editor Karl Baedeker, y su primera obra se refirió a la región del Rin.

El Baedeker, estableció un sistema de clasificación de la calidad de los establecimientos turísticos, mediante el sistema de asignarles una, dos o tres estrellas, lo que constituye el antecedente de la clasificación hotelera actual.





"Educación que genera"

Al Baedeker le sigue la guía Michelin, publicada en Francia y actualmente muy popular en Europa. Se edita por secciones geográficas con una enorme cantidad de datos útiles para los viajeros, sobre todo para aquellos que se desplazan por carretera. Siguiendo la pauta de estas guías de viajes, surgen en todo el mundo manuales de viajes, libros, folletos y revistas que cumplen una importante función social para el viajero.

En 1863, el alemán Stangen funda una agencia de viajes para dar servicio a sus compatriotas. En 1867, el Estadounidense George Mortimer Pullman creador de la Pullman Company. Esta empresa, la Pullman Palace Car Company, introduce en 1872 los carros-dormitorio de ferrocarril y presenta su primer hotel sobre ruedas, el President.

Entre 1872 y 1898 Ritz conocido como el padre de la hotelería moderna, quien también se denominó "el perfecto servidor". Luego empezó a administrar hoteles en Viena, Niza y Lucerna; en esta última conoció a Escoffier que ya comenzaba a ser famoso, juntos formaron un equipo inigualable.

Ritz fue un revolucionario de la administración porque mejoró los servicios del hotel, creó la figura del sumiller o sommelier (experto en vinos que sugiere a los comensales el vino apropiado para la ocasión). Introdujo el cuarto de baño dentro de las habitaciones. Culmina su carrera al establecer en la famosa Place Vendôme, de París, hotel que lleva su nombre a Ritz se le empezó a llamar el "Hotelero de los Reyes y el Rey de los Hoteleros", porque en su incansable actividad llegó a dirigir simultáneamente muchos de los grandes hoteles de Europa.

Otro reconocido del turismo fue Escoffier, quien comenzó su carrera como aprendiz en las cocinas de pequeños hoteles en la Costa Azul. Quien llegó a ser nombrado Emperador de las Artes Culinarias. Escoffier es autor de una Guía Culinaria que se consideró por muchos años la Biblia, de la cocina; fue el inventor de las famosas crepes suzettes, entre otros numerosos platillos que aún hoy se sirven en los restaurantes de comida internacional. Ritz y Escoffier establecieron el principio de unir el servicio de alojamiento y el de alimentos y bebidas en un mismo establecimiento, sobre todo si éste es de primera calidad.





"Educación que genera"

En Europa y en Estados Unidos los Touring y Automobile Clubs, con lo cual se empieza a popularizar el término turismo que será usado en forma universal después. Estos clubes eran y son asociaciones de ayuda mutua entre sus afiliados, y editan mapas y guías; organizan excursiones; obtienen descuentos en hoteles y restaurantes, y proporcionan ayuda mecánica en casos de emergencia.

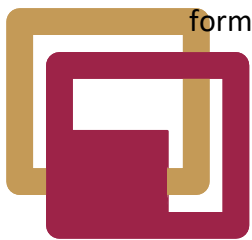
En las Guerras Mundiales, la de 1914-1918 y la de 1939-1945, surgió el avión como arma de combate, pero ya en la época de paz, esta tecnología se puso al servicio del viajero. El hombre de la posguerra empieza a disfrutar de más tiempo libre, de más días de vacaciones casi siempre pagadas, de mayor poder adquisitivo, hace que el turismo comience a tornarse masivo.

El desarrollo de la aviación comercial, como medio de transporte, es lo que da una nueva dimensión al turismo, ya que junto a éste se establece toda una gama de actividades profesionales especializadas que apoyan al transporte aéreo: pilotos, controladores de vuelos, jefes de tráfico, despachadores, sobrecargos, etcétera.

Muchos países como Suiza, Estados Unidos, España, Inglaterra, México, entre otros, se preocupan, por dar enseñanza turística en sus instituciones educativas, que permitan crear personas eficientes en las diferentes áreas y niveles del turismo; así como el fomento del turismo, queden en manos de auténticos profesionales. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo el Concepto de profesión turística se entiende como... un grupo de personas en uno o más subsectores del turismo, basada en un campo del conocimiento bien definido, tras recibir la enseñanza o formación adecuada, con objeto de prestar sus servicios o asesoramiento a terceras personas a cambio de unos honorarios, un sueldo o un salario.

Era de la estandarización del producto turístico:

Las grandes agencias de viajes lanzan al mercado millones de paquetes turísticos idénticos con vuelo charter. Al inicio de este periodo que comienza en la década de 1950-59, había 25 millones de turistas, y al finalizar para 1973 había 190 millones. Da inicio el Boom turístico. En 1979, Hotelleriesuisse (Swiss Hotel Association), esta organización privada, presentó la clasificación formal de los hoteles, crea el primer y único sistema que es considerado internacionalmente





"Educación que genera

En México, inicia la construcción de varios centros turísticos financiados por instituciones internacionales. Entre los más importantes en este periodo destacan Cancún e Ixtapa, en la costa del Pacífico, cercano al puerto de Acapulco, con financiamiento otorgado por el Banco Mundial. Estos centros turísticos se inauguraron a mediados de la década de 1970-79.

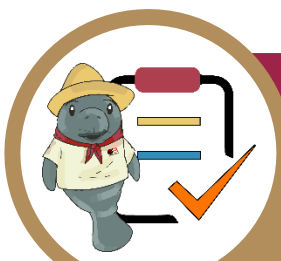
A fines del 1979 y principios de 1980 nace el primer programa moderno de Viajero frecuente o Cliente frecuente, que es un signo de lealtad a la marca que se tiene como proveedor, a veces se otorgan estupendos descuentos o trato especial en los servicios ofertados. El primer programa de viajero frecuente moderno fue creado en Texas International Airlines en 1979.

En el siglo XXI el sector turismo en general marcha hacia una tecnología más sofisticada y con un amplio sentido de conciencia ecológica, asimismo existe una oferta de servicios y productos más especializados y detallados, que atiendan un mercado demandante de vivencias y experiencias.

Actividad 3. Línea del tiempo

Instrucciones: Con el apoyo de tu guía del estudiante. Organiza la información y realiza una Línea del tiempo de la evolución histórica del turismo en el mundo





Rubrica
Actividad 3: Línea del tiempo

DATOS GENERALES			
Nombre(s) del alumno (s):		Matriculas(s):	
Producto: Línea del tiempo		Fecha:	
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.		Periodo:	
CRITERIO	Excelente	Bueno	Regular
Legibilidad	La apariencia total de la línea del tiempo es agradable y fácil de leer.	La línea del tiempo es relativamente legible.	La línea del tiempo es difícil de leer.
Contenido	Una fecha precisa, coherente y completa ha sido incluida para cada evento.	Una fecha precisa, coherente y completa ha sido incluida para casi todos los eventos.	Las fechas son incorrectas para los eventos presentados.
Hechos	Contiene por lo menos 10 eventos. En cada uno describe las evidencias.	Contiene por lo menos 8 eventos y/o solo describe las evidencias en algunos eventos.	Contiene por lo menos 5 eventos y describe de manera deficiente las evidencias en pocos eventos.
Recursos	Contiene al menos 10 imágenes relacionadas con el tema tratado.	Contiene al menos 8 imágenes relacionadas con el tema tratado.	Contiene al menos 5 imágenes relacionadas con el tema tratado.
Ortografía	Sin faltas ortográficas.	Hay hasta 3 errores ortográficos.	Hay más de 5 errores ortográficos.
Total			



ANTECEDENTES DEL TURISMO EN MÉXICO

Los inicios de los viajes en el México tenían la misma naturaleza mundial, el comercio, las peregrinaciones o las guerras. Por tal motivo en 1525 surgen los primeros establecimientos de hospedaje denominados por los mexicas: Coacallis. Se trataba de construcciones de un solo piso situados normalmente cerca de los mercados o a la entrada de las poblaciones. Había Coacallis que recibían al pueblo en general y otros que estaban reservados para clases superiores. La diferencia consistía en el tipo de material de su construcción, sus acabados, así como los baños de agua fría. Los Coacallis eran propiedad del Estado quien proporcionaba alojamiento gratuito, la alimentación corría por cuenta del viajero.

Los antecedentes históricos del turismo en México lo dividiremos en 3 etapas:



Novo, Salvador (s.f.). El primer mesón fundado en la Nueva España (fotografía). www.infobae.com

Primera etapa: Del nacimiento, de 1920 a 1940.

En esta etapa aparecen las primeras corrientes turísticas extranjeras, de hecho, no existe turismo nacional, nacen los primeros servicios turísticos, hoteles, agencias de viajes, organismos especiales, etc.

- Don Francisco Aguilar fue el primer mesonero de la Nueva España, y quien creó la primera cadena hotelera mexicana.
- Don Pedro Hernández de Paniagua, fue quien solicitó oficialmente el primer permiso a la capital de Nueva España para ofrecer en su casa pan y vino, convirtiéndose en el primer mesón de la Ciudad de México. En 1818, se utiliza por primera vez la Palabra Hotel en México.
- En 1805 se inicia el primer servicio de diligencias por caballo, cabían 18 personas, nueve de ellas sentadas en el techo de la carroza.





"Educación que genera

- Fue hasta 1850 cuando se inaugura la primera vía férrea de Veracruz a Puebla, diecinueve años después se inaugura la vía México–Puebla.
- De la mano del servicio de transporte aparecen las Casas de la diligencia, donde los viajeros podían dormir una noche antes de iniciar el siguiente recorrido. El Palacio de Iturbide en la capital mexicana, es convertido en casa de diligencias. Para 1874 se contaba con 50 mesones en todo el país.
- Juan N. Almonte es quien publica la primera guía de viajes mexicana conocida como la Guía de Forasteros y Repertorio de Conocimientos Útiles, donde se aconsejaban las rutas seguras ideales para ahorrar tiempo.
- Entre las décadas de 1920-29 y 1930-39, se abre la carretera Laredo-México que pasa por Monterrey, así como las rutas México-Acapulco, Puebla-Oaxaca, México-Morelia-Guadalajara, Puebla-Tehuacán, Puebla y Veracruz.
- Para 1922 aparece el primer grupo organizado de servicios turísticos, creada por Don Lucas de Palacio la Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles, que más tarde hasta 1941 se convertiría en la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM) y en 1932 se constituye como tal la Asociación Mexicana de Automovilistas (AMA) para auxilio mecánico a automovilistas y turistas en las carreteras.
- En 1926 la Ley de Migración incluye por vez primera, el concepto de turista: extranjero que visita el país por distracción y recreo y su permanencia es menor a seis meses.





"Educación que genera



Alemán Valdés Miguel (1983). Se aborda el concepto de conciencia turística, (fotografía). www.document.pub

Segunda Etapa: De desarrollo, de 1940 a 1958

En esta etapa se da un auge acelerado del fenómeno del turismo, no existe tiempo para planear adecuadamente, se crean los grandes hoteles, se multiplican las agencias y aparecen los transportes turísticos.

Durante el régimen del Lic. Miguel Alemán Valdéz, el turismo tiene un lugar privilegiado en la planeación del desarrollo social y económico del país. Para 1964, en su libro 15 Lecciones de Turismo, abordó por primera vez el concepto CONCIENCIA TURÍSTICA denotando entre otros factores, el carácter personal del turista y del anfitrión. Surgen los grandes centros turísticos, como Acapulco, Manzanillo, Mazatlán, Puerto Vallarta, Cabo San Lucas, Cozumel, Isla Mujeres, Veracruz, Mérida, Guadalajara y la Ciudad de México.

- En 1947 se regula tanto el oficio de guía de turistas, como la actividad de agencias de viaje. Y crea la Escuela Técnica Hotelera, que se convertiría en la Escuela Mexicana de Turismo.
- En el periodo presidencial de Ruiz Cortines se mejoraron los aeropuertos, empezaron a operar líneas aéreas internacionales como Air France, klm, Aerovías Guest y Pan Am, realizándose el primer vuelo comercial a Europa en 1948 (México-Madrid).
- En 1949 se creó la Comisión Nacional de Turismo y uno de los avances más importantes fue que se promulgó la Ley Federal de Turismo el 31 de diciembre; en 1957 se creó el Fideicomiso de Crédito (FOGATUR) Fondo de Garantía y Fomento al Turismo, encargado de impulsar la infraestructura turística; y en 1958 el Departamento Autónomo de Turismo.





"Educación que genera



Facultad de Turismo (2012). Oficina del Patronato Nacional del Turismo, (fotografía). www.wordpress.com

Tercera Etapa: De tecnificación, de 1958 a nuestros días.

Gustavo Díaz Ordaz de forma similar expresaba que **el turismo** para México tenía una importancia tanto económica como social. *"El turismo representa un ingreso muy importante de divisas, que contribuye al financiamiento del desarrollo económico y social de nuestro país. Pero además*

significa una cosa más trascendental, el medio de que el pueblo dispone para transmitir el conocimiento del modo de ser del mexicano, de sus virtudes, de su historia y de su arte..."

- Para 1959 se crean las Cámaras Nacionales de Turismo y la Confederación de Cámaras Nacionales de Turismo, para coordinar y enlazarlas con el gobierno federal y en la Universidad Autónoma del Edo. de México se crea la carrera de Técnico en Turismo.
- El Plan Nacional de Desarrollo Turístico se crea en 1962 y fue pionero de su género en todo el mundo.
- Se creó el órgano paraestatal Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), responsable de la operación y administración de las terminales aéreas en el país en 1965.
- Hacia finales de la década de 1970-79, los tres principales centros turísticos internacionales eran Acapulco, Puerto Vallarta y Cozumel.
- Aparecen diversas organizaciones fundadas con el objetivo de protección al turismo, hasta 1974 aparece el Fondo Nacional de Turismo (FONATUR), encargado de diversificar la oferta de los centros costeros; de diseñar y promocionar sitios turísticos mexicanos como Cancún, Ixtapa, Los Cabos, Loreto y Huatulco. Se desarrollan grandes aciertos turísticos como Cancún en 1975, e Ixtapa en 1978.





"Educación que genera

- En la presidencia de Luis Echeverría se amplió la labor de promoción del turismo nacional e internacional, donde se celebró por primera vez el Festival Cervantino en 1972 y hasta nuestros días.
- Durante la administración de López Portillo, entre 1976 y 1982, se organizó el inventario turístico nacional.
- Durante la gestión de Miguel de la Madrid se concibe como nuevo polo turístico las Bahías de Huatulco, para promover el desarrollo de la región y estimular la economía del estado de Oaxaca. Y se autorizaron los vuelos charter, lo que promovió de manera intensa esta actividad.
- Es en 1992 aparece el término cultura turística. Se crearon nuevos atractivos programas regionales en ciudades coloniales, de turismo ecológico y en centros arqueológicos, como Mundo Maya. Se contribuyó a ampliar la oferta de hospedaje en 1994.
- En la presidencia de Ernesto Zedillo, se incorporaron conceptos como sustentabilidad, se crea la conciencia ecológica en el cuidado de los recursos naturales y del medio ambiente, se diversificó la oferta.
- A partir del 2010, México es sede de la Feria Internacional de Turismo de las Américas, con el fin de impulsar la promoción y comercialización de productos y destinos turísticos.
- En 2011 se crea el año del turismo en México, se mejoró las carreteras, invierte millones de pesos en obra pública e infraestructura turística y urbana en los principales destinos turísticos y rutas de turismo cultural del país.





"Educación que genera

https://www.youtube.com/watch?v=-sli8X7o_q4

Historia del Turismo en México de los años 40s hasta la crisis Covid-19



Actividad de reforzamiento Cuestionario

Instrucciones: Con el apoyo de la lectura que se encuentra en la guía del estudiante elabora en parejas un cuestionario sobre los antecedentes del turismo en México





III. Empresas de Servicios Turísticos





"Educación que genera"

3.1 "ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE"

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente, completa la actividad 4. Mapa mental.



Bustamante, Zalo (s.f.). Tipos de alojamientos turísticos, (imagen).
www.liveworks.com

Para iniciar entendiendo lo que es el servicio de hospedaje, conoceremos algunos conceptos básicos:

ALOJAMIENTO/ALOJARSE

La palabra alojamiento dispone de un uso muy extendido en nuestro idioma y que nos permite designar a aquel lugar físico, instalación, construcción, ya sea temporal o constante, en el cual alguien vive, es decir, la emplea como vivienda para allí descansar, comer, asearse, entre otras actividades normales que se hacen.

De todos modos, cabe destacarse, que el concepto lo usamos mayormente vinculado a aquellos lugares en los cuales las personas que se encuentran de viaje se alojan.

HOTEL

La palabra hotel se deriva del francés Hotel, que etimológicamente significaba cualquier tipo de edificio para recibir huéspedes o visitantes frecuentes. Tiene su mismo origen que la palabra hospital, hospitalario. Vendría a significar en este contexto, albergue.

Se trata de un establecimiento comercial capaz de alojar con comodidad o con lujo a un número de huéspedes o viajeros que proporciona alojamiento, comidas y otros servicios a sus clientes, a cambio de dinero. En general, para poder ser llamado un hotel, ha de tener por lo menos 6 habitaciones (dormitorios) al público, de los cuales al menos 3 deben disponer de baño privado.

Por otra parte, los hoteles, pueden ofrecer a sus visitantes algunos servicios adicionales como guarderías, peluquerías, restaurantes, piscinas, spa, servicios de conferencia, entretenimientos y espacios para la práctica de deportes varios, los cuales contribuirán a hacer su estadía más placentera y relajada, para que no se extrañe tanto el hecho de no estar en casa; a estos elementos se les denomina Servicios Complementarios.





3.1.1 TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE:

En la industria del hotelaría, existen diferentes opciones para los clientes de acuerdo con el lugar donde desean vacacionar, y según su ubicación existen los siguientes tipos de establecimientos más comunes:

Hoteles de ciudad o urbanos:

Son los hoteles situados en las ciudades, normalmente en los centros históricos, zonas comerciales o de negocios. Se orientan tanto al turismo vacacional y de negocios. Se han construido pensando en personas que buscan disfrutar de servicios de habitación, instalaciones deportivas y toda clase de detalles que llenen sus expectativas turísticas, así como restaurantes de alta cocina.



Viator(s.f.). Búsqueda del tesoro en Colmar, (fotografía). www.viator.com

Dentro de esta misma clasificación, podemos tener también a los Hoteles Business Class o Negocios: Enfocados básicamente para el turista que permanecerá un corto período de tiempo. Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio, los cuales requieren servicios muy particulares.

Hoteles de aeropuertos:

Están situados en las proximidades de los principales aeropuertos, especialmente cuando están alejados de los centros urbanos a los que sirven. Su principal clientela son pasajeros en tránsito o, de entrada-salida sin tiempo suficiente para desplazarse a la ciudad y tripulaciones de las líneas aéreas. Las estancias suelen ser muy cortas.

Hoteles de playa:

Están situados en las proximidades de las principales playas. Su clientela corresponde casi exclusivamente al turismo masivo. Las estancias suelen ser de varios días.

Bungalows: son unidades semejantes a los departamentos ya que se rentan amueblados y con cocineta, solo que tienen independencia entre sí; generalmente se localizan en playas.

Departamentos o Condominios: son unidades amuebladas con cocineta integrada a un edificio, las cuales prestan servicio de alojamiento. Se rentan generalmente por semana, quincena o mes.





"Educación que genera"

Hoteles de naturaleza:

Están situados en las proximidades de parajes naturales de interés como parques, reservas y áreas protegidas. Las estancias suelen ser de varios días.

Cabañas: estas unidades suelen localizarse cerca de lagos, playas o bosques, y son unidades semejantes a los departamentos, por rentarse amueblados y con cocineta.

Camping: son refugios ubicados particularmente en zonas montañosas, en las cuales suelen pernoctar los alpinistas.

Farm-house: son casas rurales o granjas para estar en contacto con animales como patos, gallos, gallinas, cabras, vacas, ovejas...y más. También lugares que tienen establos con caballos en sus instalaciones.

Albergues turísticos:

Establecimientos que atienden al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar, aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.

Hoteles posada o Casa de Huéspedes:

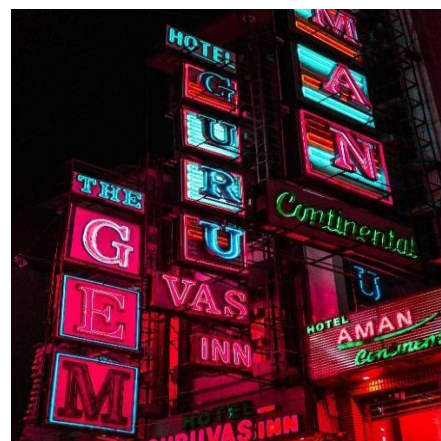
Donde el hospedaje se pacta por un tiempo más o menos largo, cuenta con servicio de alimentos y tiene menos de 10 habitaciones. Algunas son muy antiguas, y el pago es menor al de un hotel común.

Hoteles balnearios:

Hospedaje situado dentro de instalaciones balnearias dedicadas a los baños públicos o medicinales. Tiene un índice de estancia medio, oscilando entre varios días y pocas semanas

Motel de carretera/ Auto hotel:

Son establecimientos situados en las proximidades de las carreteras, que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancia de corta duración. Se encuentra fuera del núcleo urbano o como mínimo en las afueras de los mismos próximos en grandes vías de comunicación. Suelen tener señalización vial indicando el acceso por carretera, este acceso suele ser independiente del peatonal. Normalmente son inmuebles por lo general de una o dos plantas, cuya planta superior sería de alojamiento y la inferior, el garaje. Tienen un bajo índice de estancia o de alojamiento oscilando entre las 24 horas y 48 horas.



Pexels (s.f.) hoteles The Gem, Guru, Vas Inn, Aman y Continental, Osaka, Japón (fotografía).



"Educación que genera"

Hoteles casino:

Se caracterizan por su oferta de juego en sus propias instalaciones.

Hoteles boutique:

El término es originario de Estados Unidos de América, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales. Estos hoteles ofrecen un nivel de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular. Son usualmente más pequeños que los hoteles convencionales, teniendo desde 3 hasta 100 habitaciones. Este segmento de mercado es de gran poder adquisitivo, no estacional, muy elástico y repetitivo.

Dentro de este mismo término encajan los pequeños hoteles con encanto; normalmente hoteles de reducidas dimensiones, situados en entornos singulares y habitualmente ubicados en edificaciones cuya arquitectura tiene un interés especial por tratarse de edificaciones antiguas, rehabilitadas y adaptadas para tal menester, por ejemplo: cortijos, haciendas, palacios, monasterios, palacetes, casonas, etc.

Hoteles de temporada o estacionales:

Son hoteles con estructuras estacionales que desarrollan su actividad solamente durante parte del año. Un ejemplo típico son algunos hoteles situados en la montaña, en estaciones de esquí, e incluso en la costa.

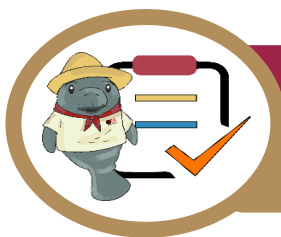
Hoteles flotantes:

Los hoteles flotantes son hoteles que no están localizados en el suelo y normalmente se pueden encontrar en el agua. Mientras que un hotel flotante puede ser diseñado para flotar en el agua, la mayoría de los hoteles de este tipo se suelen poner en una especie de zancos para que la estructura no se mueva. En algunos casos ni siquiera se montan encima de las aguas de un lago o en el mar, sino que se suspenden de los árboles.

Actividad 4. Mapa mental

Instrucciones: Con el apoyo de tu guía del estudiante. Organiza por equipos la información y realiza un mapa mental del tema tipos de establecimientos de hospedaje.





Lista de cotejo
Actividad 4: Mapa Mental

DATOS GENERALES						
Nombre(s) del alumno (s):					Matriculas(s)	
Producto: mapa mental					Fecha:	
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.					Periodo:	
Nombre del docente:					Firma del docente:	
CRITERIO	INDICADORES	VALOR OBTENIDO		PONDERACIÓN	CAL	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
		SI	NO			
1. Datos generales	La actividad se identifica con el nombre del alumno, fecha, semestre y grupo.			2		
2. Estructura	Parte de la idea principal, se conecta nuevas ideas hasta completar la información, tiene imágenes que lo asocian con el tema, utiliza palabras claves, se plantea la información en dirección de las manecillas del reloj.			2		
3.Informacion.	La información utilizada para la elaboración del mapa mental tiene coherencia y claridad.			2		
4.Ortografia	La actividad presenta excelente ortografía y letra clara.			2		
5.Desempeño	El trabajo se entrega en tiempo y forma, muestra limpieza y creatividad.			2		
Logros				Aspectos de Mejora		



"Educación que genera

3.1.2 PRINCIPALES DEPARTAMENTOS OPERATIVOS DE UN HOTEL

Para comprender la forma en cómo se organizan las áreas de un hotel, es necesario conocer los aspectos relevantes al manejo y función de las mismas, que deben plasmarse en un organigrama, el cual puede definirse como: "El organigrama es un instrumento fundamental, tanto para la eficacia de la dinámica de trabajo como para el control organizativo y estructura. Es una herramienta gráfica que representa la forma en que una empresa está organizada y ayuda a las empresas a dividir el trabajo de la organización, especializando cada tarea que se tiene que hacer por especialización".

ORGANIGRAMA DE UN HOTEL

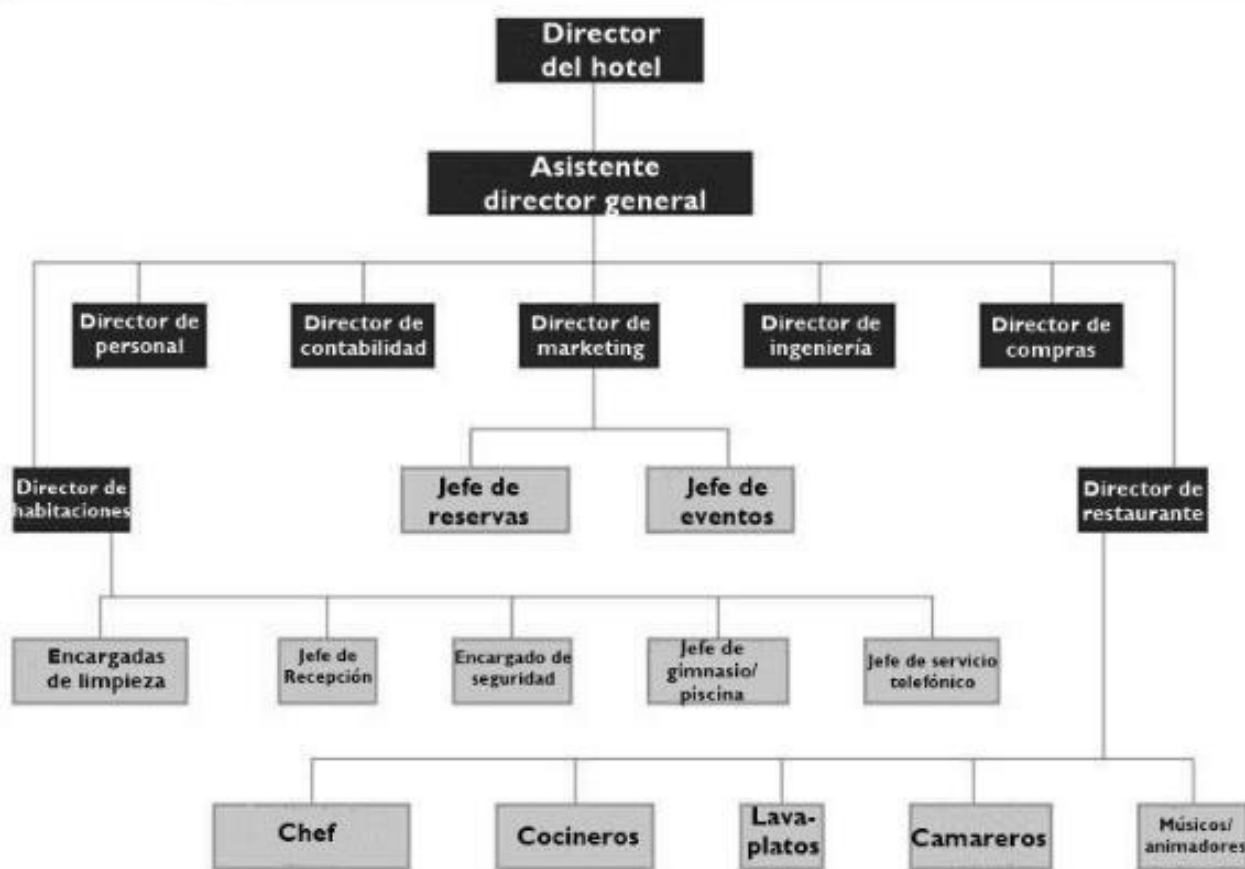


Figura 3. Fuente: Báez Casillas, S.: **Hotelería: Guía completa** (4ª ed.), México. Patria.



"Educación que genera"

ÁREA DEPARTAMENTAL Y/O PERSONAL	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Departamento de Reservaciones	Es la sección del hotel responsable de recibir y controlar las solicitudes de espacio para la reserva de habitaciones del establecimiento.
Departamento de Recepción	Es el lugar desde donde se controla el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se realizan reservas y se asignan las habitaciones.
Botones (bellboys)	Es la sección del hotel responsable de brindarle un servicio personalizado al huésped desde el momento de su llegada hasta la salida, siendo la primera imagen que tiene el cliente del servicio.
Departamento de Teléfonos	Es la sección del hotel responsable de garantizar que exista una buena comunicación entre los demás departamentos, gestionar las llamadas telefónicas (internas, nacionales e internacionales) y brindar un servicio al cliente memorable.
Ama de Llaves	Es la sección del hotel responsable de la limpieza y presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del establecimiento.
Camarista (Recamarera o Mucama)	Se encarga de la limpieza de las habitaciones de un hotel, incluidos los pasillos, baños, dormitorios y áreas de descanso.
Departamento de Lavandería	Es la persona responsable de realizar las tareas relacionadas con el lavado, secado, planchado y plegado de la ropa de cama, toallas y otras prendas utilizadas en el hotel.
Servicio de valet	Es la persona encargada de realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas comunes (lavar, planchar, arreglar la ropa del establecimiento...) consiguiendo así la máxima calidad del servicio y siempre aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas por este sector profesional.
Departamento de mantenimiento	Un equipo interno que a menudo nunca es experimentado directamente por los huéspedes es el del Departamento de Mantenimiento.
Departamento de Alimentos Y Bebidas	Este departamento es fundamental para la experiencia del huésped en el hotel, ya que ofrece una amplia gama de opciones de alimentos y bebidas, desde desayunos, almuerzos y cenas, hasta aperitivos, bebidas y servicios de bar.
Departamento de Seguridad	Se encarga de mantener el hotel y sus diferentes áreas bajo un sistema de seguridad. El objetivo es proteger a los huéspedes y los trabajadores del hotel, así como ofrecer un ambiente de resguardo y confianza.

Orientación pedagógica: Se recomienda un recorrido a diferentes hoteles de la localidad para realizar una investigación de campo sobre la clasificación, funciones, tipos de habitaciones, así como recibir pláticas de los diferentes departamentos en los que se divide dicho hotel.



"Educación que genera"

4. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente, completa la **Actividad 5**.

En el sector turístico existe empresas que actúan como intermediarias entre los prestadores de servicios turísticos (hoteles, líneas aéreas y otras empresas de transporte) y el cliente o turista consumidor de dichos servicios, las mismas son las agencias de viajes y turismo.

Una agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como transporte, entretenimiento, servicio de alojamiento, etc., con el objeto de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes



Figura 4. **Intermediación de las agencias de viajes.** Nota. Fuente: Elaboración propia. (2026).
deseen y puedan utilizarlos.

Clasificación y Tipos

Existen diversos criterios para clasificar las agencias de viajes, las cuales se han determinado en tres criterios:

1.- Magnitud de operación:

a) Minoristas o detallistas: Son empresas pequeñas, con un mínimo de empleados y que comercializan al consumidor final los productos ofrecidos por las agencias mayoristas o tour operadoras, o venden servicios a “menudeo” a sus clientes.

b) Mayoristas o wholesaler: Cuenta con una organización especializada y según su volumen de operación llegan a tener sucursales. Tiene actividades mixtas ya que puede lograr actividades de organizador de viajes, así como promotor de viajes organizados por una Tour operadora. Obtiene



"Educación que genera

a través de los prestadores de servicio tarifas reducidas que las normales y al combinarla con otros elementos forman un producto integrado o paquete.

c) Tour operadora: Estas empresas al igual que las mayoristas, organizan paquetes turísticos. La diferencia radica en que éstas cuentan en propiedad con parte del equipo e instalaciones para proporcionar los servicios de hospedaje y transportación básicamente. Por lo tanto, no dependen tanto de los prestadores de servicios turísticos existentes en el mercado, lo que les permite elaborar paquetes atractivos económicamente hablando para el turista.

2.- Tipo de mercado:

Agencias receptoras (incoming): Éstas organizan la recepción y atención, en destino, a los turistas, enviados por otras agencias de viajes situadas en diferentes puntos geográficos, o que tomaron contacto directo con ellas. Sus tareas consisten principalmente en brindar: traslados, alojamiento, excursiones en el destino en el cual se encuentran.

Agencias emisoras (outgoing): Se encargan de vender paquetes para que sus clientes se desplacen desde su lugar de residencia hacia otras zonas geográficas diferentes a aquellas donde se ubica la agencia que vende el paquete y donde residen los turistas.

Agencias emisoras-receptoras o mixtas: se ocupan de prestar simultáneamente las funciones de las dos categorías anteriores. Venden servicios a nacionales dentro y fuera del país.

3.- Canal de distribución:

a) **Agencias Implant:** Actúan como sucursales pequeñas de agencias de viajes que se instalan en empresas grandes, cuyo personal requiere permanentemente de los servicios de una agencia de viajes. Funciona exclusivamente para atender al personal de la empresa donde se localiza. Se encarga de organizar y vender los viajes de los empleados y ejecutivos.

b) **Franquicias:** Son agencias cuya propiedad no pertenece a la persona que las gestiona, sino a una empresa que vende la marca. El agente se beneficia del nombre y del soporte de la empresa de renombre, mientras que dispone de cierta capacidad organizativa y autonomía.

c) **Agencias de Viajes Online / Online Travel Agency (OTA).** Son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes. Este tipo de sitios se pueden basar en comentarios y críticas de destinos turísticos, hoteles y restaurantes como es el caso de TripAdvisor, en la venta de vuelos y hoteles como sucede con despegar.com o en la renta de casas y departamentos de particulares a precios realmente económicos como lo hace airbnb, incluso pueden ser una combinación de varios servicios. Aunque este sistema puede tener en algunas ocasiones algunos inconvenientes derivados de la falta de sede física, en la última década han ganado mucha popularidad.





Podemos agregar que existen otras tipologías de agencias de viajes, las mismas son:

1. Agencias de viajes especializadas: son aquellas que se abocan a la atención de un determinado segmento de mercado. Por ejemplo: Organizadores de congresos y convenciones, Especialistas en Bodas, empresarial, etc.

2. Agencias turísticas: Se ocupan de organizar viajes de placer. Dentro de estas habría que distinguir por públicos, tales como viajes para la tercera edad, viajes de lujo, etc.

3. Agencias consolidador. Tienen nichos específicos de mercado, ofreciendo tanto precios especiales como productos específicos. Generalmente no venden sus productos directamente al público, sino a través de agencias minoristas o bien a través de internet, y casi siempre se trata de viajes internacionales.

Funciones y Características de las Agencias de Viajes

Las agencias de viajes realizan una labor muy importante en la actividad turista, ya que ofrecen a los potenciales turista diferentes servicios y realizan funciones que llegan a afectar la decisión del turista al elegir un destino de viaje. Entre sus funciones destacan:

- Cumplen la función de distribución cuando comercializan los productos turísticos.
- Elaboran y realizan proyectos, planes e itinerarios turísticos. El potencial turista solicita al agente de viajes le presente las diferentes alternativas de viaje a un destino de su elección.
- Reservan espacios en los medios de transporte.
- Reservan a los turistas servicios de hospedaje en los distintos establecimientos tales como: hotel, motel, cabañas, condominios, cruceros, etc.
- Prestan a los turistas servicio de reservación y adquisición de boletos para espectáculos y centros de atracción turística como: Olimpiadas, mundiales deportivos, culturales, peregrinaciones religiosas, Disney World, conciertos musicales, etc.
- Proporciona el servicio de información general sobre el lugar al que va a viajar. Cuando el viajero va a un destino totalmente desconocido que es la primera vez que viajará ahí o bien que es un país extranjero, es necesario proporcionar información importante referente al destino, como idioma, clima, uso de la moneda, vacunas, pasaporte y visa, costumbres, etc.





"Educación que genera"

En cuanto a los servicios que brinda, el de orientación o asesoría es gratuito, y se proporciona con el fin de informarle al cliente, claramente, la gama de ofertas de que dispone la agencia, referente a proveedores, destinos, servicios y viajes.

Es preciso tener en cuenta las necesidades y expectativas del cliente para mostrar las opciones viables y a su conveniencia puesto que un asesoramiento de calidad asegura a un cliente. Aunado a esto la agencia debe contar con una extensa red de fuentes de información, con profesionales expertos en destinos y viajes, competentes para atender al cliente y con la adecuada preparación cultural y técnica. Para abastecerse de información, las agencias de viajes deben contar con:

- Sistemas computarizados de reservas (SCR) o sistemas globales de reservas (SGR) Sistema Global de Distribución (GDS).
- Conexiones vía internet para atender a sus clientes y proveedores de servicios turísticos.
- Mapas, manuales técnicos, guías y bibliotecas especializadas de folletos.
- Una base de datos propia de los clientes y la información viable para ellos.



Figura 5. Cortes Vázquez, Isabel (s.f.). **Organigrama General de La Agencia de Viajes** (imagen). www.scribd.com



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Al analizar la estructura de una empresa de viajes, podemos detectar las áreas clave que hacen al funcionamiento del negocio.

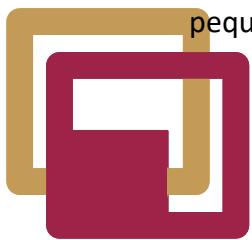
1. **Departamento de Ventas:** es el área que toma contacto directo con el cliente cuando le ofrece y arma un viaje. El agente de viajes asesora al cliente, concreta la venta de los servicios turísticos, emite la documentación de viaje para cliente, y, en ciertos casos puede ocuparse de la facturación y cobro. Esto último dependerá del tamaño de la organización.

2. **Departamento comercial:** tiene por actividad principal la investigación de mercados, promoción de la agencia y las relaciones públicas, manejo de la publicidad que la agencia encare en los diversos medios de comunicación, la formación de los vendedores en lo concerniente a técnicas de marketing. Si la agencia de viajes es muy pequeña, quizás no posea un departamento comercial, pero sí dicha función deberá ser desempeñada por el gerente o propietario. Si la agencia es de mediano o gran tamaño, contará con un área comercial, con gente trabajando exclusivamente en dicha función.

3. **Departamento administrativo y financiero:** que tiene a su cargo el control administrativo y económico de la agencia y, en muchos casos, también el manejo del personal. Entre las tareas más relevantes controla los ingresos y egresos del negocio, elabora presupuestos, liquidaciones fiscales, gestión de créditos, organiza el funcionamiento interno de la empresa controlando y conduciendo al personal, etc. Aquí también podemos encontrar el área de Jurídico: solventa los temas relativos a contrataciones, modelos de contratos, negocios con proveedores y cualquier otro ítem de carácter legal, que deba enfrentar la empresa dentro del desarrollo de sus actividades internas como quejas de clientes que lleguen al área legal. Y R.H. o Capital Humano: reclutamiento, búsqueda y atracción de candidatos, capacitación y formación del personal, desarrollo profesional para mejorar los conocimientos, actitudes y/o capacidades de las personas en la empresa, evaluación del desempeño y sistema de compensaciones (nómina).

4. **Departamento de operaciones o producto:** es el que confecciona paquetes turísticos, se encarga de gestionar las tarifas convenio con los hoteles, operadores mayoristas y otros prestadores turísticos. Resuelve conflictos con los clientes y verifica el buen funcionamiento de los recursos tecnológicos para laborar (softwares, GDS, etc.). Depende de la magnitud de la empresa estos departamentos pueden estar independientes.

Cada empresa de viajes adaptará el organigrama a su propia realidad, a su actividad principal y a su propio tamaño. Otro aspecto importante es el de la elección del lugar físico donde funcionará la empresa. A continuación, se muestra un ejemplo de estructura de una agencia de viajes pequeña y otra grande.

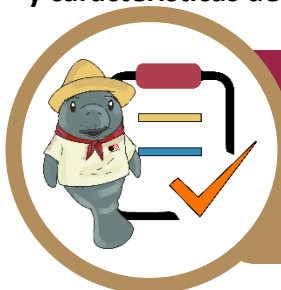




"Educación que genera"

Actividad 5. Cuadro sinóptico

Instrucciones: Con el apoyo de tu guía del estudiante. Construye un cuadro sinóptico de los tipos y características de las agencias de viajes.



Lista de cotejo Actividad 5: Cuadro sinóptico

DATOS GENERALES						
Nombre(s) del alumno (s):			Matriculas(s)			
Producto: cuadro sinóptico			Fecha:			
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.			Periodo:			
Nombre del docente:			Firma del docente:			
CRITERIO	INDICADORES	VALOR OBTENIDO		PONDERACIÓN	CAL	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
		SI	NO			
1. Datos generales	La actividad se identifica con el nombre del alumno, fecha, semestre y grupo.			2		
2. Estructura	Presenta las categorías que corresponden, presenta la información de manera organizada.			2		
3. Información.	La información utilizada para la elaboración del cuadro sinóptico tiene coherencia y claridad.			2		
4. Ortografía	La actividad presenta excelente ortografía y letra clara.			2		
5. Desempeño	El trabajo se entrega en tiempo y forma, muestra limpieza y creatividad.			2		
				CALIFICACIÓN		
Logros				Aspectos de Mejora		



5. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS AÉREOS

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente, completa la **Actividad 6**.

El transporte aéreo o transporte por avión es el servicio de traslado de pasajeros o cargamento de un lugar geográfico a otro, mediante el uso de aeronaves, con fin lucrativo.

Desde la invención de los primeros prototipos de avión a inicios del siglo XX, dados durante la Primera Guerra Mundial, como parte de las estrategias militares; fue luego de la Segunda Guerra Mundial esta industria recibió mayor difusión, ya que había adelantado la tecnología de propulsores y se habían logrado vuelos más eficientes, siendo el sector más regulado y controlado de todos, en parte por su potencial de riesgo.



Cruz, Jordy (2025). Aerolíneas mexicanas (imagen). www.elceo.com

Así comenzó una carrera por la innovación en materia de transporte aéreo. En 1970 llegó el Boeing 747, capaz de trasladar entre 360 y 500 personas en vuelos regulares.

El transporte aéreo es quizá el de mayor alcance en cuando a distancias recorridas. Es capaz de pasar por encima de mares, continentes y accidentes geográficos de todo tipo, pero al mismo tiempo es el más costoso y el que mayor inversión en tecnología requiere.

El éxito histórico del transporte aéreo ha sido tal, que sentó las bases para el vuelo y el transporte espaciales, una industria aún por desarrollarse.

Tipos y funciones del servicio aéreo para pasajeros

Una aerolínea es una organización o compañía de transporte aéreo que se dedica exclusivamente al transporte de pasajeros, de carga, o de animales, mediante el uso de un avión o aeronave.

Las aerolíneas se agrupan en alianzas aéreas formando un acuerdo de cooperación orientado a maximizar recursos, prestar un mejor servicio a los pasajeros, compartir rutas, instalaciones, personal, inversiones y compras, etc. Las tres mayores alianzas aéreas mundiales son Star Alliance, SkyTeam y Oneworld. Las alianzas proporcionan una marca comercial para facilitar a los viajeros que realizan conexiones de código compartido entre aerolíneas dentro de los países.





"Educación que genera"

Asimismo, las alianzas poseen una red que provee conectividad y conveniencia para pasajeros y carga internacionales.

Clasificación

Las aerolíneas se pueden clasificar según el tamaño de la red de rutas que operan y sus frecuencias:

- Aerolíneas regionales: Operan aviones de capacidad media y baja, en rutas cortas o con baja demanda, o con frecuencias altas. Generalmente sólo realizan vuelos domésticos y rara vez internacionales. La mayor parte de las aerolíneas de bajo costo se incluyen en este grupo.
- Aerolíneas de red: Operan una flota amplia con muchos tipos de aviones de diversos tamaños, desde pequeños aviones regionales hasta jumbos para vuelos transcontinentales. Se caracterizan por tener una red que combina vuelos de larga distancia con vuelos de media y corta distancia, según el modelo.
- Aerolíneas de gran escala: Se dedican principalmente a realizar vuelos de larga duración o gran densidad entre los principales aeropuertos internacionales del mundo. Sus flotas se caracterizan por poseer aeronaves de gran capacidad.

Muchas aerolíneas de gran escala o de red franquician su marca a aerolíneas regionales para que cubran su red de vuelos domésticos, especialmente con aviones de menos de 100 plazas de capacidad.

<https://open.spotify.com/episode/5tEpY5KEwEwGxXh8t2N3oF>, Qué se necesita para ser aeromoza internacional. Un café con Coco.



<https://www.youtube.com/watch?v=zNNY7RSY0So&t=156s>,

FYI: ESCUELAS PARA ESTUDIAR LA CARRERA DE SOBRECARGO/PRECIOS/ ¿CUÁL DEBES ELEGIR?





"Educación que genera"

<https://www.youtube.com/watch?v=AOLpNe4ZarY>,

◆ ¿CONVIENE estudiar AVIACION en

2025? Manual de principiantes de 0 a PILOTO COMERCIAL 🇲🇽



Según su tipo

A) Compañía Aérea Tradicional

Una compañía aérea tradicional se caracteriza principalmente por ofrecer una serie de servicios a los pasajeros que van incluidos en el precio del billete y que difieren sustancialmente de los ofrecidos por las compañías aéreas de bajo coste.

Características que definen a las aerolíneas tradicionales:

- Ofrecen de forma gratuita al pasajero un almuerzo o cena en viajes de larga distancia y en los viajes de corta distancia ofrecen snacks y bebidas.
- Disponen aproximadamente unos 128 asientos (avión standard) y la mayoría tienen una clase business para la comodidad del pasajero.
- Tiene una flota con diversos modelos de aviones para cubrir rutas de cualquier distancia.
- Da derecho al pasajero a subir un bolso de mano y 1 o 2 maletas de 25kg.
- Ofrecen el servicio de venta de billetes vía Internet y en soporte físico a través de agencias de viajes y en el propio aeropuerto, en el cual permiten facturar en mostrador.
- Ofrece a sus clientes rutas de larga distancia, con escalas, transoceánicas, etc.

Además de incluir tecnologías y entretenimiento a bordo, programas de fidelidad, salones VIP y otras amenidades, las aerolíneas tradicionales tienen la mejor arma para competir en un mercado cambiante y competitivo: el servicio al cliente. Este incluye desde la venta hasta la atención a bordo, el fin del viaje y, en caso de demoras o cancelaciones, un seguimiento exacto y preciso de las necesidades del viajero.





"Educación que genera"

B) Compañía Aérea Low Cost o de Bajo Coste

Es una aerolínea que ofrece tarifas de vuelos económicas a cambio de eliminar muchos de los servicios que reciben los pasajeros de aerolíneas tradicionales, o que cobran estos servicios de forma adicional (servicios complementarios o 'ancillaries').

Características que definen a las aerolíneas low cost:

- Única clase de pasajeros y tarifa única.
- Eliminación de intermediarios y tasas de operatividad al operar en la venta directa de billetes por internet.
- Realización de vuelos cortos y frecuentes.
- Suelen apostar por las rutas más rentables (destinos más visitados).
- Asientos más rígidos y livianos y menos espacio para las piernas (Al haber más filas para pasajeros, las aerolíneas pueden vender más billetes a un menor precio).
- Utilización de aeropuertos secundarios con menores costes de operatividad y congestión
- Un solo modelo de avión para simplificar el mantenimiento (Airbus A320 o Boeing 737)
- Reducción de plantilla (métodos de operatividad simplificados.
- Abastecimiento de combustible en grandes volúmenes para protegerse de los altibajos de precios del mercado.
- Eliminación de servicios adicionales como catering "gratuito" a bordo que desaparecen o pasan a ser de pago (facturación de equipaje, la elección de asiento, el servicio de alimentos, etc.).

Servicios Y Funciones Que Ofrece Una Aerolínea

Dentro del ámbito civil, el servicio de transporte aéreo prestado por la aviación comercial puede ser regular (líneas aéreas) y no regular (vuelo chárter). Las líneas aéreas se caracterizan por estar sujetas a itinerarios, horarios y frecuencias, independientemente de la demanda que posean. Los servicios no regulares son también conocidos como «a demanda».

Las aerolíneas ofrecen distintos tipos de clases de vuelo o categorías, con diferentes precios acordes al nivel de servicio; en función de los trayectos y el tipo de vuelo.

Normalmente se dispone de tres tipos de asientos:





"Educación que genera"

1. Clase turista o económica. De precio más económico incluye la facturación en línea, la franquicia del equipaje, la elección de los asientos, bebida, aperitivos y menús gratuitos. Esta clase tiene asientos en hilera con apoyacabezas reclinables. También dispone de sistema de entretenimiento individual con música, videos y juegos para todos los gustos y edades.
2. Clase turista Premiun/business. Este servicio se ofrece en determinadas rutas de larga distancia, aporta una mayor privacidad, espacio y comodidad en una cabina más pequeña. Cuenta con terminales de carga universales para smartphones, tablets u ordenadores portátiles; reproductor de DVD o juegos electrónicos. El sistema de entretenimiento tiene una amplia selección de revistas y diarios. Acceso a salas VIP, asientos en primeras filas con el asiento central bloqueado, facturación y embarque preferentes, desembarque y recogida de equipaje preferentes, servicio a bordo de Premium Business, acumulación de una mayor cantidad de millas y mayor franquicia de equipaje.
3. Primera clase o business class. Puede llegar a costar hasta diez veces más que un billete en clase turista. Los pasajeros de primera clase cuentan con un servicio especial de



traslado desde su domicilio o el hotel hasta el aeropuerto. Un empleado recoge nuestro equipaje para llevarlo al aeropuerto y facturarlo.

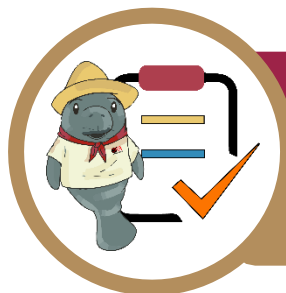
Actividad 6. Mapa Conceptual

Instrucciones: Con el apoyo de tu Modelo Académico. Realiza un mapa conceptual de los tipos y características de los servicios aéreos.





"Educación que genera"



Lista de cotejo
Actividad 6: Mapa conceptual

DATOS GENERALES						
Nombre(s) del alumno (s):					Matriculas(s)	
Producto: mapa conceptual					Fecha:	
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.					Periodo:	
Nombre del docente:					Firma del docente:	
CRITERIO	INDICADORES	VALOR OBTENIDO		PONDERACIÓN	CAL	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
		SI	NO			
1. Datos generales	La actividad se identifica con el nombre del alumno, fecha, semestre y grupo.			2		
2. Estructura	Se exponen los conceptos más importantes y guardan relación entre sí, se usan correctamente las palabras de enlace, se identifican fácilmente las jerarquías.			2		
3.Informacion.	Agrega información adecuada de los tipos y características de los servicios aéreos.			2		
4.Ortografia	La actividad presenta excelente ortografía y letra clara.			2		
5.Desempeño	El trabajo se entrega en tiempo y forma, muestra limpieza y creatividad.			2		
				CALIFICACIÓN		
Logros				Aspectos de Mejora		



5.1 ALFABETO AERONÁUTICO

Alfabeto Aeronáutico, también conocido como Alfabeto Fonético Náutico o Alfabeto Fonético Internacional, se utiliza dentro del medio turístico para dar un equivalente a cada letra del abecedario cuando es necesario deletrear palabras.

A (Alfa) B (Bravo) C (Coca) D (Delta) E (Echo) F (Foxtrot) G (Golfo) H (Hotel) I (India) J (Julieta) K (Kilo) L (Lima) M (Metro) N (Nectar) O (Oscar) P (Papa) Q (Quebec) R (Romeo) S (Sierra) T (Tango) U (Único) V (Victor) W (W hiskey) X (Extra) Y (Yankee) Z (Zulu)

Por la dificultad que representa transmitir sonidos vía telefónica o radio y para que el receptor tuviera claro de qué palabra se está hablando, se emplean palabras universalmente entendidas que equivalen cada una, a una letra del abecedario.

Su uso surgió en 1944 y fue desarrollado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), agencia de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), encargada de revisar temas de aviación civil, promover reglamentos y normas únicos en la aeronáutica mundial.

El Alfabeto Aeronáutico ha sido utilizado como Alfabeto Militar y código militar en radiocomunicaciones para transmitir voz en la marina y la aviación, así como servicios civiles militares.

Aunque es un estándar mundial, no es obligatorio su uso. Además, cada país tiene la libertad de usar su propio alfabeto.





"Educación que genera

Alfabeto Aeronáutico			
A	Alfa	N	Nectar
B	Bravo	O	Oscar
C	Coca / Charlie	P	Papa
D	Delta	Q	Quebec
E	Echo	R	Romeo
F	Foxtrot	S	Sierra
G	Golfo	T	Tango
H	Hotel	U	Unico
I	India	V	Victor
J	Julieta	W	Whiskey
K	Kilo	X	Extra
L	Lima	Y	Yanke
M	Metro / Mike	Z	Zulu

Fisher, Martin (2025). **Alfabeto aeronáutico (imagen)**. www.martinfisher.es





Ejemplos de uso del Alfabeto Aeronáutico

1. Palabra HOLA: Hotel-Oscar-Lima-Alfa.
2. Palabra BIENVENIDOS: Bravo-India-Echo-Nectar-Victor-Echo-Nectar-India-Delta-Oscar-Sierra.
3. Frase BUENOS DÍAS: Bravo-Único- Echo-Nectar-Oscar-Sierra-Delta-India-Alfa-Sierra.
4. Frase TE AMO: Tango-Echo-Alfa-Metro-Oscar.
5. Palabra AMIGOS: Alfa-Metro-India-Golfo-Oscar-Sierra.

Orientación Pedagógica: Solicite a los estudiantes que traigan un listado con los códigos IATA de los aeropuertos nacionales y/o internacionales, junto con la ciudad a la cual corresponde y que ellos escriban el código con el alfabeto fonético: Ejemplo: Cd. de México, código IATA: MEX (Mike-Eco-Extra) y/o escribir sus nombres o nombres de otras personas con el alfabeto aeronáutico.





6. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente, completa la **Actividad 7**.

La alimentación es un servicio que tiene como finalidad satisfacer una necesidad primaria, se presta a través de una gran variedad de establecimientos, los cuales se han venido transformando como consecuencia del incesante cambio en la organización social contemporáneo.

Los establecimientos donde se sirven alimentos y bebidas suelen estar vinculados con los servicios de alojamiento, de ahí que "Restaurante" es el lugar donde se sirven comidas, el cual puede o no estar dentro del mismo establecimiento de alojamiento.

Los restaurantes se pueden clasificar de la siguiente manera:



López, Fernanda (2024). Servicio de alimentos (fotografía). <https://joinposter.mx/blog>

- En base al tipo de servicio que brinda al público:
- Servicio a la mesa: el mesero sirve a los comensales a su mesa.
- Servicio a la barra: los clientes se sientan frente a la barra y allí les atiende el mesero.
- Auto Servicio (self-service): También conocido como Buffet, el cliente se sirve así mismo. Escoge sus alimentos, que selecciona entre una variedad previamente preparados y en raciones, expuestos en escaparates accesibles y el mismo cliente los coloca en una charola que lleva, para luego pagar su precio en una caja debidamente ubicada e ingerirlos después, sentados a la mesa que encuentre.
- Para llevar: el servicio es rápido y sencillo, el cliente decide que alimentos desea llevar, posteriormente los paga en caja y entrega su orden en un mostrador, allí le entregan los alimentos empacados.
- Banquetes: llevan la comida preparada o semipreparada utensilios, equipo y personal al lugar donde se va a llevar a cabo el evento o espectáculo. El servicio incluye operaciones al aire libre, casas privadas, espectáculos" y eventos deportivos.
- Por la forma de ofrecer los alimentos pueden ser:
- A la carta: ofrecen diferentes platos para preparar.
- De menú fijo: los que tienen determinados alimentos preparados, sin opción a más.





"Educación que genera

Por el tipo de cocina:

- Nacional: ofrecen comidas especializadas de un solo país o región donde se encuentren.
- Internacional: ofrecen platillos de diferentes países.
- Gourmet: ofrece platillos para personas aficionadas a comer manjares delicados, son los más caros y lujosos.
- De especialidad: ofrece un estilo o variedad limitada de comida. Puede especializarse en una determinada clase o nacionalidad de cocina: francesa, Libanesa; Poblana, Italiana, Tabasqueña, etc.

En cuanto a la calidad de los alimentos ya la variedad de platillos, vinos y licores, el personal de servicio y lo confortable del lugar, se clasifican en:

- De lujo: ofrecen cocina nacional o internacional o ambas, y algunas especialidades culinarias. Cuenta con un Maitre y personal especializado, su recinto es inmenso y su carta de bebidas y vinos, es extensa.
- De tipo: No tiene especialidad culinaria, ni carta de vinos y su cocina es usual de tipo nacional.
- Económico: ofrecen comida nacional ordinaria y servicios mínimos a la mesa.
- De primera: ofrecen 'comida nacional o internacional, o ambas, su carta de vino es limitada.

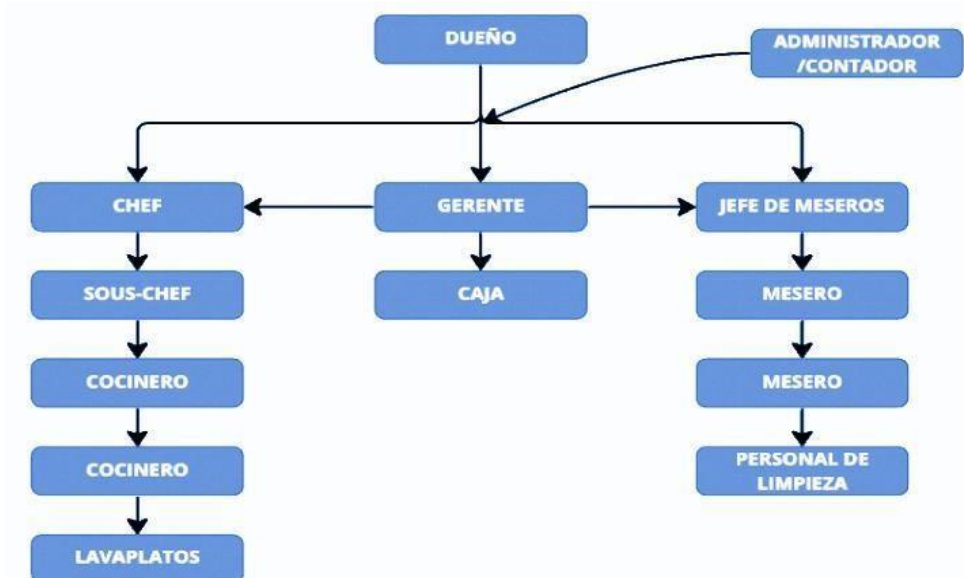


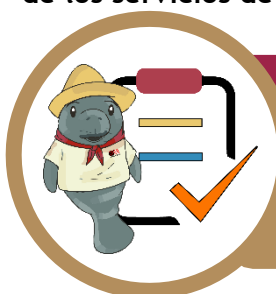
Figura 6. Fuente: Gallego, Jesús Felipe. **Gestión de Hoteles y Restaurantes.** España. Paraninfo, S.A.



"Educación que genera"

Actividad 7. Collage

Instrucciones: Con el apoyo de tu guía del estudiante. Elabora un collage sobre la clasificación de los servicios de Alimentos y Bebidas.



Lista de cotejo
Actividad 7: Collage

DATOS GENERALES						
Nombre(s) del alumno (s):				Matriculas(s)		
Producto: collage				Fecha:		
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.				Periodo:		
Nombre del docente:				Firma del docente:		
CRITERIO	INDICADORES	VALOR OBTENIDO		PONDERACIÓN	CAL	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
		SI	NO			
1. Datos generales	La actividad se identifica con el nombre del alumno, fecha, semestre y grupo.			2		
2. Estructura	Presenta imágenes de manera organizada y relacionadas con el tema, las imágenes tienen colores vivos, las imágenes no se repiten.			2		
3. Información.	Para la realización del trabajo se apoyó de fuentes de información fidedignas.			2		
4. Ortografía	La actividad presenta excelente ortografía y letra clara.			2		
5. Desempeño	Logro comprender el tema, el trabajo se entrega en tiempo y forma, muestra limpieza y creatividad.			2		
				CALIFICACIÓN		
Logros				Aspectos de Mejora		



"Educación que genera"

7. "LEYES QUE REGULAN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA"

Instrucciones: Realiza el análisis de la siguiente información, posteriormente, completa la **Actividad 8**.

7.1 LEYES Y REGLAMENTOS

NORMAS TÉCNICAS.

Norma	Función principal
NOM-06TUR-2009	Prestadores de servicios turísticos de campamentos.
NOM-07-TUR-2002	Prestadores de servicios turísticos de hospedaje.
NOM-08-TUR-2002	Guías de turistas generales y especializados.
NOM-09-TUR-2002	Establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.
NOM-10-TUR-2002	De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los turistas.
NOM-011-TUR-2001	Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de Servicios turísticos de Turismo de Aventura.
NOM-012-TUR-2016	Prestación de servicios turísticos de buceo.

<http://plataformanoms.sectur.gob.mx/> Sistema Nacional de Certificación Turística.



<https://docs.mexico.justia.com/static/pdf-js/web/index.html?file=/federales/leyes/ley-general-de-turismo.pdf>, Ley General Del Turismo.





"Educación que genera

7.2 TURISMO SUSTENTABLE

Antes de definir el turismo sostenible, es conveniente hacer algunos comentarios sobre los antecedentes del desarrollo sostenible, que da origen precisamente a este concepto de desarrollo turístico.

Aunque el inicio de esta nueva visión del desarrollo se manifiesta en la Conferencia sobre el Medio Humano celebrada en Estocolmo, Suecia, en 1972, la idea de desarrollo sostenible fue planteada por primera vez por la Unión Internacional sobre la Conservación de la Naturaleza (UICN) en 1980, cuando se dio a conocer la Estrategia Mundial de Conservación, en la cual se concebía la sustentabilidad en términos ecológicos y no se consideraba suficientemente los aspectos económicos del desarrollo.

TURISMO SUSTENTABLE



Pocos años después, en 1983 la Organización de las Naciones Unidas crea la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, al frente de la cual se designó a la señora Brundtland, ex primer ministro ambiental de Suecia. Esta comisión efectuó durante tres años diversos trabajos en los cinco continentes, y en 1987 publicó el documento Nuestro futuro común, mejor conocido como Reporte Brundtland, en el cual se definió el concepto de desarrollo sostenible de la siguiente manera: “es el desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad para que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades”.

En 1992, luego de varios años de preparación, se celebra en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, denominada “La Cumbre de la Tierra” (considerada la reunión de dirigentes mundiales más importante), de la cual surge la “Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, en la que se definen los derechos y responsabilidades de las naciones en búsqueda del progreso y el bienestar de la humanidad, así como un vasto programa de acción sobre el desarrollo mundial sostenible, en la denominada “Agenda 21”, que establece las recomendaciones tendientes al logro de un desarrollo sostenible desde el punto de vista social, económico y ecológico.

Son precisamente los principios enunciados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y las recomendaciones emanadas de la Agenda 21, los que originan un movimiento mundial en pro de un turismo sostenible.

Años más tarde, en abril de 1995, se celebra en Lanzarote, España, la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, convocada por una comisión organizadora formada por diversos organismos y programas de las Naciones Unidas, organismos no gubernamentales (ONGs), red de universidades y administraciones españolas, en la cual participaron: UNESCO, MaB, PNUMA, OMT, INSULA, MOPTMA, Secretaría General de Turismo, Gobierno de las Canarias y Universidad de La Laguna. En dicha conferencia mundial se proclama la “Carta del turismo sostenible”, que en su primer punto establece:





"Educación que genera



El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.

El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y

cultural, incluyendo las áreas protegidas.

Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) concibe al turismo sostenible como “una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

Respecto a la posición de los países americanos en torno al turismo sostenible, debe decirse que los ministros de Turismo de los Estados Americanos, reunidos en San José, Costa Rica, en ocasión del XVII Congreso Interamericano de Turismo celebrado en abril de 1997, considerando que los Congresos Interamericanos de Turismo son el principal foro hemisférico para dialogar y concertar políticas y estrategias relacionadas con el turismo, se comprometieron a poner en práctica un detallado “Plan de acción para el desarrollo sostenible del turismo, en colaboración con el sector privado”, reconociendo así la necesidad de desempeñar un papel activo para asegurar el desarrollo sostenible de los Estados miembros, de acuerdo con la Declaración de Río y la Agenda 21, adoptadas en la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (Acerenza, 2006).

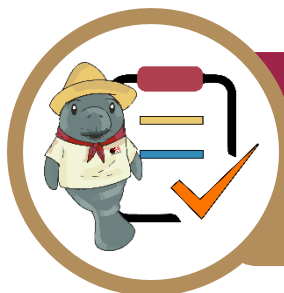




"Educación que genera"

Actividad 8. Infografía

Instrucciones: Con el apoyo de tu guía del estudiante y de los temas vistos con anterioridad. Elabora una infografía del concepto de turismo y de las empresas de servicios turísticos y explícala en clase.



Rubrica Actividad 8: Infografía

DATOS GENERALES	
Nombre(s) del alumno (s):	Matriculas(s):
Producto: Línea del tiempo	Fecha:
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.	Periodo:
Nombre del docente:	Firma del docente:

CRITERIO	Excelente	Bueno	Regular
Calidad de la información	El contenido indica que se investigaron hechos relevantes.	El contenido presenta información, pero no toda es relevante.	El contenido presenta muy poca información.
Calidad de los temas	Abarca la mayoría de los temas.	Considero algunos temas.	Trabajo con solo un tema.
Originalidad y creatividad	La infografía fue diseñada y estructurada claramente.	La infografía no se encuentra debidamente estructurada.	La infografía no tenía estructura.
Exposición	Explica con facilidad el contenido de la infografía.	Explica algo del contenido de la infografía.	Explica con dificultad el contenido de la infografía.
Total			



"Educación que genera

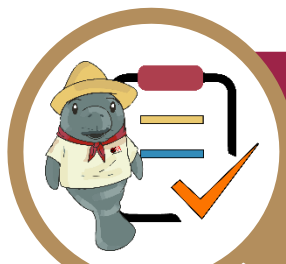
Actividad 9. Galería

Instrucciones: Con el apoyo de los saberes adquiridos durante el curso, realizan por equipos galerías itinerantes en donde se muestre por medio de un recorrido cada una de las etapas de la evolución histórica del turismo a nivel nacional e internacional, autores y personajes que dieron vida a la actividad turística; así como el surgimiento de diversas empresas dedicadas a este servicio. Utilizando materiales como fotografías, pinturas, artefactos, vestimenta, etc.





"Educación que genera"



Rubrica
Actividad 9: Galería itinerante

DATOS GENERALES			
Nombre(s) del alumno (s):		Matriculas(s):	
Producto: Galería itinerante		Fecha:	
Materia: Introducción al turismo y empresas turísticas.		Periodo:	
Nombre del docente:		Firma del docente:	
CRITERIO	Excelente	Bueno	Regular
Exactitud histórica	Toda la información histórica parece ser exacta y estar en orden cronológico.	La mayor parte de la información histórica parece ser exacta y estar en orden cronológico.	Muy poca información histórica parece ser exacta y estar en orden cronológico.
Rol	El punto de vista, los argumentos y la explicación fueron consistentes con el periodo abordado.	El punto de vista, los argumentos y la explicación estuvieron a menudo consistentes con el periodo abordado.	El punto de vista, los argumentos y la explicación rara vez estuvieron consistentes con el periodo abordado.
Apoyo/vestuario	Los estudiantes usaron varios materiales de apoyo (vestuario, fotografías, pinturas, artefactos, entre otros) que con precisión coincidan con la época, demostrando creatividad durante la presentación.	Los estudiantes usaron de 1 a 2 materiales de apoyo para mejorar la presentación.	Los estudiantes no usaron materiales de apoyo para mejorar la presentación.
Elementos requeridos	Los estudiantes incluyeron toda la información requerida.	Los estudiantes incluyeron en gran parte la información requerida.	Los estudiantes no incluyeron la información requerida.
Duración	La actividad de ajusta al tiempo establecido.	La actividad excede o está por debajo del tiempo establecido por 30 segundos.	La actividad excede o está por debajo del tiempo establecido por más de 30 segundos.
Total			



REFERENCIAS

Aceranza, M. (2006). Conceptualización, origen y evolución del turismo. (pp. 46-48). México: Trillas.

ARCHIVE, B. (enero de 2019). DEPARTAMENTO DE RECEPCION Y RESERVACION. Obtenido de <https://recepyreserv.blogspot.com/p/lectura2-sistema-de-administracion-por.html>

De la Torre Francisco. Administración de agencias de viajes. Editorial CECSA, Vigente, México.

De la Torre Francisco. Agencia de viajes y transportación. Editorial Trillas. Vigente. México.

Obtenido de <http://www.usc.es/economet/Guia-tema3-turismo.pdf>

Ibáñez, Pérez, Reyna M. (2011). Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional. (pp.73-81). México. Serie Didáctica.

Obtenido de <https://www.hotelmize.com/es/blog/cuales-son-los-principales-canales-de-distribucion-turistica/>

Panosso, A., Lohman, G. (2012). Epistemología del turismo. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas (pp. 27-28). México: Trillas.

Realí, C. (06 de noviembre de 2023). HOTELMIZE.





Submódulo II: Inglés Turístico



TEMARIO

Módulo 1. Bases Turísticas
Submódulo 2. Inglés Turístico
1. Importancia de los idiomas en la gestión turística
2. Introducción al inglés turístico
3. inglés aplicado en las actividades turísticas
3.1 Líneas Aéreas y aeropuertos
3.2 Agencias de viajes
3.3 Hotel
3.3.1. Reservaciones
3.3.2 Recepción/Cajas
3.3.3 Teléfonos
3.3.4 Ama de Llave
3.3.5. Botones
3.3.6. Relaciones Públicas
3.3.7 Restaurante
3.3.8. Quejas y Problemas
3.3.9. Seguridad





Propósito del Submódulo

Desarrolla procesos comunicativos en inglés a nivel turístico a través de la representación de situaciones operacionales propias de las actividades turísticas para favorecer su comunicación asertiva y empática en su vida cotidiana.

Sugerencias de Evidencias de Evaluación

- Relaciona la importancia de los idiomas y el uso del inglés en la gestión turística de su contexto, reflexionando sus diferentes aplicaciones en una situación real, para favorecer el pensamiento crítico.
- Explica el uso del idioma inglés vinculando su aplicación a la actividad turística para favorecer las habilidades de comunicación asertiva en diferentes contextos.
- Establece conversaciones básicas de las diferentes actividades turísticas a partir de la estructuración de diálogos cortos en inglés y en español para favorecer la escucha activa en su interacción cotidiana.

Competencia Laboral Básica a Desarrollar

Selecciona vocabulario en inglés y/o francés mediante la representación de situaciones reales acorde al contexto del ámbito turístico mostrando una actitud de respeto ante la variedad de opiniones para llevar a cabo una comunicación asertiva.





"Educación que genera"

DOSIFICACIÓN PROGRAMÁTICA SUBMÓDULO 2

Formación Laboral Básica: Gestión Turística

Módulo I: Bases Turísticas

Submódulo II: Inglés Turístico

Clave: C3IT

Semestre: 3ero.

Turno: Matutino/Vespertino

Periodo: 2026 – 2027A



Submódulo	Momento	Tiempo (minutos)	Conocimientos	Semana	Fecha inicio	Observaciones
SUBMÓDULO II. INGLÉS TURÍSTICO	Apertura	50 min	Presentación del encuadre	10	02 de noviembre – 06 de noviembre	02 de nov. Suspensión de labores
		100 min	Evaluación diagnóstica			
		100 min	1. Importancia de los idiomas en la gestión turística 2. Introducción al inglés turístico			
	Desarrollo	350 min	3. inglés aplicado en las actividades turísticas 3.1. Líneas Aéreas y aeropuertos	11	09 de noviembre – 13 de noviembre	
		350 min	3.2. Agencias de viajes 3.3. Hotel 3.3.1. Reservaciones 3.3.2. Recepción/Cajas	12	16 de noviembre – 20 de noviembre	16 de nov. Suspensión de labores.
		350 min	3.3.3. Teléfonos 3.3.4. Ama de llaves 3.3.5. Botones 3.3.6. Relaciones Públicas	13	23 de noviembre – 27 de noviembre	25 al 27 de nov. Evaluación Sumativa



"Educación que genera

SUBMÓDULO II. INGLÉS TURÍSTICO	Desarrollo	350 min	3.3.7 Restaurante 3.3.8. Quejas y Problemas 3.3.9. Seguridad	14	30 de noviembre – 04 de diciembre	
		100 min	Presentación de la estrategia didáctica Revisión de portafolio	15	07 de diciembre - 11 de diciembre	
		250 min	Retroalimentación			
	Cierre	350 min	Situación didáctica	16	14 de diciembre – 18 de diciembre	

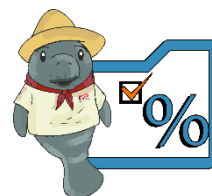




"Educación que genera

ENCUADRE SUBMÓDULO 2

INGLÉS TURÍSTICO.



ACTIVIDAD	PORCENTAJE
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS (MODELO ACADÉMICO DEL ESTUDIANTE)	20%
ACT. 1 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	30%
ACT. 2 VOCABULARY	
ACT. 3 MIND MAP ABOUT A TRAVEL AGENCY	
ACT. 4 ROLPLAY ABOUT THE MOST INTERESTING PLACES IN YOUR CITY	
ACT. 5 HOTEL ORGANIZATION CHART.	
ACT. 6 VOCABULARY RECEPTION.	
ACT. 7 WRITE A DIALOGUE	
ACT. 8 VOCABULARY FOOD	
ACT. 9 VOCABULARY MAINTENANCE 1	
ACT.10 VOCABULARY MAINTENANCE 2	
ACT. 11. ROLPLAY	
PROYECTOS: (ESTRATEGIA DIDÁCTICA)	50%
ROLPLAY	
TOTAL	100%

La evaluación sumativa del SEGUNDO PARCIAL corresponde a la evaluación final de esta asignatura





SITUACIÓN DIDÁCTICA SUBMÓDULO 2

Título de la Situación Didáctica:	¡Check-in to English: Your passport to Londres!			Estrategia Didáctica:	ROLPLAY		
Submódulo 2:	Inglés Turístico	Tiempo asignado:	48 hrs.	Horas de estudio independiente:	12 hrs.	Número de sesiones asignadas:	7 sesiones
Propósito de la Situación Didáctica:	El alumno obtendrá los conocimientos del vocabulario y diálogos turísticos básicos en inglés. Reactiva la importancia del trabajo colaborativo, la asertividad y comunicación, mediante la creación de escenarios seguros dentro del aula al crear, diseñar y representar un Rolplay de Líneas Aéreas y aeropuertos. Para su realización se distribuyen en equipos colaborativos de cuatro a cinco alumnos.						
Sugerencia de Evidencia de Evaluación	• Relaciona la importancia de los idiomas y el uso del inglés en la gestión turística de su contexto, reflexionando sus diferentes aplicaciones en una situación real, para favorecer su pensamiento crítico • Explica el uso del idioma inglés vinculando su aplicación a la actividad turística para favorecer las habilidades de comunicación asertiva en diferentes contextos. • Establece conversaciones básicas de las diferentes actividades turísticas a partir de la estructuración de diálogos cortos en inglés y en español para favorecer la escucha activa en su interacción cotidiana.						
Problema de Contexto :	Fernando, estudiante de Macuspana, ganó un concurso nacional de matemáticas y viajará a Londres para competir a nivel internacional. Sin conocimientos previos de inglés, teme no poder abordar su vuelo ni comunicarse en el hotel. Sus compañeros de Gestión Turística lo apoyan enseñándole vocabulario y frases útiles para: • Documentar equipaje y obtener su pase de abordar. • Solicitar servicios básicos en el hotel. • Planear visitas turísticas con ayuda de una agencia de viajes. Además, Fernando deberá aprender a usar aplicaciones móviles (Google Maps, Booking, traductores) para desenvolverse mejor en un entorno real.						
Conflicto Cognitivo :	¿Qué vocabulario ayudaría a Fernando a documentar su equipaje en la aerolínea correspondiente, recoger su pase de abordar, ir a sala de espera y finalmente abordar el avión? ¿Cuáles son los posibles diálogos que puede iniciar en el aeropuerto? Una vez en el hotel. ¿Qué vocabulario mínimo debe conocer Fernando para solicitar servicios dentro del hotel? ¿Cómo podría iniciar una conversación al llegar a una agencia de viajes en Londres?						



ACTIVIDAD 1. EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Name _____ Group: _____

Instructions: -Read each question carefully.

-Circle the correct option according to your previous knowledge.

-Some questions test basic personal information, others focus on tourism vocabulary and real situations.

Part A: Personal Information.

1. What do you do?
a) I am a student b) I am a teacher c) I am a tourist
2. How old are you?
a) I am 16 years old b) I am fine, thanks c) I am from Mexico
3. Where are you from?
a) I am from Tabasco b) I am 16 years old c) I am fine, thanks

Part B: Tourism Vocabulary

4. What is an airport?
a) A place where airplanes land and take off
b) A place to buy souvenirs
c) A place to watch movies
5. Who is a flight attendant?
a) A person who helps passengers during the flight
b) A person who sells tickets at the airport
c) A person who drives the airplane
6. What is a boarding pass?
a) A document that allows you to enter the airplane
b) A ticket for the cinema
c) A card to pay at the hotel





"Educación que genera"

Part C: Practical Situations

7. You arrive at the hotel reception. What do you say?
a) "I want a pizza." b) "I have a reservation." c) "Where is the supermarket?"
8. You are at the airport and need help. What do you ask?
a) "Where is the boarding gate?" b) "How much is the taxi?" c) "Can I buy a souvenir?"
9. Complete the sentence: "Excuse me, I need _____."
a) a boarding pass b) a hamburger c) a classroom

Part D: Communication Skills

10. Choose the polite way to ask for help:
a) "Help me now!" b) "Can you help me, please?" c) "I don't care."





1 IMPORTANCE OF LANGUAGES IN TOURISM MANAGEMENT

In tourism management, languages are crucial for facilitating communication with a diverse range of clients, enhancing the traveler's experience, and expanding job opportunities. Knowledge of different languages enables professionals to better understand tourists' needs, offer personalized service, and increase customer satisfaction and loyalty.

Other reasons why languages are fundamental in Tourism Management include effective communication that facilitates interaction between tourists and industry professionals, improving the visitor experience and promoting cross-cultural understanding, essential for designing inclusive tourism services. It also helps prevent misunderstandings and resolve problems efficiently.

Mastering multiple languages in tourism is key to providing quality service, attracting a diverse clientele, and strengthening the reputation of tourist destinations. Companies that handle multiple languages have a greater reach in global markets and stay ahead of international competition.



Orientación pedagógica: Se recomienda visita sugerida a sitios de interés turísticos para enriquecer y ver la importancia del inglés turístico.

Tourism English is essential for tourism management, as it enables industry professionals to communicate effectively with tourists and provide them with a high-quality experience. In this submodule, we present some key themes and vocabulary related to conversations in hotels, restaurants, and travel agencies.

2 INTRODUCTION TO TOURISM ENGLISH

In the tourism and hospitality industry, English is more than just a language—it is the ultimate tool for connection. Whether you are managing a front desk, guiding a tour through historic ruins, or serving a signature dish, Tourism English focuses on clarity, politeness, and efficiency. Unlike academic English, tourism English prioritizes practical communication to ensure guests feel welcomed, understood, and valued.





3 ENGLISH APPLIED IN TOURISM ACTIVITIES:

3.1 Airlines and airports

Tourism industry is deeply attached to airports because they are the places in which domestic and foreign tourists come and visit not only tourist places, but business ones as well, and they also go back to their different destinations when their visit is done.

What Does International Airport Mean?

International airports include customs and international terminal. Passengers can fly abroad through direct or connecting flights. The international airport can also be used for domestic flights apart from the international. These terminals are two different terminals as domestic and international terminals.

What Classifies an Airport as An International Airport?

International airports can have different features depending on the country. However, some of these standards are defined by aviation standards. It is mandatory to include customs, security checkpoints and international terminal within these airports. Different from other airports, international airports have duty free shops, lounge sections, waiting areas, airline company's offices, baby care rooms, prayer rooms or tourism offices. International airports are generally larger than the airports only with domestic terminals.

Airports are designed in accordance with international airport standards defined by IATA and ICAO. IATA and ICAO codes of airports are defined also by these centers.

El estudiante debe contestar de acuerdo al texto previo y el docente determinará cuál es la más apropiada según el texto

Exercise: Answer the questions.

Why are Airports so important for Tourism?

What kind of flights do Airports have?





Activity: Matching

Instructions: Match the words with their correct definitions. Write the correct letter.

Column A (Words)	
1. Airport _____	a) A document that allows you to enter the airplane
2. Flight attendant _____	b) A place where airplanes take off and land
3. Boarding pass _____	c) A section of the airport where passengers wait for their flights
4. International airport _____	d) A store where you can buy products without paying taxes
5. Duty-free shop _____	e) A person who helps passengers during a flight
6. Terminal _____	f) An airport with international and domestic flights and customs services

Watch these videos before you star your unit.



<https://www.youtube.com/watch?v=ZmUm29fc6nI>



<https://www.youtube.com/watch?v=Lympa-566Ek>

Una vez que vean los videos el docente puede practicar con los estudiantes:

- **Pronunciación**
- **Audio**
- **Repetición**
- **Simulación**
- **Ejercicios de sustitución de datos**





"Educación que genera



Didactic Situation: A Mexican student is traveling to London because he won a contest, so, he is going to have different situations while staying at the airport and flying to the UK.

Un estudiante mexicano viaja a Londres porque ganó un concurso, por lo que tendrá diferentes situaciones mientras se encuentre en el aeropuerto y vuele al Reino Unido

DIALOGUE A – Check-in Counter

Agent: Good morning. How may I help you?

Passenger: Good morning. I have a flight to London.

Agent: May I see your passport and ticket, please?

Passenger: Certainly. Here you are.

Agent: Here is your boarding pass. Your seat is 15A. Have a nice trip.

Passenger: Thank you very much.



DIÁLOGO A

Agente: Buenos días. ¿En qué puedo ayudarle?

Pasajero: Buenos días. Tengo un vuelo a Londres.

Agente: ¿Puedo ver su pasaporte y boleto, por favor?

Pasajero: Claro. Aquí tiene.

Agente: Aquí está su pase de abordar. Su asiento es el 15A. Que tenga un buen viaje.

Pasajero: Muchas gracias.

DIALOGUE B – On the Plane

Flight Attendant: Good morning. Please fasten your seatbelt. We are about to take off.

Passenger: Of course.

Flight Attendant: Would you like something to eat or drink?

Passenger: Yes, what do you have?

Flight Attendant: We have chicken or fish, and juice or soda.

Passenger: I'll have fish and juice, please.

Flight Attendant: Very well. Enjoy your meal.

Passenger: Thank you.



Diálogo B – En el Avión

Azafata: Buenos días. Por favor, abróchese el cinturón de seguridad. Estamos a punto de despegar.

Pasajero: Por supuesto.

Azafata: ¿Le gustaría algo de comer o beber?

Pasajero: Sí, ¿qué tiene?

Azafata: Tenemos pollo o pescado, y jugo o refresco.

Pasajero: Tomaré pescado y jugo, por favor.

Azafata: Muy bien. Disfrute su comida.

Pasajero: Gracias.





"Educación que genera

DIALOGUE C – Asking for Information

Passenger: Excuse me, where can I get information about London?

Staff: At the information desk over there.

Passenger: Thank you. And how can I get to the city center?

Staff: You can take a bus or a taxi.

Passenger: How much is the bus?

Staff: Around 10 pounds.

Passenger: Thank you very much.

Staff: You're welcome.



Diálogo C – Pidiendo Información

Pasajero: Disculpe, ¿dónde puedo obtener información sobre Londres?

Empleado: En el mostrador de información que está allá.

Pasajero: Gracias. ¿Y cómo puedo llegar al centro de la ciudad?

Empleado: Puede tomar un autobús o un taxi.

Pasajero: ¿Cuánto cuesta el autobús?

Empleado: Alrededor de 10 libras.

Pasajero: Muchas gracias.

Empleado: De nada.

DIALOGUE D – Tourist Information Desk

Tourist: Good afternoon. I have some free time. What can I visit?

Staff: There are museums, theaters, and cafés near your hotel.

Tourist: Could you show me on the map, please?

Staff: Of course. Here is your hotel, and these are nearby attractions.

Tourist: Thank you very much.

Staff: You're welcome. Enjoy your visit.

Diálogo D – Centro de Información Turística

Turista: Buenas tardes. Tengo algo de tiempo libre. ¿Qué puedo visitar?

Empleado: Hay museos, teatros y cafés cerca de su hotel.

Turista: ¿Podría mostrarme en el mapa, por favor?

Empleado: Por supuesto. Aquí está su hotel, y estas son las atracciones cercanas.

Turista: Muchas gracias.

Empleado: De nada. Disfrute su visita.





"Educación que genera"

DIALOGUE E – Free Time Near the Airport

Passenger: Excuse me, I have a few hours before my flight. What do you recommend?

Staff: There is a tourist area near the airport with shops and restaurants.

Passenger: Can I buy souvenirs there?

Staff: Yes, you can.

Passenger: Thank you.

Staff: You're welcome.

Diálogo E – Tiempo Libre Cerca del Aeropuerto

Pasajero: Disculpe, tengo unas horas antes de mi vuelo. ¿Qué me recomienda?

Empleado: Hay una zona turística cerca del aeropuerto con tiendas y restaurantes.

Pasajero: ¿Puedo comprar recuerdos allí?

Empleado: Sí, puede hacerlo.

Pasajero: Gracias.

Empleado: De nada.

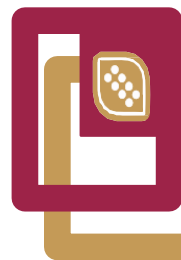


Activity 2 Vocabulary

Instructions: post images to relate each word with its correspondent one.
Look at the example given.

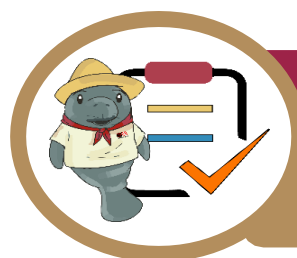
VOCABULARY No. 1

a) amusement park. <i>Parque de diversión</i>	j) gas station. <i>Gasolinera</i>	s) boarding pass <i>Pase de abordaje</i>
b) handcraft market. <i>Mercado de artesanías</i>	k) concert hall. <i>Auditorio de conciertos</i>	t) band <i>Banda de equipaje</i>
c) flea market. <i>Mercado sobreruedas</i>	l) embassy. <i>Embajada</i>	u) duty-free <i>Libre de impuestos</i>
d) shopping center. <i>Centro comercial</i>	m) art gallery. <i>Galería de arte</i>	v) window / aisle seat <i>Asiento ventanilla / pasillo</i>
e) mall. <i>Plaza comercial</i>	n) opening hour. <i>Horario de atención</i>	w) carrousel <i>Riel giratorio de equipaje</i>
f) downtown. <i>Centro de la ciudad</i>	o) self-service. <i>Autoservicio</i>	x) tax / taxes <i>Impuestos</i>
g) flight attendant. <i>Sobrecargo / aeromoza</i>	p) snack bar. <i>Bar botanero</i>	y) arrivals / departures <i>Llegadas / salidas</i>
h) theater section. <i>Sección de teatro</i>	q) souvenirs <i>Recuerditos</i>	z) amenities <i>Obsequios / amenidades</i>
i) box office. <i>Taquilla</i>	r) gate <i>Andén / puerta</i>	



a)





Activity 2

Evaluation checklist Vocabulary

General information						
Student's Name:				Student ID Number:		
Product:				Date:		
Basic Job Training: Tourism Management				Period: 2026 – 2027A		
Teacher's Name:				Teacher's Signature:		
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.General Information	The activity is identified with the student's name, date, semester, group, and title of the activity.			2		
2.Structure	The activity is presented in an organized way; images are not repeated, they are clearly identified, and they use vivid colors.			2		
3.Information.	The vocabulary used is related to the topic, and each word includes its translation into Spanish.			2		
4.Spelling	The activity shows excellent spelling and clear handwriting in both languages (English and Spanish).			2		
5.Performance	The student demonstrates understanding of the topic; the work is delivered on time and properly, showing neatness and creativity.			2		
				Score		
Achievements				Areas for Improvement		



"Educación que genera

3.2 THE TRAVEL AGENCY

Travel agency is one of the most important organizations in the tourism private sector which plays a significant and crucial role in the entire process of developing and promoting tourism in the country or at a destination. It is a travel agency which packages and processes all the attractions, accesses, amenities and ancillary services of a country and presents them to tourists. That's why travel agency is known as "image builder" of a country.

La agencia de viajes es una de las organizaciones más importantes en el sector privado del turismo que desempeña un papel importante y crucial en todo el proceso de desarrollo y promoción del turismo en el país o en un destino. Es una agencia de viajes que empaqueta y procesa todas las atracciones, accesos, comodidades y servicios auxiliares de un país y los presenta a los turistas. Es por eso que la agencia de viajes se conoce como "creador de imágenes" de un país.

Travel agent is a person who has a full knowledge about tourist products – destinations, ways to travel, climate, accommodation and other areas of the service sector. He acts on the behalf of product providers/principles and in return, he/she gets a commission. Technically, a travel agent is an owner or manager of an agency, but other employees are responsible for advising tourists and selling packages tours/individual components of travel products.

El agente de viajes es una persona que tiene un conocimiento completo de los productos turísticos: destinos, formas de viajar, clima, alojamiento y otras áreas del sector de servicios. Actúa en nombre de los proveedores / principios del producto y, a cambio, recibe una comisión. Técnicamente, un agente de viajes es propietario o gerente de una agencia, pero otros empleados son responsables de asesorar a los turistas y vender paquetes turísticos / componentes individuales de productos de viaje.

A travel agent may be an individual /firm or corporation which is commonly known as a travel agency. An agency means the office of travel agent or organization where all travel goods and services are assembled and coordinated for the smooth conduct of travel agency business.

Un agente de viajes puede ser un individuo / empresa o corporación que comúnmente se conoce como agencia de viajes. Una agencia significa la oficina del agente de viajes u organización donde todos los bienes y servicios de viaje se ensamblan y coordinan para el buen funcionamiento de los negocios de la agencia de viajes.



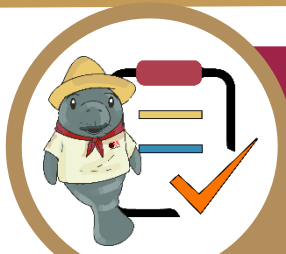


Activity 3 Mental map about a travel agency.

Exercise: Draw a mental map about what a Travel Agency and Travel Agent are. Check the example to have an idea. Explain to your class when done.

Ejercicio: dibuje un mapa mental sobre qué son una agencia de viajes y un agente de viajes. Mira el ejemplo para tener una idea. Explique a su clase cuando haya terminado





"Educación que genera"

Activity 3

Evaluation checklist

Mind Map

General information						
Student's Name:				Student ID Number:		
Product: Mind Map				Date:		
Basic Job Training: Tourism Management				Period: 2026 – 2027A		
Teacher's Name:				Teacher's Signature:		
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.General Information	The activity is identified with the student's name, date, semester, group, and title of the activity.			2		
2.Structure	Starts from the main idea, connects new ideas until completing the information, includes images associated with the topic, uses key words, and presents the information clockwise.			2		
3.Information.	The information used for the elaboration of the mind map is coherent, clear, and uses English vocabulary appropriately.			2		
4.Spelling	The activity shows excellent spelling in English and clear handwriting.			2		
5.Performance	The work is delivered on time and properly, shows neatness, creativity, and demonstrates mastery of English vocabulary.			2		
				Score		
Achievements				Areas for Improvement		



"Educación que genera

Watch this video before you start the unit:



https://www.youtube.com/watch?v=Lq_dctfldXw

Didactic Situations: The Mexican student is already visiting UK, but he wants to go to different places in Europe. And he meets a girl there and...

(El docente puede pedirle a algunos estudiantes voluntarios que pasen al frente a leer los diálogos, previa práctica grupal. De ser posible, pueden actuarlos con escenografía).

DIALOGUE A

A: Good afternoon.

B: Good afternoon. I'd like some information about flights to Paris next week.

A: Well, there are two flights in the morning and one in the evening.

B: May I have a timetable, please?

A: Certainly. Here you are.

B: Do I need reservations?

A: Yes, reservations are recommended.

B: Thank you very much.

A: You're welcome. Have a nice day.

DIÁLOGO A

A: buenas tardes.

B: Buenas tardes. Me gustaría recibir información sobre vuelos a París la próxima semana.

A: Bueno, hay dos vuelos por la mañana y uno por la tarde.

B: ¿Me permite el itinerario, por favor?

A: Por supuesto. Aquí tiene.

B: ¿Necesito reservaciones?

A: Sí, se recomienda reservar.

B: Muchas gracias.

A: De nada. Que tenga un buen día.

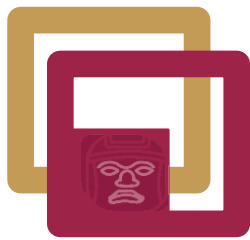


DIALOGUE B

A: Hello, welcome please seat down, how can I help you?

B: You know, my girlfriend and I are planning a trip, we are having vacations next Christmas, but we want to do it in advance. What do you suggest us?

A: Well, what kind of place would you like to go?





C: We would like to go to a nice, quiet, romantic and peaceful beach, maybe to Paris.

A: Ok, would you like me to book the whole package for you? There are many all-inclusive plans. What kind of hotel would you like your booking?

B: Yes, book the whole package for us.

C: We want a five-star hotel, is it possible dear?

B: Yes, baby, indeed... please agent, book all what she wants.

A: Very well, ok, I need you to tell me how long your trip will last and I also need your names and last name

C: Three wonderful weeks. And we are Roberto Pérez and Samantha Wolfman

A: When are you planning your departure for?

B: For December 20th. Count three weeks from then.

A: Good, ok just let me check the availability ... (after 10 minutes) ... all set, you have your trip already booked, you are traveling with the American plan, which includes everything. Are you going to pay with your credit card or in cash?

B: Here you are my credit card...charge it please.

A: Ok Mr. Perez and Ms. Wolfman here you are your travel vouchers; this is the card of the person whom you may reach in Paris, just in case of any inconvenience. On the behalf of my travel agency, I wish both of you a marvelous trip and Thanks for choosing "Love's Travel Agency".

B / C: Thank you very much.



DIÁLOGO B

A: Hola, bienvenido, tome asiento, ¿en qué puedo ayudarle?

B: Fíjese que mi novia y yo estamos planeando un viaje, nos vamos de vacaciones la próxima navidad pero queremos reservar con anticipación. ¿Qué nos sugieres?

A: Bueno, ¿a qué tipo de lugar les gustaría ir?

C: Nos gustaría ir a una playa bonita, tranquila, romántica y pacífica, tal vez a París.

A: Ok, ¿quieren que les reserve el paquete completo? Hay muchos planes con todo incluido. ¿Qué tipo de hotel les gustaría reservar?

B: Sí, reserve el paquete completo para nosotros.

C: Queremos un hotel de cinco estrellas, ¿es posible cariño?

B: Sí, amor, de hecho ... por favor agente, reserve todo lo que ella quiera.

A: Muy bien, vale, necesito que me digas cuánto durará su viaje y también necesito sus nombres y apellidos.

C: Tres semanas maravillosas. Y somos Roberto Pérez y Samantha Wolfman.

A: ¿Cuándo planea su partida?

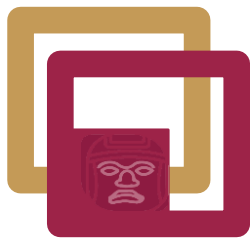
B: para el 20 de diciembre. Cuente tres semanas a partir de entonces.

A: Bien, solo déjeme verificar la disponibilidad ... (después de 10 minutos) ... todo listo, ya tienen su viaje reservado, viajarán con el plan americano, que incluye todo. ¿Va a pagar con su tarjeta de crédito o en efectivo?

B: Aquí tiene mi tarjeta de crédito ... cárgalo ahí por favor.

A: Ok, Sr. Pérez y Sra. Wolfman, aquí están sus vales de viaje; Esta es la tarjeta de la persona a la que puede contactar en París, en caso de cualquier inconveniente. En nombre de mi agencia de viajes, les deseo a ambos un maravilloso viaje y gracias por elegir "Love's Travel Agency".

B / C: Muchas gracias.





Activity 4

Instructions: Learn about the 10 most tourist places in your city and write something important about them, then make a team with five of your partners and role-play as if you were taking them to visit your city, change roles from time to time. Use technology to enrich your experience.

[illegible]

Se le recomienda al docente que forme equipos en su grupo y que les asigne áreas diversas de la ciudad en que vivan. Los estudiantes elaborarán un tour virtual (si hay la posibilidad de hacerlo real sería mucho mejor) utilizando material audiovisual y alguna presentación en power point de ser posible, de lo contrario, se recomienda utilizar papel bond o material utilizado con la creatividad de los estudiantes.

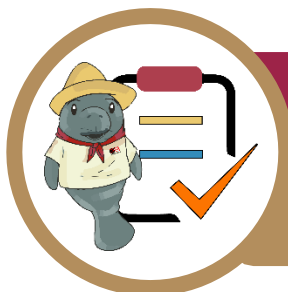


Ejemplo:

Welcome to our city. My name is _____, I will be your tour guide. Today, we will be visiting different places such as _____, _____, _____ and _____. I hope you enjoy your tour. If you have any question, please let me know...

Bienvenidos a nuestra ciudad. Mi nombre es _____, seré su guía de turistas. Hoy, visitaremos diferentes lugares tales como _____, _____, _____ y _____. Espero que disfruten su recorrido. Si hay alguna pregunta, por favor, háganmelo saber.





Activity 4

Evaluation checklist Role-play

General information						
Student's Name:			Student ID Number:			
Product: Role-play about the most interesting places in your city			Date:			
Basic Job Training: Tourism Management			Period: 2026 – 2027A			
Teacher's Name:			Teacher's Signature:			
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.Place identification	Mentions the 10 tourist sites of the city.			2		
2. Relevan Information	Explains one important fact about each site.			1		
3.Content Organization	Presents the information clearly and in an orderly manner.			1		
4.Teamwork	Cooperates with classmates during the dramatization.			1		
5. Role Change	Assumes different roles in the role-play.			1		
6. Use of Technology	Integrates digital resources (presentation, images, videos, etc.) to enrich the experience.			1		
7.Oral expression	Communicates with clarity, appropriate volume, and confidence.			1		
8. Creativity	Shows originality in the dramatization and presentation.			1		
9. Respect and attitude	Maintains a positive and respectful attitude toward classmates.			1		
				Score		



"Educación que genera

Achievements			Areas for Improvement		



3.3 THE HOTEL

The hotel industry is one of the most important components of the wider service industry, catering for customers who require overnight accommodation. It is closely associated with the travel industry and the hospitality industry, although there are notable differences in scope. In this article, you will learn more about the hotel industry, its links to those other service industry sectors, and the range of hotel and guest accommodation types that exist.

La industria hotelera es uno de los componentes más importantes de la industria de servicios más amplia, que atiende a clientes que requieren alojamiento durante la noche. Está estrechamente asociado con la industria de viajes y la industria hotelera, aunque existen diferencias notables en su alcance. En este artículo, aprenderá más sobre la industria hotelera, sus vínculos con esos otros sectores de la industria de servicios y la gama de tipos de alojamiento para hoteles y huéspedes que existen.

What is a hotel?

Broadly speaking, a hotel is a managed building or establishment, which provides guests with a place to stay overnight – on a short-term basis – in exchange for money. The precise features and services provided to guests can vary quite drastically from one hotel to another, and hotel owners generally aim to attract a particular type of customer through their pricing model and marketing strategy, or via the range of services they offer.

¿Qué es un hotel?

En términos generales, un hotel es un edificio o establecimiento administrado, que ofrece a los huéspedes un lugar para pasar la noche, a corto plazo, a cambio de dinero. Las características y servicios precisos proporcionados a los huéspedes pueden variar drásticamente de un hotel a otro, y los propietarios de los hoteles generalmente buscan atraer a un tipo particular de cliente a través de su modelo de precios y estrategia de marketing, o mediante la gama de servicios que ofrecen.

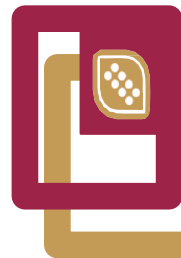
What is The Hotel Industry?

Next, it is important to answer the question: what is the hotel industry? Put simply, the hotel industry is the section of the service industry that deals with guest accommodation or lodgings. By most definitions, the hotel industry refers not only to hotels, but also to many other forms of overnight accommodation, including hostels, motels, inns and guest houses. However, it does not usually include long-term or permanent forms of accommodation. Due to the nature of hotel services, it is closely associated with the travel and tourism industry.

¿Qué es la industria hotelera?

A continuación, es importante responder la pregunta: ¿qué es la industria hotelera? En pocas palabras, la industria hotelera es la sección de la industria de servicios que se ocupa de alojamiento para huéspedes o alojamientos. Según la mayoría de las definiciones, la industria hotelera se refiere no solo a hoteles, sino también a muchas otras formas de alojamiento durante la noche, incluidos hostales, moteles, posadas y casas de huéspedes. Sin embargo, generalmente no incluye formas de alojamiento a largo plazo o permanentes. Debido a la naturaleza de los servicios hoteleros, está estrechamente asociado con la industria de viajes y turismo.





"Educación que genera"

The difference between the Hotel Industry and the Hospitality Industry

One common area of confusion relates to the difference between the hotel industry and the hospitality industry, with many people mistakenly believing the two terms refer to the same thing. However, while there is a cross-over, the difference is that the hospitality industry is broader in scope and includes multiple different sectors.

La diferencia entre la industria hotelera y la hostelería

Un área común de confusión se relaciona con la diferencia entre la industria hotelera y la industria hotelera, y muchas personas creen erróneamente que los dos términos se refieren a la misma cosa. Sin embargo, si bien existe un cruce, la diferencia es que la industria hotelera tiene un alcance más amplio e incluye múltiples sectores diferentes

Watch these videos before you start the unit



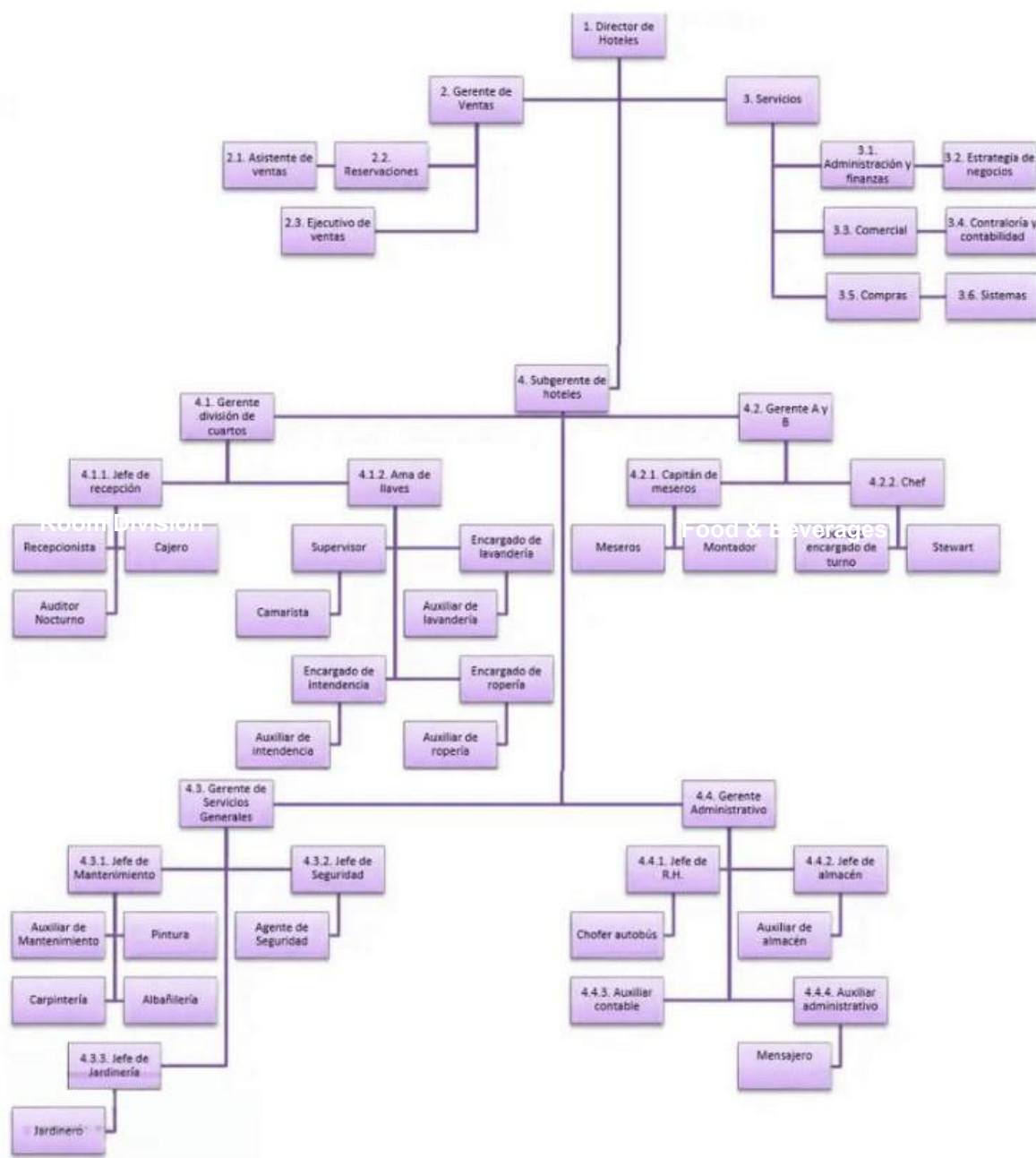
<https://www.youtube.com/watch?v=wyqfYJX23lg>



<https://www.youtube.com/watch?v=pNMrossA-CQ>



HOTEL ORGANIZATION CHART.





Activity 5

Instructions: Hotel organization chart. In groups of 5 or 6 people make the chart in English and including the basic functions of each position.



Activity 5

RUBRIC

General information			
Student's Name:		Student ID Number:	
Product: Mind map		Date:	
Basic Job Training: Tourism Management		Period: 2026 – 2027A	
Teacher's Name:		Teacher's Signature:	
Criteria	Excellent 1	Satisfactory 2	Insufficient 3
1.Information Quality	The content shows that relevant facts were researched.	The content presents information, but not all of it is relevant.	The content presents very poor information.
2.Clarity of Functions	Covers most of the functions.	Considers some of the functions.	Works with only one function.
3.Originality and Creativity	The infographic was clearly designed and structured.	The infographic is not properly structured.	The infographic had no structure.
4.Presentation	Explains the content of the organization chart easily.	Explains some of the content of the organization chart.	Explains the content of the organization chart with difficulty.
Total:			

Didactic Situation: Roberto Perez is buying a tour to travel around Europe. He will stay in different hotels ...

Situación didáctica: Roberto Pérez está comprando un viaje por Europa. Él se hospedará en diferentes hoteles...



3.3.1 RESERVATION/ BOOKING DEPARTMENT

DIALOGUE A

A: Good morning, reservation department, this is Alex, May I help you?

B: Yes, I'm a tour operator and I'm getting information about hotels, and what the services the hotels are, I mean, kind of rooms, fares, facilities, etc.

A: Well, the hotel has six kinds of rooms, they are: Single room, Double room, Twin bedded room, King size room, Junior suite and Master suite, and we have restaurant, bar, cafeteria, room service, laundry, long distance service, discotheque, convention hall, tennis court, recreation area and some other services.

B: And what are the fares?

A: Ok. Single room \$ 100 dlls, Double room \$ 110 dlls, Twin room \$ 150 dlls, King size room \$ 180 dlls, Junior suite \$ 200 dlls, and Master suite \$ 240 dlls, and if you want to reserve, you have to send a deposit forty-eight hours before.

B: Ok, thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO A

A: Buenos días, departamento de reservaciones, habla Alex, ¿en qué puedo ayudarle?

B: Sí, soy un operador turístico y estoy reuniendo información sobre hoteles y los servicios que tienen, es decir, tipo de habitaciones, tarifas, instalaciones, etc.

A: Bueno, el hotel tiene seis tipos de habitaciones, las cuales son: habitación individual, habitación doble, habitación con dos camas, habitación con cama King size, Suite junior y Suite presidencial, y tenemos restaurant, bar, cafetería, servicio a la habitación, servicio de lavandería, llamadas de larga distancia, discoteca, salón de eventos, cancha de tenis, área recreativa y algunos otros servicios.

B: ¿Y cuáles son sus tarifas?

A: Bien, Habitación individual \$100 dlls, habitación doble \$110 dlls, habitación con dos camas \$150 dlls, habitación con cama King size \$180 dlls, Junior suite \$200 dlls y la Master suite \$240 dlls, y si usted quiere reservar, tiene que enviarnos el depósito 48 horas antes de su llegada.

B: Ok, muchas gracias.

A: De nada.





Activity: Talk about each plan with a partner and write the dialogue *yo ur t e a c h e r* will give you including one of these plans. Which one did the teacher mention?

Actividad: Platica de cada uno de los planes de hospedaje con un compañero y escribe el diálogo que tu maestro te proporcionará incluyendo uno de ellos. ¿Cuál mencionó el maestro

LOADING PLANS

- ✓ European Plan: It includes just room. / *Plan Europeo: Incluye solo habitación.*
- ✓ Continental Plan: It includes room and a light breakfast. / *Plan Continental: Incluye habitación y desayuno ligero*
- ✓ American Plan: It includes room and three meals. / *Plan Americano: Incluye habitación y tres comidas.*
- ✓ Modified American Plan: It includes room, breakfast, lunch or dinner. / *Plan Americano Modificado: Incluye habitación, desayuno y almuerzo o cena.*
- ✓ Bed and Breakfast: It includes buffet breakfast and room/ *Alojamiento y desayuno: Incluye habitación desayuno buffet.*

Listening Practice (The teacher will read a dialogue)



DIALOGUE B

(RING, RING)

A: Good morning, reservation department, this is Tom, May I help you?

B: Yes, we are calling from "American Computer Company", we are planning to have a convention, and we would like to have information about your hotel.

A: Ok. Sir our Reservation Manager will visit you tomorrow morning to explain everything about the hotel and the convention programs we have.

B: Ok. Please tell him that he has to meet me in the company, I'm Lee Wilson, I'm the Public Relation Manager here in the company.

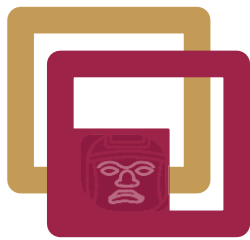
A: Ok. Mr. Wilson, he will meet you tomorrow morning.

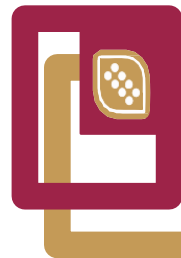
(THE NEXT MORNING)

C: Good morning, Mr. Wilson?

B: Yes, I'm Mr. Wilson.

C: I'm Paul Scheeden. I'm the Reservation Manager from Condesa Hotel.





B: Nice to meet you Mr. Scheeden. Please sit down. Well, the point is that our company is planning to have a convention in your hotel, and we would like to know the room rates, plans, facilities, etc.

C: Ok. Mr. Wilson. Well, we have very good plans for conventions, if there are more than fifty people, we can make a discount of the twenty per cent in double room and it includes breakfast, the room rate will be \$92 dls tax included and the convention suite is also included, with coffee break and equipment, I mean, secretaries, typewriter, projectors, tape recorders, etc.

B: That sound good, Ok. Mr. Scheeden. I will talk to the councilors of the company, and we will call you if we decide to make the convention in your hotel. I really appreciate your information and thank you for coming.

C: It was a pleasure; we will be waiting for your call. Have a nice day.

B: You too Mr. Scheeden.

DIALOGO B

A: Buenos días, departamento de reservaciones, habla Tom, ¿en qué puedo ayudarle?

B: Sí, estamos hablando de la Compañía Americana de Computación, estamos planeando tener una convención y nos gustaría tener información sobre su hotel.

A: Ok Sr., nuestro Gerente de Relaciones Públicas les visitará mañana por la mañana para explicarles todo acerca del hotel y los programas para convenciones que tenemos.

B: Ok, Por favor coménteles que tiene que reunirse conmigo en la compañía, soy Lee Wilson, soy el Gerente de Relaciones Públicas de la compañía.

A: Ok Sr. Wilson, él se reunirá con usted mañana por la mañana.

(AL DÍA SIGUIENTE)

C: Buenos días, ¿Sr. Wilson?

B: Sí, soy el Sr. Wilson.

C: Soy Paul Scheeden, el Gerente de Relaciones Públicas del Hotel Condesa.

B: Mucho gusto Sr. Scheeden. Tome asiento por favor. Bueno el punto es que nuestra compañía está planeando tener una convención en su hotel y nos gustaría saber las tarifas de habitación, los planes, las instalaciones, etc.

C: Ok Sr. Wilson, bueno, contamos con planes para convenciones muy buenos, si son más de 50 personas podemos hacer un descuento del 20% en habitación doble incluyendo el desayuno, la tarifa de habitación sería de \$92 dls impuestos incluidos y el salón de eventos también está incluido, con coffee break y mobiliario, es decir, secretarías, máquinas de escribir, proyectores, grabadoras, etc.

B: Suena realmente bien. Ok Sr. Scheeden, platicaré con los consejeros de la compañía y le hablaremos si decidimos hacer la convención en su hotel. Realmente aprecio su información y gracias por venir.

C: fue un placer, estaremos esperando por su llamada. Que tenga un buen día.

B: Usted también Sr. Scheeden.



DIALOGUE C

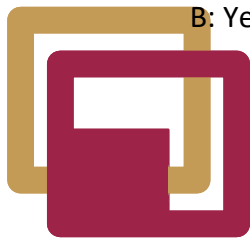
(RING, RING)

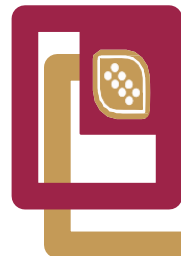
A: Good afternoon, reservation department, this is Alan, May I help you?

B: Yes Alan, this is Mrs. Kelly, I want to book a room for the day next tomorrow for two people, from "Scheeden" company. We are going to stay three nights. I stayed with you three months ago and I liked your hotel very much.

A: Ok. Mrs. Kelly, could you spell your name and last name?

B: Yes, Linda Kelly, L-I-N-D-A, LINDA. K-E-L-L-Y, Kelly.





A: When is your arrival date?

B: In two days, on March the first, and my departure date will be for March the third. We will be arriving at the hotel at 4pm

A: Will you book with your credit card?

B: Yes, of course. Do I need to give you my card number?

A: No, you don't. I have your information right here, so, I will pull your information up right from it.

B: Oh, thank you very much.

A: You're welcome. Your booking is confirmed; we will be waiting for you.

DIÁLOGO C (RING, RING)

A: Buenas tardes, departamento de reservas, habla Alan, ¿en qué puedo ayudarle?

B: Sí, Alan, habla la Sra. Kelly, quiero reservar una habitación para pasado mañana para dos personas, de la compañía "Scheeden". Nos vamos a quedar tres noches. Me quedé con ustedes hace tres meses y me gustó mucho su hotel.

A: Ok Sra. Kelly, ¿podría deletrear su nombre y apellido?

B: Sí, Linda Kelly, L-I-N-D-A, LINDA. Kelly Kelly.

A: ¿Cuándo es su fecha de llegada?

B: En dos días, el primero de marzo, y mi fecha de salida será el 3 de marzo. Llegaremos al hotel a las 4 p.m.

A: ¿Va a reservar con su tarjeta de crédito?

B: Sí, por supuesto. ¿Necesito darle mi número de tarjeta?

A: No, tengo su información aquí, por lo tanto, tomaré su información directamente de aquí.

B: Oh, muchas gracias.

A: De nada. Su reserva está confirmada, le estaremos esperando.

VOCABULARY / Vocabulario

KIND OF ROOMS. Tipos de habitaciones.

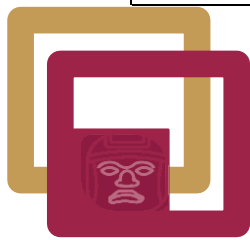
-Single room. -Habitación individual	-Double room. -Habitación doble	-Twin bedded room. -Habitación con dos camas	-King size room. -Habitación con cama king size.
-Connecting room. -Habitación comunicada	-Adjoining room. -Habitación contigua.	-Junior suite. -Suite junior.	-Master suite. -Suite presidencial.

LODGING PLANS. Planes de alojamiento

-European plan. -Plan Europeo.	-Continental plan. -Plan Continental.	-American plan. -Plan Americano.	-Modified american plan. -Plan Americano modificado.
--	---	--	--

RESERVATION FORM. Formulario de reservación

-Date of arrival. -Fecha de llegada.	-Number of room. -Número de habitación.	-Kind of room. -Tipo de habitación.	-Number of people. -Número de personas.
-Time of arrival. -Hora de llegada.	-Name. -Nombre.	-Late arrival. -Llegada tardía.	-Reservation file. -Archivo de reserva.
-Room rate. -Tarifa de habitación.	-Cancellation form. -Formulario de cancelación.	-Confirmation code. -Código de confirmación.	-Hotel chain. -Cadena de hotels.



-Resort hotel. -Hotel Resort.	-Fortnight. -Quincena.	-Computer terminal. -Terminal de computadora.	-Advanced reservation. -Reserva anticipada.
-Availability. -Disponibilidad.	-Facilities. -Instalaciones.	-Game room. -Sala de juegos.	-Room service. -Servicio a cuartos.
-Exercise room. -Gimnasio.	-Color/cable t.v. -TV por cable/color	-Complimentary newspaper. -Periódico de cortesía.	-Convention and conference facilities. -Instalaciones para convecciones y conferencias.
-Free airport transportation. -Transporte gratuito al aeropuerto.	-Free barriers in rooms for handicapped people. -Barras en habitaciones apra discapacitados.		

TYPE OF RESERVATION Tipos de reservación

-Tentative. -Tentativo/a.	-Confirmed. -Confirmado/a.	-Confirmed with deposit. -Confirmado/a con depósito.
------------------------------	-------------------------------	---



3.3.2 FRONT DESK DEPARTMENT

DIALOGUE A

A: Good morning, Sir, May I help you?

B: Yes, my name is Richard Gregory; I have a single room on my name.

A: Let me see... Oh, yes Mr. Gregory, a single room.

B: Right. You know, I come with two friends, but they don't have reservation and they need a room.

A: A double room or two single rooms?

B: A double room will be fine.

A: Let me check if we have availability in rooms.

(AFTER FIVE MINUTES)

A: No problem, here you are the registration cards, could you fill them please?

B: Here you are, we are going to pay with credit card.

A: May I have them to make the charges please?

C: Sure.

A: Could you sign them please?

B: Of course, ok, is that all?



A: Yes, the bell boy will go with you to your rooms. Mr. Gregory your room's number is two-one-one; here you are the room's key. Mr. Wilson and Mr. Chapman your room's number is two-one-oh, here you are the room's key. Welcome to the hotel.

B, C, D: thank you very much.

DIÁLOGO A

A: Buenos días señor, ¿Le puedo ayudar?

B: Sí, mi nombre es Richard Gregory; Tengo una habitación individual a mi nombre.

A: Déjeme ver ... Oh, sí, señor Gregory, una habitación individual.

B: Bien. Sabe, vengo con dos amigos pero no tienen reserva y necesitan una habitación.

A: ¿Una habitación doble o dos habitaciones individuales?

B: Una habitación doble estará bien.

A: Déjame comprobar si tenemos disponibilidad en las habitaciones.

(DESPUÉS DE CINCO MINUTOS)

A: No hay problema, aquí están las tarjetas de registro, ¿podrían llenarlas por favor?

B: Aquí tiene, vamos a pagar con tarjeta de crédito.

A: ¿Me las permite para hacer los cargos por favor?

C: Claro.

A: ¿Podrían firmarlos por favor?

B: Por supuesto, ok, ¿eso es todo?

A: Sí, el botones les acompañará a sus habitaciones. Sr. Gregory, el número de su habitación es dos-uno-uno; Aquí tiene la llave de la habitación. Sr. Wilson y Sr. Chapman, el número de su habitación es dos-uno-cero, aquí tiene la llave de la habitación. Bienvenidos al hotel.

B, C, D: Muchas gracias.



DIALOGUE B

A: Good afternoon, May I help you?

B: Yes, I need a single room.

A: Oh, I'm sorry, but I'm afraid we don't have rooms available because the hotel is full.

B: Gee! What can I do?

A: Let me see, I will call to another hotel, maybe they have available rooms. Hold on please.

(THE RECEPTIONIST DIALS THE TELEPHONE NUMBER OF THE HOTEL) (RING, RING,)

C: Thank you for calling to The Grand Hotel, this is Ann, May I help you?

A: Front desk please.

C: Hold on please.

D: Front desk, this is George, May I help you?

A: Yes, I'm calling from Viva Hotel, we have a problem because we are full and we need some rooms, I have a guest right now who needs a single room, and I wonder if you might have availability.

D: Of course, we do, don't worry. We can lodge him. Give me the guest's name.

A: What is your name sir?





B: Dupont, Michael Dupont.

A: His name is Dupont, Michael Dupont.

D: Ok, The departure date?

A: Your departure date Mr. Dupont?

B: In two days.

A: May sixteenth.

D: Perfect, ok. Tell him his reservation is confirmed. He has to ask for me.

A: Thank you, George.

D: You're welcome.

A: Ok. Mr. Dupont, you have a room booked at Fiesta Inn Hotel, it's located behind our hotel, you can go walking.

B: Oh, thank you very much Miss, I really appreciate it.

A: Don't mention it. Goodbye.

DIÁLOGO B

A: Buenas tardes, ¿le puedo ayudar?

B: Sí, necesito una habitación individual.

A: Oh, lo siento, pero me temo que no tenemos habitaciones disponibles porque el hotel está lleno.

B: ¡Caramba! ¿Qué puedo hacer?

A: Déjame ver, llamaré a otro hotel, tal vez tengan habitaciones disponibles.

Aguarde por favor.

(EL RECEPCIONISTA MARCA EL NÚMERO DE TELÉFONO DEL HOTEL) (RING, RING)

C: Gracias por llamar a The Grand Hotel, habla Ann, ¿en qué le puedo ayudar?

A: A recepción por favor.

C: Espere por favor.

D: Recepción, habla George, ¿en qué le puedo ayudar?

A: Sí, llamo del Hotel Viva, tenemos un problema porque estamos llenos y necesitamos algunas habitaciones, tengo un huésped en este momento que necesita una habitación individual y me pregunto si ustedes podrían tener disponibilidad.

D: Por supuesto que sí, no te preocupes. Podemos alojarlo. Dame el nombre del huésped.

A: ¿Cuál es su nombre señor?

B: Dupont, Michael Dupont.

A: Su nombre es Dupont, Michael Dupont.

D: Ok, ¿la fecha de salida?

A: ¿Su fecha de partida Sr. Dupont?

B: En dos días.

A: 16 de mayo.

D: Perfecto, ok. Dile que su reserva está confirmada. Tiene que preguntar por mí.

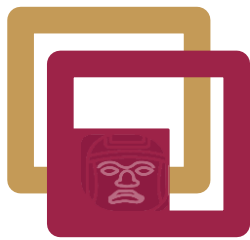
A: Gracias George.

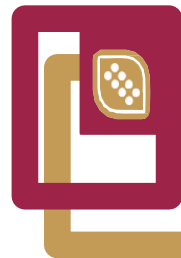
D: De nada.

A: Ok Sr. Dupont, tiene una habitación reservada en The Grand Hotel. Está ubicado detrás de nuestro hotel, puede ir caminando.

B: Oh, muchas gracias señorita, realmente se lo agradezco.

A: De nada. Adiós.





"Educación que genera

DIALOGUE C

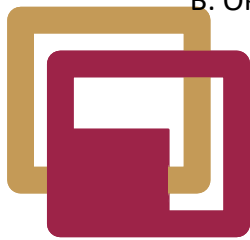
A: Good morning, Sir, May I help you?
 B: Yes, I need a single room.
 A: Is that your only baggage?
 B: Yes, it's only one.
 A: Ok. Fill this registration card please... What is your form of payment?
 B: Credit Card. How much will that be?
 A: How many days will you stay in the hotel?
 B: Just two days. How much does the room cost?
 A: Ninety dollars per day.
 B: Ok. Here you are my credit card.
 A: Could you sign your voucher please?
 B: Sure. Is that all?
 A: That's all Sir, the bellboy will show your room, it is one-oh-eight, here you are your room's key, and welcome to the hotel.
 B: Thank you.

DIÁLOGO C

A: Buenos días señor, ¿en qué le puedo ayudar?
B: Sí, necesito una habitación individual.
A: ¿Es ese su único equipaje?
B: Sí, es solo uno.
A: Ok. Llene esta tarjeta de registro por favor ... ¿Cuál es su forma de pago?
B: Tarjeta de crédito. ¿Cuánto será?
A: ¿Cuántos días se quedará en el hotel?
B: Solo dos días. ¿Cuánto cuesta la habitación?
A: Noventa dólares por día.
B: Ok Aquí tienes mi tarjeta de crédito.
A: ¿Podría firmar el recibo por favor?
B: Claro. ¿Eso es todo?
A: Eso es todo, señor, el botones le mostrará su habitación, es la uno-cero-ochó, aquí tiene la llave de su habitación y bienvenido al hotel.
B: Gracias.

DIALOGUE D (RING, RING)

A: Front desk, this is John, May I help you?
 B: Yes, I'm Mr. Garcia, room six-seven-eight, today is my check-out, but I want to stay longer.
 A: How many more days Sir?
 B: Two days.
 A: Ok. Let me see if we have availability... Ok. Mr. Garcia, don't worry, I already made the continuation of your stay.
 B: Do I have to pay something?
 A: No, you don't, I have your voucher right here, you can pay in your check out.
 B: Ok. Thank you.





A: You're welcome.

"Educación que genera

DIÁLOGO D (RING, RING)

A: Recepción, habla John, ¿en qué le puedo ayudarle?

B: Sí, soy el Sr. García, habitación seis-siete-siete, hoy es mi salida, pero quiero quedarme más tiempo.

A: ¿Cuántos días más señor?

B: Dos días.

A: Ok Déjame ver si tenemos disponibilidad ... Ok. Sr. García, no se preocupe, ya hice la prolongación de su estadía.

B: ¿Tengo que pagar algo?

A: No, no. Tengo su voucher aquí, puede pagar a su salida.

: Ok Gracias.

A: De nada.



DIALOGUE E

A: Hi!! Good morning, May I help you?

B: Yes, I'm Tom, I'm the tour conductor of the group "VISITORS". We are just arriving. Do you have everything prepared?

A: Sure, I already have the rooms booked; this is a copy of the rooming list you sent us. Please, check the room numbers while I give the rooms' keys, ok?

B: Ok. Do you want me to help you?

A: Sure.

B: Mr. And Mrs. Wilson, room one-oh-eight.

Mr. And Mrs. Peterson, room one-eight-nine.

Mr. And Mrs. Johnson, room one-one-oh.

Mr. And Mrs. Kellins, room two-oh-five.

C: Where is that? I mean what floor.

A: It's in the second floor.

C: Please, could you change that room to one in the ground floor? you know, my wife can use neither stairs nor elevators.

A: Oh, that's true, I'm sorry, I have that information here in the rooming list, I really apologize... I'll change your room number immediately. Hold on please, your room number will be one-oh-six.

C: Thank you.

A: Please, Tom, change the number in your rooming list.

B: I already did it, let's continue. Mr. And Mrs. Grant... and Mr. And Mrs. Brown, room two-four-nine. Ok, thank you very much. Excuse me, what's your name?

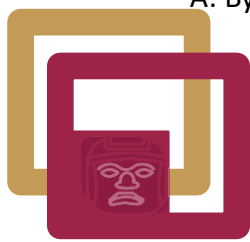
A: I'm Deborah.

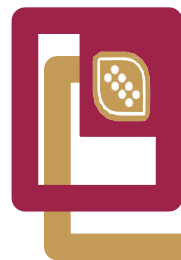
B: Ok. Deb. Nice to meet you, we will be in touch.

A: Ok. Tom. Call me if you need anything at any time.

B: Thank you, goodbye.

A: Bye.





DIALOGUE E

A: ¡Hola! Buenos días, ¿puedo ayudarle?

B: Sí, soy Tom, soy el guía del grupo "VISITANTES". Acabamos de llegar ¿Tiene todo preparado?

A: Claro, ya tengo las habitaciones reservadas; Esta es una copia del Rooming List que nos envió. Por favor, revise los números de las habitaciones mientras le doy las llaves de las habitaciones, ¿de acuerdo?

B: Ok ¿Quiere que le ayude?

A: claro.

B: Sr. y Sra. Wilson, habitación uno-cero-ochó, Sr. y Sra. Peterson, habitación uno-ochó-nueve.

Sr. y Sra. Johnson, habitación uno-uno-cero. Sr. y Sra. Kellins, habitación dos-cero-cinco.

C: ¿Dónde es eso? Me refiero a qué piso.

A: Está en el segundo piso.

C: Por favor, ¿podría cambiar esa habitación a una en la planta baja?, sabe, mi esposa no puede usar escaleras ni ascensores.

A: Oh, eso es cierto, lo siento, tengo esa información aquí en la lista de habitaciones, me disculpo de verdad. Cambiaré su número de habitación de inmediato. Espere, por favor, el número de su habitación será uno-cero-seis.

C: gracias.

A: Por favor, Tom, cambia el número en tu rooming list.

B: Ya lo hice, continuemos. El señor y la señora Grant ... y el señor y la señora Brown, habitación dos-cuatro-nueve. Bien, muchas gracias. ¿Discúlpeme, cuál es su nombre?

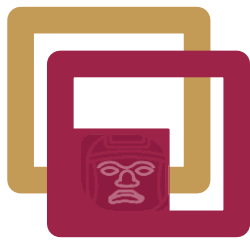
A: Soy Deborah.

B: Ok Deb. Encantado de conocerte, estaremos en contacto.

A: ok Tom Llámame si necesitas algo en cualquier momento.

B: Gracias, adios.

A: Adios.



VOCABULARY /Vocabulario
Registration card./ Tarjeta de registro

-Name. <i>Nombre</i>	-Company. <i>Compañía</i>	-Address. <i>Dirección</i>	-City. <i>Ciudad</i>	-State. <i>Estado</i>
-Nationality. <i>Nacionalidad</i>	-Forms of payment. <i>Forma de pago</i>	-Credit card. <i>Tarjeta de Crédito</i>	-Cash. <i>Dinero en efectivo</i>	-Traveler's check. <i>Cheque de Viajero</i>
-Check out. <i>Salida</i>	-Check out time. <i>Hora de salida</i>	-Roll away bed. <i>Cama extra</i>	-Baby crib. <i>Cuna</i>	-Extra cot. <i>Catre extra</i>

REGISTRATION CARD

NAME _____

STREET _____

CITY _____ STATE _____ ZIP _____

Phone _____ Email _____

Driver's License No. _____ Car Make _____

☐ Credit Card ☐ Cash ☐ Check No. in Party _____

GUEST NOTICE: This property is privately owned and management reserves the right to refuse service to anyone, and will not be responsible for accidents or injury to guests or for loss of money, jewelry or valuables of any kind.

X

DAYS OCCUPIED

S	M	T	W	T	F	S

Date _____

Rate _____

Total _____

Tax (if any) _____

Amount Paid _____

National Hospitality • 1-800-525-8224 • www.nathosp.com Form No. NHRC

ROOM NAME

THIS IS YOUR RECEIPT

ROOM	RATE	DATE	AMT. PAID	RECD

THANK

Hotel **REGISTRATION CARD** **Hotel**

NAME _____ NATIONALITY _____

ADDRESS _____

CITY OR TOWN _____ CAR REGISTRATION NO. _____

DATE OF ARRIVAL _____ DATE OF DEPARTURE _____

METHOD OF PAYMENT ☐ C. Card ☐ Cash ☐ Cheque

ROOM RATE ☐ DINNER, BED & BREAKFAST ☐ BED & BREAKFAST

NEWSPAPER ORDERED _____ CHECKOUT TIME 10am

SIGNATURE _____ ROOM NO. _____

Notes: Cheques must be accompanied by a current BANK card.
Credit Cards must be imprinted and signed, amount to be verified prior to departure.
Cash customers can elect to either pay in advance, or on a day to day basis.
(prior to 12 noon each day for the following days stay).



Actividad: Invita a un Recepcionista de un hotel para que visite tu escuela o lleva a cabo una video llamada con alguien que trabaje en un hotel, proyéctala en un cañón para tus alumnos y así podrán interactuar con personal real de ese hotel

CASHIER DESK

DIALOGUE A (RING, RING)

A: Cashier, this is Bill, May I help you?
B: Yes, I'm Mr. Willington, room one-five-two, could you prepare my bill please? I'm leaving the hotel in ten minutes.
A: Sure Sir, Will you pay with your voucher?
B: Yes, please, charge it to my voucher.
A: Ok just come to the cashier desk and I'll have your bill.
B: Thank you.
A: You're welcome.

DIÁLOGO A (ring, ring)

A: Cajero, Soy Bill, ¿puedo ayudarlo?
B: Sí, soy el Sr. Willington, habitación uno-cinco-dos, ¿podría preparar mi cuenta por favor? Saldré del hotel en diez minutos.
A: Claro señor, ¿pagará con su voucher?
B: Sí, por favor, cárguelo a mi voucher.
A: Ok, solo venga a cajas de recepción y tendré su cuenta.
B: gracias.
A: De nada.



DIALOGUE B

A: Good morning, May I help you?
B: Yes, I want to see my bill so far.
A: Are you leaving the hotel?
B: Yes. I am.
A: Can I have the room's cardkey please.
B: Sure, here you are.
A: Could you give me your room's number?
B: Nine-oh-two.
A: Just a minute please... here you are.
B: Mmmm, I think these charges are not mine.
A: Which ones Sir?
B: These ones, minibar and laundry. I didn't eat anything and I didn't send anything to the laundry either.





A: Let me check Sir... Oh, you are right, these charges belong to the room nine-one-two, let me make the adjustment. I'm going to discount this amount... here you are your correct bill. Check it please.

B: Mmmm, it's ok, how much do I have to pay?

A: Six thousand three hundred pesos.

B: How much is that in dollars?

A: Three hundred fifteen dlls Sir.

B: Ok, I'll pay with my credit card, here you are.

A: Sign it please... Ok, here you are your invoice and thank you for your preference.

B: Goodbye.



DIÁLOGO B

A: Buenos días, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, quiero ver mi factura hasta ahora.

A: ¿Se vas del hotel?

B: Sí, así es.

A: ¿Me puede dar la tarjeta de la habitación?

B: Claro, aquí está.

A: ¿Podría darme el número de su habitación?

B: nueve-cero-dos.

A: Deme un minuto por favor ... aquí está.

B: Mmmm, creo que estos cargos no son míos.

A: ¿Cuáles señor?

B: Estos, minibar y lavandería. No comí nada y tampoco envié nada a la lavandería.

A: Permítame verificar, señor ... Oh, tiene razón, estos cargos pertenecen a la habitación nueve-uno-dos, déjeme hacer el ajuste. Voy a descontar esta cantidad ... aquí tiene su factura correcta. Verifíquela por favor.

B: Mmmm, está bien, ¿cuánto tengo que pagar?

A: seis mil trescientos pesos.

B: ¿Cuánto es eso en dólares?

A: trescientos quince dlls, señor.

B: Ok, pagaré con mi tarjeta de crédito, aquí está.

A: Firme por favor ... Ok, aquí tiene su factura y gracias por su preferencia.

B: Adios.

DIALOGUE C

A: Good morning, May I help you?

B: Yes, I'm checking out, Could I have my bill?

A: Sure, what is your room's number?

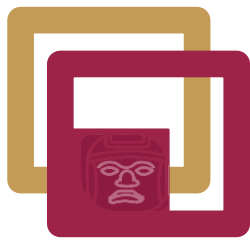
B: Six-four-one, here you are the room's cardkey.

A: Did you have anything today? I mean breakfast, minibar?

B: Oh yes, I had breakfast.

A: Then, let me call the restaurant... (pip, pip).

C: Kalmia Restaurant, this is Patty, May I help you?





A: Yes Patty, I'm the cashier, the guest of the room six-four-one had breakfast at the restaurant and he's leaving the hotel. Could I have the charge?

C: Sure, do you want me to take your charge?

A: Yes, please.

C: Ok, I'm coming down.

A: Thank you Patty... your charge will be here in a minute sir. Please hold on.

B: Sure.

C: Here you are the charge.

A: Thank you... mmm, let me see!! The amount of the bill is five thousand four hundred pesos plus the breakfast; it's five thousand six hundred pesos sir.

B: How much is that in dollar?

A: It's two hundred eighty dollars sir.

B: Ok, I'll pay in cash... here you are.

A: Ok, here you are your change and your invoice. Thank you for your preference and have a nice trip!

B: Thank you.

DIÁLOGO C

A: Buenos días, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, estoy saliendo, ¿me puedes dar mi cuenta?

A: Claro, ¿cuál es el número de tu habitación?

B: 641, aquí tienes la tarjeta de la habitación.

A: ¿Tuvo algún consumo hoy? Me refiero al desayuno, minibar o algo?

B: Oh sí, desayuné.

A: Entonces, déjame llamar al restaurante ... (pip, pip).

C: Restaurante Kalmia, soy es Patty, ¿puedo ayudarlo?

A: Sí, Patty, soy la cajera de recepción, el huésped de la habitación 641 desayunó en el restaurante y se va del hotel. ¿Podrías traer el cargo?

C: Claro, ¿quieres que lleve tu cargo?

A: sí, por favor.

C: Ok, voy para allá.

A: Gracias Patty ... su cargo estará aquí en un minuto, señor. Por favor espere.

B: claro.

C: Aquí tienes el cargo.

A: Gracias ... mmm, ¡déjeme ver! El monto de la factura es de cinco mil cuatrocientos pesos más el desayuno, son cinco mil seiscientos pesos, señor.

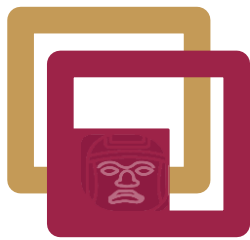
B: ¿Cuánto es eso en dólares?

A: Son doscientos ochenta dólares, señor.

B: Ok, pagaré en efectivo ... aquí está.

A: Ok, aquí tienes su cambio y su factura. ¡Gracias por su preferencia y que tenga un buen viaje!

B: gracias.





Activity: Role-play with two other partners a check-out and use the expressions learnt in this unit.

Actividad: Haga un juego de roles con otros dos compañeros en un check-out y use las expresiones aprendidas en esta unidad

3.3.3 P.BX. OPERATOR

DIALOGUE A (RING, RING)

A: Operator, this is Alice, May I help you?

B: Yes, my name is Pietro Barsetti. I need you to help me, I have to call to Mr. Gino Rosetti, he is staying at "TIFFANY HOTEL" but I know neither his mobile number, nor his room number and it's very important for me to find him.

A: Ok Mr. Barsetti, Let me call to Tiffany Hotel and I'll try to find your friend. You can hang up your phone and I'll call you as soon as I get the call.

B: Great!! You know, we work in the Italian Computer Company, we are having a convention tomorrow and I have to talk to him previously.

A: Don't worry Mr. Barsetti, I'll find him.

(THE P. BX. OPERATOR DIALS THE TIFFANY HOTEL NUMBER) (RING, RING)

C: Good afternoon, Tiffany Hotel, this is Loren, May I help you?

A: Yes Loren, this is Alice from Hyatt Hotel. I need you to help me. I'm trying to find Mr. Gino Rosetti, he is staying in your hotel, but I don't know his room number and a friend of his needs to talk to him urgently.

C: Just a minute Alice, let me check in the rack... it's here, Rosetti, room four-six-oh.

Do you want me to call him?

A: Yes please, pass the call to his room.

C: Hold on please.

(RING, RING)

D: Hello?

C: Mr. Gino Rosetti?

D: Yes, It's me.

C: You have a phone call from Hyatt Hotel... Hold on please... Alice, I have Mr. Rosetti online.

A: Oh, thank you Loren, pass me the call please... Mr. Rosetti?

D: Yes?

A: Hold on please, Mr. Pietro Barsetti wants to talk to you. He is from the company you belong.

D: Ok, pass me the call please.

(RING, RING)

B: Hello?

A: Mr. Barsetti, I have Mr. Rosetti online, you can talk please.

B: Thank you... Gino, Come stai?

D: Bene, e tu Pietro?...





"Educación que genera"

DIÁLOGO A (ring, ring)

A: Operadora, soy es Alice, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, mi nombre es Pietro Barsetti. Necesito que me ayude, tengo que llamar al Sr. Gino Rosetti, se está quedando en "TIFFANY HOTEL" pero no sé ni su número de teléfono móvil ni el número de su habitación y es muy importante para mí encontrarlo.

A: Ok Sr. Barsetti, déjeme llamar al Hotel Tiffany e intentaré encontrar a su amigo. Puede colgar su teléfono y lo llamaré tan pronto como reciba la llamada.

B: ¡Genial! Sabe, trabajamos en la compañía de informática italiana, tenemos una convención mañana y tengo que hablar con él previamente.

A: No se preocupe Sr. Barsetti, lo encontraré.

(EL OPERADOR P. BX. MARCA EL NÚMERO DE HOTEL TIFFANY) (ring, ring)

C: Buenas tardes, Tiffany Hotel, soy Loren, ¿puedo ayudarlo?

A: Sí Loren, soy Alice del Hotel Hyatt. Necesito que me ayudes. Estoy tratando de encontrar al Sr. Gino Rosetti, está hospedado con ustedes, pero no sé su número de habitación y un amigo de él necesita hablar con él con urgencia.

C: Dame un minuto, Alice, déjame revisar el rack ... sí está aquí, Rosetti, habitación cuatro-seis-cero. ¿Quieres que lo llame?

A: Sí, por favor, pasa la llamada a su habitación.

C: Espera por favor.

(ring, ring)

D: ¿Hola?

C: ¿Sr. Gino Rosetti?

D: Sí, soy yo.

C: Tienes una llamada telefónica del Hotel Hyatt ... Espera por favor ... Alice, tengo al Sr. Rosetti en línea.

A: Oh, gracias Loren, pásame la llamada por favor ... ¿Sr. Rosetti?

D: ¿sí?

A: Espera por favor, el Sr. Pietro Barsetti quiere hablar con usted. Él es de la compañía a la que pertenece.

D: Ok, pásame la llamada por favor.

(ring, ring)

B: hola

A: Sr. Barsetti, tengo al Sr. Rosetti en línea, puede hablar por favor.

B: Gracias ... Gino, Come stai?

D: Bene, e tu Pietro? ...

DIALOGUE B (RING, RING)

A: Operator, this is Brian, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. Kellins, room seven-one-three; I'm expecting a phone call from Mexico City. Mr. John Terry is going to call me, but I need to leave because I have an emergency, please tell him to leave a message, I will call him as soon as possible.

A: Ok Mr. Kellins, I will take your message.

B: Thank you very much.

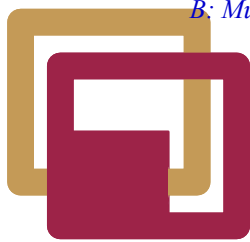
DIÁLOGO B (ring, ring)

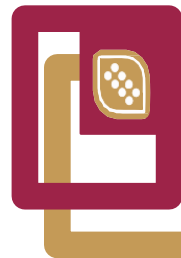
A: Operador, soy Brian, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, soy el señor Kellins, habitación siete uno uno; Estoy esperando un l de la ciudad de México. El Sr. John Terry me va a llamar, pero necesito irme porque tengo una emergencia, por favor dígame que deje un mensaje, lo llamaré lo antes posible.

A: Ok Sr. Kellins, tomaré su mensaje.

B: Muchas gracias





DIALOGUE C (RING, RING)

A: Operator, this is Sophie, May I help you?

B: Yes, I wonder if you have the telephone number of the Canadian Embassy.

A: Sure Sir. Hold on please... It's one-six-three-four-nine-two-two.

B: How can I call there?

A: Just dial the number zero, then wait for the tone and then dial the phone number.

B: Thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO C (ring, ring)

A: Operador, soy Sophie, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, me pregunto si tiene el número de teléfono de la Embajada de Canadá.

A: claro señor. Espera, por favor ... Es uno-seis-tres-cuatro-nueve-dos-dos.

B: ¿Cómo puedo llamar allí?

A: Simplemente marque el número cero, luego espere el tono y luego marque el número de teléfono.

B: Muchas gracias

A: De nada

DIALOGUE D (RING, RING)

A: Operator, this is Brian, May I help you?

B: Yes Brian, I'm Mr. Miller, room eight-three-oh, please I need a wakeup call at five o'clock in the morning. I have my flight at eight o'clock and I need to be at the airport at six.

A: I see, five o'clock, Right Mr. Miller?

B: Yes please.

A: Do you want coffee or juice?

B: Why?

A: Well, the hotel offers coffee or juice with the wake-up calls.

B: Oh, that's nice. I want coffee please.

A: Ok Mr. Miller, have a good night.

B: Thank you.

DIÁLOGO D (ring, ring)

A: Operador, soy Brian, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, Brian, soy el Sr. Miller, habitación ocho tres cero, por favor, necesito una llamada de despertador a las cinco de la mañana. Tengo mi vuelo a las ocho en punto y necesito estar en el aeropuerto a las seis.

A: Ya veo, a las cinco en punto, ¿verdad Sr. Miller?

B: Sí por favor.

A: ¿Quiere café o jugo?

B: ¿por qué?

A: Bueno, el hotel ofrece café o jugo con las llamadas de despertador.

B: Oh, que genial. Quiero café por favor.

A: Ok Sr. Miller, que tenga buenas noches.

B: gracias

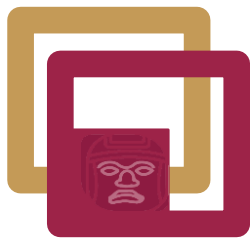
DIALOGUE E (RING, RING)

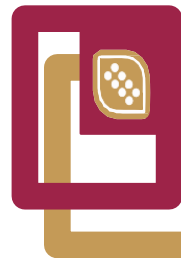
A: Good morning, Tiffany Hotel, this is Alice, May I help you?

B: Yes, please, I need to talk urgently to Mr. Alan Parker, room three-oh-seven.

A: Hold on please... I'm very sorry but Mr. Parker doesn't answer, I think there's nobody in his room.

B: Could you try to check if he is at the hotel, please, it's really important to talk to him.





A: Just a minute, I'm going to call him by the loudspeaker... Mr. Parker, Mr. Alan Parker, please, dial the number zero at the nearest phone... I'm sorry but I'm afraid he is not in the hotel, because he doesn't answer the shouting.

B: Ok, tell him as soon as possible that Mrs. Linda Brant needs to talk to him. Give this message to him please.

A: Don't worry. I will.

B: Thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO E (ring, ring)

A: Operador, soy Brian, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, Brian, soy el Sr. Miller, habitación ocho tres cero, por favor, necesito una llamada de despertador a las cinco de la mañana. Tengo mi vuelo a las ocho en punto y necesito estar en el aeropuerto a las seis.

A: Ya veo, a las cinco en punto, ¿verdad Sr. Miller?

B: Sí por favor.

A: ¿Quiere café o jugo?

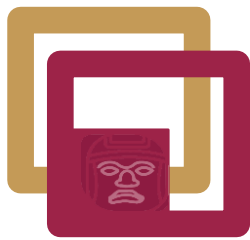
B: ¿por qué?

A: Bueno, el hotel ofrece café o jugo con las llamadas de despertador.

B: Oh, que genial. Quiero café por favor.

A: Ok Sr. Miller, que tenga buenas noches.

B: gracias.





Activity 6

Instructions: Paste an image to identify each word

Vocabulary reception./vocabulario de recepcion

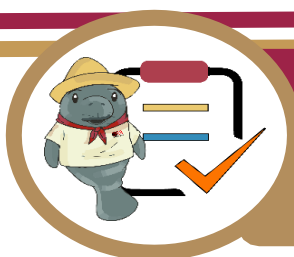
- | | | |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| 1 Switchboard. | 6 To ring. | 11 Cheap / Less expensive. |
| 2 To receive | 7 Telephone number. | 12 To place a call. |
| 3 To call back. | 8 Busy / Occupy. | 13 To page. |
| 4 Line. | 9 To spell. | 14 To answer. |
| 5 Operator. | 10 To hang up / To pick up | 15 Mobile phone |

1- Switchboard./ conmutador
2- To receive / recibir
3- To call back. / regresar la llamada
4- Line. / linea
5- Operator. / operador(a)

6- To ring. / sonar
7- Telephone number.
Número telefónico
8- Busy / Occupy. / ocupado
9- To spell. / Deletrear
10- To hang up / To pick up
/Colgar-descolgar

11- Cheap / Less expensive. / barato
12- To place a call.
Hacer una llamada
13- To page. /llamar
14- To answer./ responder
15- Mobile Phone/Celular





"Educación que genera

Evaluation checklist Vocabulary

General information						
Student's Name:				Student ID Number:		
Product: Vocabulary reception				Date:		
Basic Job Training: Tourism Management				Period: 2026 – 2027A		
Teacher's Name:				Teacher's Signature:		
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.General Information	The activity is identified with the student's name, date, semester, group, and title of the activity.			2		
2.Structure	The activity is presented in an organized way; images are not repeated, they are clearly identified, and they use vivid colors.			2		
3.Information.	The vocabulary used is related to the topic, and each word includes its translation into Spanish.			2		
4.Spelling	The activity shows excellent spelling and clear handwriting in both languages (English and Spanish).			2		
5.Performance	The student demonstrates understanding of the topic; the work is delivered on time and properly, showing neatness and creativity.			2		
				Score		
Achievements				Areas for Improvement		



3.3.4 HOUSEKEEPING DEPARTMENT

DIALOGUE A (RING, RING)

A: Housekeeping, this is Brenda, May I help you?

B: Yes, this is Mr. Branton, room three-eight-seven, I need towels in my room, I don't have any.

A: Ok, Mr. Branton, the maid will take them to your room in ten minutes.

B: Thank you.

A: You're welcome.

DIÁLOGO A (ring, ring)

A: Ama de llaves, soy Brenda, ¿puedo ayudarle?

B: Sí, soy el Sr. Branton, habitación tres ocho siete, necesito toallas en mi habitación, no tengo ninguna.

A: Ok, Sr. Branton, la camarista las llevará a su habitación en diez minutos.

B: gracias.

A: De nada.

DIALOGUE B (RING, RING)

A: Housekeeping, this is Brenda, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. John Williams from room four-six-three, I asked a cradle in the room when I did me reservation, I am arriving today, and the cradle is not here. What happened?

A: We're very sorry Sir; the maid will place the cradle right now.

B: Besides, could you send somebody to open the adjoining door? I have two rooms.

A: The maid will do it too.

B: Thank you.

A: You're welcome and I apologize with you for our mistake.

B: It's ok.

DIÁLOGO B (ring, ring)

A: Ama de llaves, soy Brenda, ¿puedo ayudarle?

B: Sí, soy el Sr. Branton, habitación tres ocho siete, necesito toallas en mi habitación, no tengo ninguna.

A: Ok, Sr. Branton, la camarista las llevará a su habitación en diez minutos.

B: gracias.

A: De nada.



DIALOGUE C (TOC-TOC)

A: Yes?

B: Good morning, I'm the valet; I bring the clothes you sent to the laundry.

A: Just a minute please... come in...

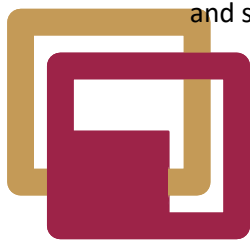
B: Could you check the clothes please?

A: Mmmm.

B: If everything is correct sign the charge, please.

A: No, I won't sign because my trousers are spotted, and my shirt is very starched.

B: Let me see please, mmmm, you are right, ok, then I'm going to talk to the housekeeping manager to solve this problem, but if it's not possible to fix this situation then the hotel will pay your trousers and shirt. I'll come back later to inform you.





A: Ok I'll wait.

"Educación que genera

DIÁLOGO C (TOC-TOC)

A: Si?

B: Buenos días, soy el mozo; Traigo la ropa que envié a la lavandería.

A: Espere un minuto por favor ... entre ...

B: ¿Podría revisar la ropa por favor?

A: mmm.

B: Si todo está correcto, firme el cargo, por favor.

A: No, no firmaré porque mis pantalones están manchados y mi camisa está muy almidonada.

B: Déjame ver por favor, mmmm, tienes razón, entonces voy a hablar con la gerente de ama de llaves para resolver este problema, pero si no es posible arreglar esta situación, el hotel pagará sus pantalones y camisa. Volveré más tarde para informarle.

A: Ok, esperaré.



DIALOGUE D (RING, RING)

A: Housekeeping, this is Lina, May I help you?

B: Yes, I'm Mrs. Dillon, room one-nine-four, I wonder if you have a babysitter service.

A: Certainly Ma'am.

B: Well, you know, I need a babysitter for tonight because we are having a business dinner.

A: Well, the babysitter service is from nine p.m. to three a.m., you have to pay personally to the babysitter, and you have to give her the phone number of the place you are going to stay.

B: That's ok, I want to take the service, what is the price?

A: Well, she charges twenty dollars per hour, besides she charges ten extra dollars for the taxi service.

B: Ok, I will need the service from nine p.m. to two a.m.

A: Ok, I will inform to the babysitter, she will be there at nine o'clock sharp.

B: Besides, I need the service of valet; I have a dress to darn and a pair of shoes to shine.

A: Very well, the valet is going now.

B: Do I have to pay anything?

A: Yes, that service charges 5 dlls..

B: Thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO D (ring, ring)

A: Ama de llaves, soy Lina, ¿puedo ayudarle?

B: Sí, soy la Sra. Dillon, habitación uno nueve cuatro, me pregunto si tiene servicio de niñera.

A: Por supuesto, señora.

B: Bueno, ¿sabe?, necesito una niñera para esta noche porque tendremos una cena de negocios.

A: Bueno, el servicio de niñera es de nueve de la noche a tres de la mañana, tiene que pagar personalmente a la niñera y debe darle el número de teléfono del lugar donde estarán.

B: Está bien, quiero tomar el servicio, ¿cuál es el precio?

A: Bueno, cobra veinte dólares por hora, además cobra diez dólares extra por el servicio de taxi.

B: Ok, necesitaré el servicio de nueve p.m. a dos de la mañana

A: Ok, informaré a la niñera, ella estará allí a las nueve en punto.

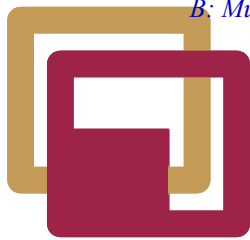
B: Además, necesito el servicio de valet; Tengo un vestido para zursir y un par de zapatos para lustrar.

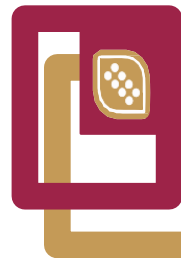
A: Muy bien, el valet va ahora.

B: ¿Tengo que pagar algo?

A: Sí, ese servicio cobra 5 dlls.

B: Muchas gracias





A: De nada.

"Educación que genera

DIALOGUE E (RING, RING)

A: Housekeeping, this is Lina, May I help you?

B: Yes, I need somebody to clean my room.

A: What is your room number Sir?

B: Three-four-one, I'm Mr. Brockman.

A: According to the maid report she already made up the room Sir.

B: Yes, I know, but my son spilled the water from the glass on the carpet.

A: Oh, I see, well the maid is going there in this moment.

B: Thank you.

A: You're welcome.

DIÁLOGO E (ring, ring)

A: Ama de llaves, soy Lina, ¿puedo ayudarle?

B: Sí, necesito que alguien limpie mi habitación.

A: ¿Cuál es su número de habitación señor?

B: Tres-cuatro-uno, soy el señor Brockman.

A: De acuerdo con el informe de la camarista, ella ya limpió la habitación, señor.

B: Sí, lo sé, pero mi hijo derramó el agua del vaso sobre la alfombra.

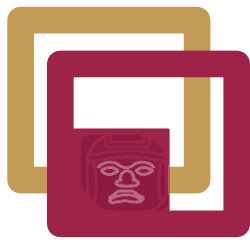
A: Oh, ya veo, bueno, la camarista irá allí en este momento.

B: Gracias.

A: De nada.



SE LE RECOMIENDA AL DOCENTE QUE HAGA EQUIPOS PARA LLEVAR A CABO MONTAJES DIVERSOS DE HABITACIONES COMO PARA LUNA DE MIEL, NEGOCIOS, ETC...





Vocabulary/Vocabulario

"Educación que genera

1-Housekeeping. Ama de llaves	13-Envelope. Sobre	25-Crib. Cuna	37-Writing paper. Papel para escribir
2-Towel. Toalla	14-Pillow case. Funda	26-W.C. Taza del baño	38-Bottled water/tap. Agua embotellada-llave de agua
3-Water/Purified water. Agua-Agua purificada	15-Shower cap. Gorra de baño	27-Drawer. Cajón	39-Valet. Mozo
4-Pillow. Almohada	16-Shower curtain. Cortina de baño	28-Soap. Jabón	40-Bathroom. Baño
5-Roll away bed. Cama extra	17-Baby sitter. Niñera	29-Spots. manchas	41-Bath tub. Tina
6-Lost and found department. Departamento de objetos extraviados	18-Dry cleaning (different kind of clothes). Lavado en seco	30-Master key. Llave maestra	42-Chambermaid/maid. Camarista
7-Sanitary bag. Bolsa sanitaria	19-"Do not disturb" sign. Aviso de NO MOLESTAR	31-Shrink. Encoger	43-Bath mat. Tapete de baño
8-Shoe shine. Pulidor de clazado	20-Bubble soap. Jabón de espuma	32-Mirror. Espejo	44-Laundry bag. Bolsa de lavandería
9-Shower. Ducha	21-Chest drawer. Comoda	33-Sheet. Sábana	45-Post card. Postal
10-Bed covers. Blancos	22-To flush the toilet. Bajar la palanca del baño	34-Boudoir. Tocador	46-Washstand. Lavabo
11-To press. Presionar-ecurrir	23-Feather pillow. Almohada de plumas	35-Extra cot. Catre extra	
12-Toilet paper. Papel de baño	24-To make up the room. Limpiar el cuarto	36-Blanket. Cobertor	



EN LA RECAMARA

EN EL BAÑO



ACTIVITY: Check what words from the vocabulary you can find in the pictures.

ACTIVIDAD: Comprueba qué palabras del vocabulario puedes encontrar en las imágenes.





3.3.5 BELL BOY DEPARTMENT

DIALOGUE A

A: Good morning, Sir, welcome to Viva Hotel.
B: Thank you.
A: Is this all your baggage?
B: No, there are missing two more. They are in the trunk.
A: Ok. I will take them Sir... follow me please... here is the front desk.
B: Thank you.
A: You're welcome. Have a nice day.

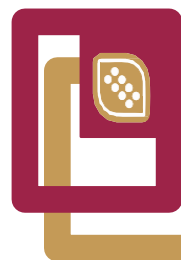


DIÁLOGO A

A: Buenos días señor, bienvenido al Hotel Viva.
B: gracias.
A: ¿Es todo tu equipaje?
B: No, faltan dos más. Están en el maletero.
A: ok Los recogeré señor ... síganme por favor ... aquí está la recepción.
B: gracias.
A: De nada. Que tengas un buen día.

DIALOGUE B (RING, RING)

A: Bellboy Captain, May I help you?
B: Yes, I need somebody to help me with my baggage; I need to take them downstairs.
A: What's your room's number Sir?
B: Six-oh-nine.
A: I'll be there in a few minutes Sir.
B: By the way. Could you get a taxi for me please?
A: Sure, don't worry.
B: Thank you very much.



DIÁLOGO B (ring, ring)

A: Capitán de botones, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, necesito a alguien que me ayude con mi equipaje; Necesito llevarlos abajo.

A: ¿Cuál es el número de su habitación, señor?

B: seis-cero- nueve.

A: Estaré allí en unos minutos, señor.

B: Por cierto. ¿Podrías conseguirme un taxi, por favor?

A: claro, no se preocupe.

B: Muchas gracias

DIALOGUE C

A: Good morning, are you the bellboy captain?

B: Certainly Sir.

A: You know, I have three baggage with me, I'm leaving today but I'll come back the next week and I don't want to carry them with me. Could I let them here?

B: Sure. I will put them in the check-room and I'll give you a ticket, when you come back just show the ticket and you will have them back.

A: Ok Captain, here you are my baggage.

B: Ok. Let me write this information in the baggage chart... Could you sign here please?

A: Sure.

B: Ok. Here you are the ticket and have a nice trip.

A: Thank you very much.

B: You're welcome.

DIÁLOGO C

A: Buenos días, ¿Es usted el capitán de botones?

B: Así es señor.

A: ¿Sabe?, tengo tres equipajes, me voy hoy pero volveré la próxima semana y no quiero llevarlos conmigo. ¿Podría dejarlos aquí?

B: claro. Los pondré en el check-room y le daré un boleto, cuando regreses solo muéstrelo y se los daremos.

A: Ok Capitán, aquí tiene mi equipaje.

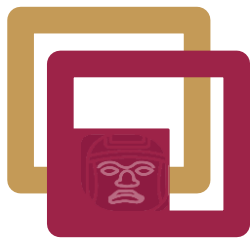
B: Ok Permítame escribir esta información en el registro de equipaje ... ¿Podría firmar aquí, por favor?

A: claro.

B: Ok Aquí tiene el boleto y que tenga un buen viaje.

A: Muchas gracias.

B: De nada.





Vocabulary

-Porter / Doorman

Portero

-Check room.

Guardaequipaje

-Air conditioner.

Aire Acondicionado

-Bellboy.

Botones

-Trunk.

Cajuela

-Electronic fan.

Ventilador

-Captain's desk.

Escritorio del Capitán

-License / Plate.

Licencia/Placa

-Hangers.

Gancho

SE LE RECOMIENDA AL DOCENTE QUE VEA EL SIGUIENTE VIDEO Y LUEGO PUDE HACER UNA PRÁCTICA...



<https://www.youtube.com/watch?v=1ylQeG9lrJM>

3.3.6 PUBLIC RELATIONS/ RELACIONES PÚBLICAS

DIALOGUE A

A: Good morning, how can I help you?

B: Good morning. I need to organize a romantic dinner for my wife and I. Today is our anniversary but I have to work all day. Can you organize that for me please?

A: Of course. What kind of dinner would you like?

B: I'd love something romantic. An Italian or French dinner with some music, champagne, and candles. Is it possible to have it next to the swimming pool?

A: Yes, indeed sir. May I have your name and room number?

B: My room number is 439 and my name is Thomas White.

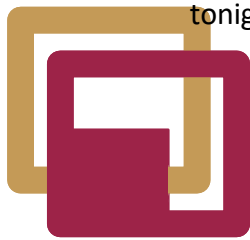
A: What time do you want me to have it ready?

B: By 9pm. Can you charge that to my room?

A: I will Mr. White. Would you like a violin player next to your table and a bucket of roses?

B: That would be wonderful.

A: All set Mr. White. Do not worry for anything. I will be in charge of everything. See you tonight.





DIÁLOGO A

A: Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?

B: buenos días. Necesito organizar una cena romántica para mi esposa y para mí. Hoy es nuestro aniversario pero tengo que trabajar todo el día. ¿Puede organizarlo por mí por favor?

A: por supuesto. ¿Qué tipo de cena le gustaría?

B: Me encantaría algo romántico. Una cena italiana o francesa con música, champán y velas. ¿Es posible junto a la piscina?

A: Sí, por supuesto, señor. ¿Me puede dar su nombre y número de habitación?

B: Mi número de habitación es 439 y mi nombre es Thomas White.

A: ¿A qué hora quiere que lo tenga listo?

B: a las 9 p.m. ¿Puede cargarlo a mi habitación?

A: Lo haré Sr. White. ¿Le gustaría un violinista junto a su mesa y un ramo de rosas?

B: Eso sería maravilloso.

A: Todo listo Sr. White. No se preocupe por nada. Estaré a cargo de todo. Le veo esta noche



DIALOGUE B

A: Public Relation Department, this is Susan. May I help you?

B: Yes, my name is Helen Smith and I am the manager for "New Technique" company. We are planning to make a congress in two months, and we are going to receive sale people from all the country and I would like to lodge them in your hotel and to have the conferences there as well. Can you prepare a budget for me please?

A: Of course, Mrs. Smith. I need to know the number of people coming, the date, the meal plan you would like to have and the special services you require. May I go to visit you to talk about it and to show you our convention plans?

B: I am looking forward to have your visit. Can you come tomorrow at 9am?

A: I will be there at that time and thank you for choosing us.

B: All set then. See you tomorrow.

A: Have a great day Mrs. Smith

DIÁLOGO B

A: Departamento de Relaciones Públicas, soy Susan. ¿Puedo ayudarle?

B: Sí, mi nombre es Helen Smith y soy la gerente de la compañía "New Technique". Estamos planeando hacer un congreso en dos meses y vamos a recibir gente de ventas de todo el país y me gustaría alojarlos en su hotel y tener conferencias allí también. ¿Pueden prepararme un presupuesto, por favor?

A: Por supuesto, señora Smith. Necesito saber la cantidad de personas que vienen, la fecha, el plan de comidas que le gustaría tener y los servicios especiales que necesita. ¿Puedo ir a visitarle para hablar sobre ello y mostrarte nuestros planes de convenciones?

B: Espero su visita. ¿Puede venir mañana a las 9 de la mañana?

A: Estaré allí a esa hora y gracias por elegirnos.

B: Perfecto, entonces. Nos vemos mañana.

A: Que tenga un buen día Sra. Smith





Activity 7

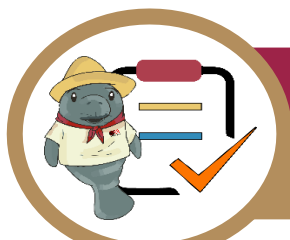
Activity: Work in groups of three in order to write the second part of the dialogue "B" You visit the manager of the company you received the call and you talk to her and her assistant. Use as much creativity as possible. You have to make a role-play in front of the class to compare your work with the rest of the group.

Actividad: Trabaja en grupos de tres para escribir la segunda parte del diálogo "B". Visitas al gerente de la compañía que recibiste la llamada y hablas con ella y su asistente. Usa tanta creatividad como sea posible. Tienes que hacer actuación frente a la clase para comparar tu trabajo con el resto del grupo.

-Hola, que tal, soy Susan Blank y busco a la señorita Smith
-Claro, permítame. Srta. Smith, la señorita Blank pregunta por usted.
-Ah sí. la estoy esperando
-Adelante Srta. Blank
-Hola Helen, ¿Cómo estás?
-Bien, sientate. ¿Tienes la información del presupuesto?
-Claro. Aquí tienes. Chequelo con tu equipo de trabajo y si es necesario puedo hacerles una presentación.
-Perfecto lo checaré y te llamo.
-Bien, gracias. ¡Que tengas buen día!
-Gracias, tú igual.

-Hello, how are you doing?, I'm Susan Blank and I'm looking for Miss Smith
-Of course, let me. Miss Smith, Miss Blank is here.
-Oh yeah. I am waiting for her.
-You may go in Miss. Blank.
-Hello Helen, how are you?
-Very good, sit down. Do you have the budget information?
-Of course. Here you are. Check it with your team work and if necessary I can make a presentation.
-Perfect I'll check it and call you.
-Great thanks. Have a nice day!
-Thank you, you too.





Activity 7

Lista de cotejo Dialogue

General information						
Student Name(s):			Student ID Number:			
Product: Write a dialogue			Date:			
Basic Job Training: Tourism Management			Period: 2026 – 2027A			
Teacher's Name:			Teacher's Signature:			
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1 Dialogue completion	The group wrote the second part of Dialogue "B" completely and coherently.			2		
2 Grammar and vocabulary	Correct use of tenses, expressions, and tourism-related vocabulary.			1		
3 Creativity	The dialogue shows originality and realistic interaction between manager and assistant.			1		
4 Pronunciation and fluency	Students speak clearly and maintain a natural rhythm during the role-play.			1		
5 Team collaboration	All members participate equally and support each other.			1		
6 Body language and confidence	Appropriate gestures, posture, and confidence while performing.			1		
7 Comprehension and response	Students understand and react correctly to their partners' lines.			1		
8 Use of English only	The dialogue is performed entirely in English without switching to Spanish.			1		
9 Audience engagement	The group maintains attention and interaction with classmates.			1		
10 Overall performance	The presentation meets the activity's objectives and demonstrates learning progress.					
				Score		
Achievements				Areas for Improvement		



3.3.7 RESTAURANT SERVICE/SERVICIO DE RESTAURANT

DIALOGUE A

A: Good evening, Sir, do you have any reservation?

B: Yes, for two people, my name is Jean Pierre.

A: Just a second please... certainly, it's here, two people, Mr. Pierre. Come with me please... Do you like this table?

B: Yes, it's ok.

A: Lady... sit down please.

C: Thank you.

A: Sir, sit down please.

B: Thank you.

A: Here you are the menu. Would you like to order any drink?

B: Yes, a Vermont on ice.

C: A dry Martini.

A: Ok, the waiter will be with you in a moment.

B: Thank you.



DIÁLOGO A

A: Buenas tardes señor, ¿tiene alguna reservación?

B: Sí, para dos personas, mi nombre es Jean Pierre.

A: Deme un segundo por favor ... ciertamente, aquí está, dos personas, Sr. Pierre. Vengan conmigo por favor ... ¿Les gusta esta mesa?

B: Sí, está bien.

A: Señora ... siéntese por favor.

C: gracias.

A: Señor, siéntese por favor.

B: gracias.

A: Aquí tienes el menú. ¿Quiere pedir alguna bebida?

B: Sí, un Vermont sobre hielo.

C: Un Martini seco.

A: Ok, el mesero estará con usted en un momento.

B: gracias.

DIALOGUE B (A GUEST GOES INTO THE RESTAURANT AND TAKES A SEAT)

A: Good morning, Sir. Are you going to order?

B: Yes, I have a breakfast voucher, I have the continental plan.

A: Well Sir, your voucher includes an American breakfast, but if you want to order something else you have to pay for it.

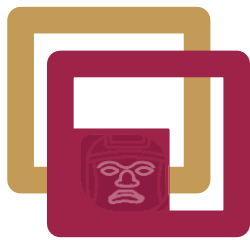
B: What does an American breakfast include?

A: Fried eggs, toast bread, coffee, orange juice, butter and marmalade.

B: I want to eat something different; I don't feel like eating that.

A: Let's do this, I'll take the voucher and the rest of the price you'll pay, Is it ok? I mean, the voucher covers eight dollars; the rest will be covered by you.

B: It's ok.





A: Here you are the menu; call me when you decide to order.

B: I'll do it; I want to take a look to the menu.

A: Ok. Excuse me Sir.

B: Go ahead.

DIÁLOGO B (UN HUESPED ENTRA AL RESTAURANTE Y TOMA ASIENTO)

A: Buenos días señor, ¿va a ordenar?

B: Sí, tengo un cupón de desayuno, tengo el plan continental.

A: Bueno, señor, su cupón incluye un desayuno americano, pero si desea pedir algo más, debe pagarlo.

B: ¿Qué incluye un desayuno americano?

A: Huevos fritos, pan tostado, café, jugo de naranja, mantequilla y mermelada.

B: quiero comer algo diferente; No tengo ganas de comer eso.

A: Hagamos esto, tomaré el cupón y el resto del precio lo pagará, ¿está bien? Quiero decir, el cupón cubre ocho dólares; El resto será cubierto por usted.

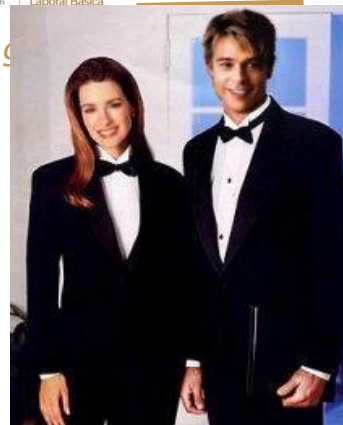
B: está bien.

A: Aquí tiene el menú; llámame cuando decida ordenar.

B: lo haré; Quiero echar un vistazo al menú.

A: ok, con permiso señor.

B: adelante.



DIALOGUE C (A GUEST IN A RESTAURANT ASKS THE MENU)

A: May I have the menu please?

B: Certainly, here you are...May I take your order?

A: What would you suggest me to eat?

B: Well, we have delicious entrées, for example, Cesar Salad, Vegetables Salad, Soups; we also have delicious dishes such as "LES ESCARGOTS" snails, Shrimp Cocktail, Steak and our specialty, Filet Mignon "CHÂTEAUBRIAND".

A: I'll try that, the filet mignon.

B: Ok. Sir, what would you like to drink?

A: Red wine please.

B: We have "BORDEAUX" and "BURGUNDY".

A: The "BORDEAUX" is fine.

B: What about dessert. Do you want me to suggest you anything?

A: No, I already decided what to eat, bring me a fruit pie and an ice cream.

B: Is that all Sir?

A: Yes, that's all.

B: Ok. Your order will be ready in a few minutes.

A: Thank you.

DIÁLOGO C (UN HUESPED EN UN RESTAURANTE PIDE EL MENÚ)

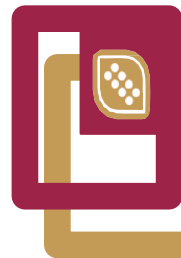
A: ¿Me permite el menú por favor?

B: Por supuesto, aquí está ... ¿Puedo tomar su orden?

A: ¿Qué me sugiere de comer?

B: Bueno, tenemos platos principales deliciosos, por ejemplo, ensalada César, ensalada de verduras, sopas; también tenemos deliciosos platos como caracoles "LES ESCARGOTS", cóctel de camarones, filete y nuestra especialidad, Filet Mignon "CHÂTEAUBRIAND".





A: *Probaré eso, el filete mingón.*
B: *Ok Señor, ¿qué le gustaría tomar?*
A: *vino tinto por favor.*
B: *Tenemos "BURDEAUX" y "BURGANDY".*
A: *El "BURDEAUX" está bien.*
B: *¿Y de postre? ¿Quiere que le sugiera algo?*
A: *No, ya decidí qué comer, tráigame una tarta de frutas y un helado.*
B: *¿Eso es todo señor?*
A: *Sí, eso es todo.*
B: *Ok Su pedido estará listo en unos minutos.*
A: *Gracias.*

"Educación que genera

DIALOGUE D (AT A RESTAURANT)

A: Waitress, Can I have the wine list?
B: Certainly Sir, here you are.
A: Mmmm, I would like to try a red wine, which of them does you suggest me?
B: Let me suggest you the "GAMAY NOIR", or the "BURGANDY", they taste delicious.
A: What about rosé wines?
B: We have the "NAPA ROSÉ", it is the best.
A: Ok, I'll try the "GAMAY NOIR".
B: In a moment Sir.
A: Thank you.

DIÁLOGO D (EN UN RESTAURANTE)

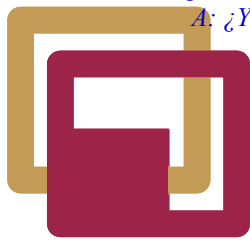
A: *Mesera, ¿me permite la lista de vinos?*
B: *Claro señor, aquí está.*
A: *Mmmm, me gustaría probar un vino tinto, ¿cuál me sugiere?*
B: *Déjame sugerirte el "GAMAY NOIR", o el "BURGANDY", tienen un sabor delicioso.*
A: *¿Y vinos rosados?*
B: *Tenemos el "NAPA ROSÉ", es el mejor.*
A: *Ok, probaré el "GAMAY NOIR".*
B: *En un momento, señor.*
A: *Gracias.*

DIALOGUE E (AT A RESTAURANT)

A: Oh, excuse me, I'm late but I want to have lunch.
B: I'm sorry Sir, but the lunchtime is over, we are changing the service for dinner. But you can go to the cafeteria.
A: And where is that?
B: It's at the ground floor, and it's open from six a.m. until midnight.
A: Do you think it is possible for me to eat there?
B: Of course, it's American service.
A: Ok, thank you very much.
B: You're welcome and please forgive us.
A: Don't worry, it's ok.

DIÁLOGO E (EN UN RESTAURANTE)

A: *Disculpe, llego tarde pero quiero almorzar.*
B: *Lo siento señor, pero la hora del almuerzo ha terminado, estamos cambiando el servicio para la cena. Pero puede ir a la cafetería.*
A: *¿Y dónde es eso?*





B: Está en la planta baja y está abierto desde las seis de la mañana hasta la medianoche.

A: ¿Cree que me sea posible comer allí?

B: Por supuesto, es servicio americano.

A: Ok, muchas gracias.

B: De nada y por favor perdónenos.

A: No te preocupes, entiendo.

"Educación que genera"

DIALOGUE F (AT A RESTAURANT)

A: Waiter, my bill please.

B: In a minute sir... here you are.

A: Oh, excuse me waiter, you are charging a red wine bottle and I didn't drink wine.

B: Let me check please... We are sorry, you are right, this bottle belongs to another customer, I already discharged it from your bill.

A: Ok, then how much is it?

B: Let me see, seventy-eight dollars minus eighteen dollars are sixty dollars.

A: Good, I will pay with credit card, here you are.

B: Let me make the voucher sir... could you sign it please?

A: Sure, I'm including your tip on it.

B: Oh, thank you sir, here you are your copy.

A: Thank you.

B: You're welcome, sir and thank you for coming.

DIÁLOGO F (EN UN RESTAURANTE)

A: Mesero, mi cuenta por favor.

B: En un minuto señor ... aquí está.

A: Oh, disculpe mesero, está cargando una botella de vino tinto y no bebí vino.

B: Déjeme checar por favor ... Lo sentimos, tiene razón, esta botella pertenece a otro cliente, ya la descargué de su factura.

A: Ok, entonces ¿cuánto es?

B: Déjeme ver, setenta y ocho dólares menos dieciocho dólares son sesenta dólares.

A: Bien, pagaré con tarjeta de crédito, aquí está.

B: Déjeme hacer el comprobante señor ... ¿podría firmarlo por favor?

A: Claro, incluyo tu propina.

B: Oh, gracias señor, aquí tiene su copia.

A: Gracias.

B: De nada señor y gracias por venir.



DIALOGUE G (AT A RESTAURANT)

A: Madame... your soup, sir... your soup.

(Suddenly, the waitress dirties the shirt of the customer with some drops of soup). Oh, excuse me sir, I'll bring a napkin for you right away, I'm very sorry, please forgive me, I'll order a free drink for you.

B: Don't worry, just bring the napkin and thank you for the drink.

A: I'll bring the napkin right now.

B: It was an accident, it doesn't matter.

C: I know, it could happen to anyone.

DIÁLOGO G (EN UN RESTAURANTE)





A: Señora ... su sopa, señor ... su sopa.

(De repente, la mesera ensucia la camisa del cliente con unas gotas de sopa. Oh, disculpe señor, le traeré una servilleta de inmediato, lo siento mucho, perdóneme, le pediré una bebida gratis.

B: No se preocupe, solo trae la servilleta y gracias por la bebida.

A: Traeré la servilleta ahora mismo.

B: Fue un accidente, no importa.

C: Lo sé, podría pasarle a cualquiera.

DIALOGUE H (AT A RESTAURANT)

A: Excuse me waiter, I ordered a steak but it's missing a fork in my table, could you bring me one please?

B: Oh, sure sir, what a shame! I'll bring the fork right now.

A: By the way, bring me a napkin and a glass of water please.

B: In a minute sir.

A: Thank you.

DIÁLOGO H (EN UN RESTAURANTE)

R: Disculpe mesero, pedí un filete, pero falta un tenedor en mi mesa, ¿podría traerme uno por favor?

B: Oh, claro señor, ¡qué pena! Traeré el tenedor ahora mismo.

R: Por cierto, tráigame una servilleta y un vaso de agua, por favor.



SE LE RECOMIENDA AL DOCENTE QUE REALICE UNA PRÁCTICA CON SUS ESTUDIANTES, LA GRABE Y POSTERIORMENTE LA MIREN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑOS DE TODOS...

ROOM SERVICE/SERVICIO A LA HABITACIÓN

DIALOGUE A (RING, RING)

A: Room service, this is Alice, May I help you?

B: Yes, I'm Mrs. Adams, room one-oh-eight, and I would like to have a small breakfast in my room.

A: What would you like to eat Mrs. Adams?

B: I'm not sure, I already read the menu but I can't decide by myself, what do you suggest me?

A: Well, we have American breakfast, Mexican breakfast and Continental breakfast.

B: I would like to try the Mexican breakfast, what does it include?

A: Well, it includes Mexican eggs, milk or chocolate, sweet cakes, bread, and orange juice.

B: That's perfect, please charge it to my bill.

A: Do you have a signed voucher with the cashier?

B: Yes, I do.

A: Well, Mrs. Adams your service will be in your room in twenty minutes.





B: I thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO A (ring, ring)

A: Servicio a cuartos, soy Alice, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, soy la señora Adams, habitación uno-cero- ocho, y me gustaría pedir un pequeño desayuno en mi habitación.

A: ¿Qué te gustaría comer Sra. Adams?

B: No estoy segura, ya leí el menú, pero no puedo decidir por mí misma, ¿qué me sugiere?

A: Bueno, tenemos desayuno americano, desayuno mexicano y desayuno continental.

B: Me gustaría probar el desayuno mexicano, ¿qué incluye?

A: Bueno, incluye huevos mexicanos, leche o chocolate, pasteles dulces, pan y jugo de naranja.

B: Está perfecto, cárguelo a mi cuenta.

A: ¿Tiene voucher firmado con el cajero?

B: Sí.

A: Bueno, Sra. Adams, su servicio estará en su habitación en veinte minutos.

B: Muchas gracias

A: De nada.

DIALOGUE B (RING, RING)

A: Room service, this is Alice, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. Kallings, room seven-two-nine, you brought my service a few minutes ago, but I forgot to ask a cold glass of milk. Could you bring it to me please?

A: Certainly sir.

B: Besides you forgot to bring a spoon for my soup.

A: Oh, I'm very sorry, I apologize, the waiter is going to your room right away with the spoon and the cold glass of milk.

B: Don't worry. It's ok, and thank you for the glass of milk.

A: Don't mention it.

DIÁLOGO B (ring, ring)

A: Servicio a cuartos. Soy Alice, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, soy el Sr. Kallings, habitación siete-dos-nueve, traje mi servicio hace unos minutos, pero olvidé pedir un vaso de leche fría. ¿Me lo puede traer por favor?

A: Claro señor.

B: Además, olvidó traer una cuchara para mi sopa.

A: Oh, lo siento mucho, me disculpo, el mesero irá a su habitación de inmediato con la cuchara y el vaso de leche fría.

B: no se preocupes. Está bien, y gracias por el vaso de leche.

A: Nada que agradecer.

DIALOGUE C (IN THE GUEST'S ROOM) (TOC-TOC)

A: Yes?

B: Good Morning Madame, I'm the waiter, I bring your service.

A: Oh yes, come in, put the service on the table, please.

B: Could you check your order please?

A: Mmmm.

B: Is everything ok?

A: I don't think so. I ordered a Mexican breakfast, and this one has fried eggs instead of mexican eggs.





B: Oh, that's true. What happens is that there is no Mexican sauce, that's why we didn't spread it to the eggs.
"Educación que genera

A: Oh, I see. Then it's ok.

B: The rest of the order is ok. You can check it if you want.

A: No, it's ok. Do I have to sign anything?

B: Yes, Madame. The bill please.

A: Ok... I'm including your tip in here.

B: Thank you very much. Anything else?

A: No, Thank you.

B: Excuse me.

A: Goodbye.

DIALOGO C (EN LA HABITACIÓN DEL HUESPED) (TOC-TOC)

A: ¿Sí?

B: Buenos días, señora, soy el mesero, traigo su servicio.

A: Oh sí, entre, ponga el servicio sobre la mesa, por favor.

B: ¿Podría verificar su pedido por favor?

A: mmm.

B: ¿Está todo bien?

A: No lo creo. Pedí un desayuno mexicano y este tiene huevos fritos en lugar de huevos mexicanos.

B: Oh, eso es verdad. Lo que sucede es que no hay salsa mexicana, por eso no le pusimos a los huevos.

A: Oh ya veo. Entonces está bien.

B: El resto del pedido está bien. Puedes verificarlo si quieres.

A: No, está bien. ¿Tengo que firmar algo?

B: Sí, señora. La cuenta, por favor.

A: Ok ... incluyo su propina aquí.

B: Muchas gracias ¿Algo más?

A: no, gracias.

B: con permiso

A: Adios.



DIALOGUE D (RING, RING)

A: Room service, this is Alan, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. McGraw-Hill, I am in the conference suite, I'm having a conference, and I need you send me some drinks and snacks please.

A: How many people sir?

B: Let me see... twelve.

A: What kind of drinks and snacks?

B: Cocktails and enough canapés.

A: What time do you want the service?

B: In thirty minutes.

A: Ok... What time do you want us to take away the service?

B: One hour later.

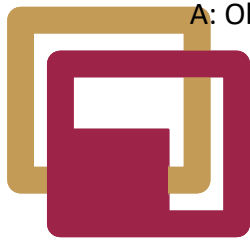
A: Very well Mr. McGraw-Hill. Do I charge the bill in your room?

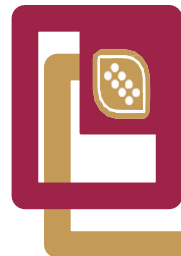
B: Yes, please.

A: Could you give me your room's number please?

B: Sure, one-one-four. I have an opened voucher in my room.

A: Ok Mr. McGraw-hill, the service will be there in thirty minutes.





B: I thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO D (ring, ring)

R: Servicio a Cuartos soy Alan, ¿puedo ayudarlo?

B: Sí, soy el Sr. McGraw-Hill, estoy en la sala de conferencias, tengo una conferencia y necesito que me envíe algunas bebidas y bocadillos, por favor.

A: ¿Cuántas personas señor?

B: Déjame ver ... doce.

A: ¿Qué tipo de bebidas y aperitivos?

B: Cócteles y suficientes canapés.

A: ¿A qué hora quieres el servicio?

B: en treinta minutos.

A: Ok ... ¿A qué hora quieres que retiremos el servicio?

B: Una hora después.

A: Muy bien Sr. McGraw-Hill. ¿Cargo la cuenta a su habitación?

B: Sí, por favor.

A: ¿Me podría dar el número de su habitación por favor?

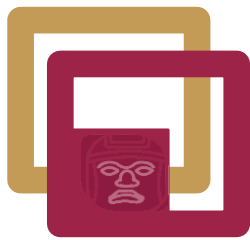
B: Claro, uno, uno, cuatro. Tengo un voucher abierto en mi habitación.

A: Ok Sr. McGraw-hill, el servicio estará allí en treinta minutos.

B: Muchas gracias

A: De nada.

"Educación que genera





Activity 8

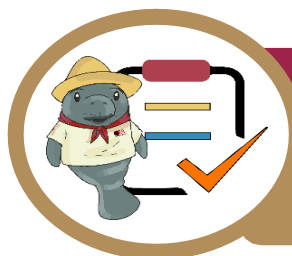


Instructions: Paste an image for each word/ Instrucciones: Pegue una imagen para cada palabra.

Vocabulary Food/ Vocabulario Comida

1-Oat meal. <i>Avena.</i> 2-Chafing dish. <i>Escalfador.</i> 3-Pineapple. <i>Piña.</i> 4-Bottle opener. <i>Destapador.</i> 5-Rum. <i>Ron.</i> 6-Icebox. <i>Nevera.</i> 7-To tip. <i>Dar propina.</i> 8-Dish. <i>Platillo.</i> 9-Cream. <i>Crema.</i> 10-Maple syrup. <i>Miel de maple.</i>	11-Watermelon. <i>Sandía.</i> 12-Can opener. <i>Abrelatas.</i> 13-Bourbon. <i>Whisky Americano.</i> 14-Ice bucket. <i>Hielera.</i> 15-Spoon. <i>Cuchara.</i> 16-To apologize. <i>Disculparse.</i> 17-Honey. <i>Miel.</i> 18-Cantaloupe. <i>Melón.</i> 19-Nursing bottle. <i>Biberón.</i> 20-Cork screw. <i>Sacacorcho.</i>	21-Scotch. <i>Whisky escocés.</i> 22-Snack. <i>Botana.</i> 23-Fork. <i>Tenedor.</i> 24-To realize. <i>Darse cuenta.</i> 25-Toast. <i>Pan tostado.</i> 26-Banana. <i>Plátano.</i> 27-Feeding bottle. <i>Biberón.</i> 28-Gin. <i>Ginebra.</i> 29-Ice. <i>Hielo.</i> 30-Ice tongs. <i>Pinzas para hielo.</i> 31-Knife. <i>Cuchillo.</i>	JUICES. / JUGOS 32-Orange. <i>Naranja.</i> 33-Grapefruit. <i>Toronja.</i> 34-Tomato. <i>Tomate.</i> KIND OF EGGS. / TIPOS DE HUEVOS 35-Scrambled. <i>Revueltos.</i> 36-Fried. <i>Fritos/estrellados.</i> 37-Mexican style. <i>Estilo mexicano.</i> 38-Soft or hard boiled. <i>Pasados por agua/ Cocidos.</i> 39-Sunny red up. <i>Yema cruda.</i> 40-Sunny red down. <i>Yema cocida.</i>
--	--	---	--





Evaluation checklist Vocabulary

General information						
Student Name(s):				Student ID Number:		
Product: Vocabulary food				Date:		
Basic Job Training: Tourism Management				Period: 2026 – 2027A		
Teacher's Name:				Teacher's Signature:		
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.General Information	The activity is identified with the student's name, date, semester, group, and title of the activity.			2		
2.Structure	The activity is presented in an organized way; images are not repeated, they are clearly identified, and they use vivid colors.			2		
3.Information.	The vocabulary used is related to the topic, and each word includes its translation into Spanish.			2		
4.Spelling	The activity shows excellent spelling and clear handwriting in both languages (English and Spanish).			2		
5.Performance	The student demonstrates understanding of the topic; the work is delivered on time and properly, showing neatness and creativity.			2		
				Score		
Achievements				Areas for Improvement		



3.3.8 COMPLAIN AND PROBLEM DEPARTMENT/DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y PROBLEMAS

DIALOGUE A (RING, RING)

A: Guest service, this is Dorothy, May I help you?

B: Yes, this is Mr. Daniel, room two-one-nine, I want to take a shower but there is no hot water in the shower.

A: Ok Sir, don't worry please. I am sending a plumber to check it right now.

B: Hurry up please because I need to leave.

A: He will be there in a couple of minutes.

B: Thank you.

A: You're welcome.

DIÁLOGO A (Ring, Ring)

A: Servicio al huésped, habla Dorothy, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, habla el Sr. Daniel, habitación dos-uno-nueve, quiero tomar un baño pero no hay agua caliente en la regadera.

A: Ok señor, no se preocupe. Estoy enviando un plomero para verificarlo ahora mismo.

B: Dese prisa por favor porque necesito irme.

A: Estará allí en un par de minutos.

B: Gracias.

A: De nada.

DIALOGUE B (RING, RING)

A: Maintenance department, this is Albert, May I help you?

B: Yes, I have a problem in my room, my T.V. is not working.

A: What is your room number Lady?

B: Six-seven-four.

A: Well, I will send an engineer to check the problem.

B: Ok, thank you.

A: You're welcome.

DIÁLOGO B (Ring, Ring)

A: Departamento de mantenimiento, habla Albert, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, tengo un problema en mi habitación, mi televisor no funciona.

A: ¿Cuál es el número de tu habitación señorita?

B: Seis-siete-siete.

A: Bueno, enviaré un ingeniero para verificar el problema.

B: Ok, gracias.

A: De nada.





DIALOGUE C (RING, RING)

A: Maintenance department, this is Albert, May I help you?

B: Yes, I have a problem, my ring sunk into the pipe of the washstand and I need a plumber to get it back.

A: Ok Sir, give me your name and your room's number please.

B: Mr. Peter Johnson, room nine-three-four.

A: Ok Mr. Johnson, the plumber is going there right now.

B: Thank you.

A: You're welcome.

DIÁLOGO C (Ring, Ring)

A: Departamento de mantenimiento, habla Albert, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, tengo un problema, mi anillo se hundió en la tubería del lavabo y necesito un plomero para recuperarlo.

A: Ok Señor, deme su nombre y el número de su habitación, por favor.

B: Peter Johnson, sala nueve-tres-tres.

A: Ok Sr. Johnson, el plomero va en camino ahora mismo.

B: Gracias.

A: De nada.

DIALOGUE D (RING, RING) A: Maintenance department, this is Alan, May I help you? B: Yes, I'm in the room eight-oh-one, the plumber came to fix the W.C. because the water didn't flush but it is still out of order. The water doesn't flush yet.

A: Ok Sir, I will send the plumber again to check it back.

B: Thank you, I will appreciate it.

A: It's my duty.

DIÁLOGO D (Ring, Ring)

A: Departamento de mantenimiento, habla Alan, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, estoy en la habitación ocho-cero-uno, el fontanero vino a arreglar el W.C. porque el agua no se fue pero todavía está fuera de servicio. El agua aún no se va.

A: Ok, señor, enviaré al plomero nuevamente para que lo revise.

B: Gracias, se lo agradeceré.

A: Estoy para servirle.



DIALOGUE E (RING, RING)

A: Maintenance department, this is Alan, May I help you?

B: Yes, I'm in the room three-oh-one, I've called four times to report the light bulb of my room is burnt out and nobody have come and I need to dress me up.

A: We're very sorry lady, I'm sending the electrician in this moment, please call me back in five minutes if the light bulb hasn't been installed. Ask for Alan.

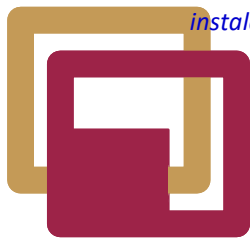
B: Of course, I will.

DIÁLOGO E (Ring, Ring)

A: Departamento de mantenimiento, habla Alan, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, estoy en la habitación tres-cero-uno, llamé cuatro veces para informar que la bombilla de mi habitación está quemada y que nadie ha venido y tengo que vestirme.

A: Lo sentimos mucho, señora. En este momento le envío al electricista. Llámeme en cinco minutos si no se ha instalado la bombilla. Pregunte por Alan.





B: Por supuesto que lo haré.

"Educación que genera"

DIALOGUE F (RING, RING)

A: Maintenance department, this is Robert, May I help you?

B: Yes, I have a problem in my room, the air conditioning is too cold and I can't switch the knob, besides it is leaking and the carpet is getting wet.

A: Could you give me your room number please?

B: It's one-six-three.

A: Ok the engineer is going there right away.

B: Thank you very much.

A: You're welcome.

DIÁLOGO F (Ring, Ring)

A: Departamento de mantenimiento, habla Robert, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, tengo un problema en mi habitación, el aire acondicionado está demasiado frío y no puedo cambiar la perilla, además está goteando y la alfombra se está mojando.

A: ¿Me podría dar su número de habitación por favor?

B: Es uno-seis-tres.

A: Ok, el ingeniero estará allí de inmediato.

B: Muchas gracias

A: De nada.

DIALOGUE G (RING, RING)

A: Maintenance department, this is Robert, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. Kent, I had a problem, there was a short circuit when I tried to plug in my hair dryer, and now there is no electricity in my room. Could you please send somebody to fix this problem?

A: Sure, I will, give me your room number please.

B: Four-nine-oh.

A: Ok, the electrician is going there right now, don't worry.

B: Thank you.

A: You're welcome.

DIÁLOGO G (Ring, Ring)

A: Departamento de mantenimiento, este es Robert, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, soy el Sr. Kent, tuve un problema, hubo un cortocircuito cuando traté de enchufar mi secador de pelo y ahora no hay electricidad en mi habitación. ¿Podría enviar a alguien para que solucione este problema?

A: Claro que lo haré, dame tu número de habitación, por favor.

B: Cuatro-nueve-nueve.

R: Ok, el electricista va en camino ahora mismo, no se preocupe.

B: Gracias.

A: De nada.



CONDITIONER
REPAIR
165





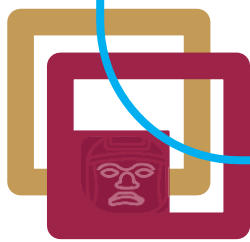
Activity 9

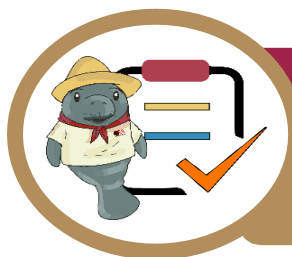
Instructions: Paste an image for each word/Pon una imagen de cada palabra.

VOCABULARY 1 /VOCABULARIO

1-Maintenance. Mantenimiento.	7-Engineer. Ingeniero.	13-Out of order/ service. Fuera de servicio.	19-Warm. Cálido.	25-Noise. Ruido.
2-Electrician. Electricista.	8-Light bulb. Bombilla / foco.	14-Mason (not very usual). Albañil (poco usado)	20-Sink. Lavabo.	26-Rug. Alfombra.
3-To burn out. Quemarse.	9-Color T.V. TV a color.	15-Painter (not usual). Pintor (poco usado)	21-To fix. Arreglar.	27-To flush. Tirar de la cadena.
4-Sound system. Sistema de sonido.	10-Cable T.V. TV por cable.	16-Mechanic. Mecánico.	22-Leak. Fuga / gotera	28-Pipes. Tuberías.
5-Curtains/ Drapes. Cortinas.	11-Building. Edificio.	17-Boiler. Calentador.	23-Lamp. Lámpara.	29-To leak. Gotear.
6-Carpenter. Carpintero.	12-Plumber. Plomero.	18-To pump. Bombear.	24-Hot. Caliente.	30-Cold. Frío/a.

1.-





Activity 9

Evaluation checklist Vocabulary

General information						
Student Name(s):				Student ID Number:		
Product: Vocabulary maintenance 1				Date:		
Basic Job Training: Tourism Management				Period: 2026 – 2027A		
Teacher's Name:				Teacher's Signature:		
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.General Information	The activity is identified with the student's name, date, semester, group, and title of the activity.			2		
2.Structure	The activity is presented in an organized way; images are not repeated, they are clearly identified, and they use vivid colors.			2		
3.Information.	The vocabulary used is related to the topic, and each word includes its translation into Spanish.			2		
4.Spelling	The activity shows excellent spelling and clear handwriting in both languages (English and Spanish).			2		
5.Performance	The student demonstrates understanding of the topic; the work is delivered on time and properly, showing neatness and creativity.			2		
				Score		
Achievements				Areas for Improvement		



3.3.9 PROBLEMS DEPARTMENT / SECURITY/DEPARTAMENTO DE PROBLEMAS/SEGURIDAD.

DIALOGUE A (RING, RING)

A: Security department, this is Anthony, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. Benson, you know, there is somebody in next floor, exactly in the upper room who is making such a noise that I can't sleep.

A: Could you give me your room number please?

B: Yes, my room's number is two-three-six.

A: It means that in room three-three-six is the problem.

B: Right!

A: Ok Mr. Benson, a security person will deal with that problem.

B: Thank you very much.

A: You're welcome, have a good night.

DIÁLOGO A (Ring, Ring)

A: Departamento de seguridad, habla Anthony, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, soy el Sr. Benson, hay alguien en el piso de arriba, exactamente en la habitación superior, que está haciendo tanto ruido que no puedo dormir.

A: ¿Me podría dar su número de habitación por favor?

B: Sí, el número de mi habitación es dos-tres-seis.

R: Significa que en la habitación tres-tres-seis es el problema.

B: ¡Así es!

R: Ok Sr. Benson, una persona de seguridad se encargará de ese problema.

B: Muchas gracias

R: De nada, que tenga buena noche.





"Educación que genera"

DIALOGUE B (RING, RING)

A: Front desk, this is Robert, May I help you?

B: Yes, I'm calling because there is somebody who is trying to open my door, anyway it's locked, but I'm really scared. Could I move from this room?

A: What is your room's number?

B: Six-nine-seven.

A: Well, don't worry, I'm going to send a security person right now to check the area and if the problem is still after he checks it, I will move you to another room, in the meantime make sure that the door has the safety chain and lock the door.

B: Ok, that's fine. Please tell the security guard to watch over there for a while.

A: Of course, he will do it.

B: Thank you very much.

A: You're welcome.

DIALOGO B (Ring, Ring)

A: Recepción, habla Robert, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, estoy llamando porque hay alguien que está tratando de abrir mi puerta, de todos modos está cerrada, pero tengo mucho miedo. ¿Me podría cambiar de habitación?

A: ¿Cuál es el número de tu habitación?

B: Seis-nueve-nueve.

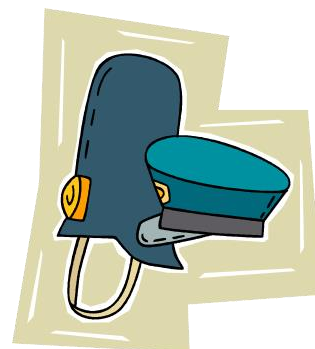
R: Bueno, no se preocupe, voy a enviar a una persona de seguridad ahora para que revise el área y si el problema persiste después de que él lo revise, le cambio a otra habitación, mientras tanto, asegúrese de que la puerta tenga la cadena de seguridad y ponga el pasador de la puerta.

B: Ok, está bien. Por favor dígame al guardia de seguridad que vigile por un momento.

A: Por supuesto que lo hará.

B: Muchas gracias

A: De nada.



DIALOGUE C (RING, RING)

A: Security department, this is Loren, May I help you?

B: Yes, I'm Mr. Thompson, I'm in the room four-two-four, there is somebody in the hall who is making a lot of noise, knocking the doors, shouting, saying bad words, for sure he is drunk. Could you please do something?

A: Yes, of course, a security personal is going there immediately, he will take in charge of the situation. Don't worry in the meantime, make sure your room has the safety chain and the door is lock. The security will get there in a couple seconds.

B: I hope so!! Thank you very much.

A: You're welcome.

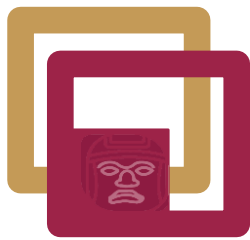
DIALOGO C (Ring, Ring)

A: Departamento de seguridad, habla Loren, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, soy el Sr. Thompson, estoy en la habitación cuatro-dos-cuatro, hay alguien en el pasillo que está haciendo mucho ruido, tocando las puertas, gritando, diciendo malas palabras, seguro que está borracho. ¿Podría hacer algo por favor?

R: Sí, por supuesto, un personal de seguridad irá allí de inmediato, él se hará cargo de la situación. Mientras tanto, no se preocupe, asegúrese de que su habitación tenga la cadena de seguridad y que la puerta esté cerrada. El guardia llegará en un par de segundos.

B: ¡¡Eso espero!! Muchas gracias.





"Educación que genera"

DIALOGUE D (RING, RING)

A: Security department, this is Loren, May I help you?

B: Yes Loren, this is Mr. Hurn, I'm in the room seven-three-one. There is a very strong smell, like smoke, maybe something is burning.

A: Ok Sir, the security personal is going there right away, in the meantime, take the fire extinguisher which is at the hall and keep it with you. If you see fire, use it, did you understand?

B: Yes, I did, and thank you for your advice.

A: You're welcome and be careful!!

DIÁLOGO D (Ring, Ring)

A: Departamento de seguridad, habla Loren, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí Loren, habla el Sr. Hurn, estoy en la habitación siete-tres-uno. Hay un olor muy fuerte, a humo, tal vez algo se está quemando.

R: Ok, señor, el personal de seguridad irá allí de inmediato, mientras tanto, tome el extintor de incendios que está en el pasillo y llévelo con usted. Si ve fuego, úselo, ¿me comprendió?

B: Sí, y gracias por su consejo.

R: ¡De nada y tenga cuidado!

DIALOGUE E (RING, RING)

A: Security department, this is Benn, May I help you?

B: Yes, I'm Mrs. Bellins, I'm in the room nine-oh-five and there's a big problem, I had a ring of gold in one of the drawers of the dressing table and I can't find it now.

A: Did you look for it in all the drawers and everywhere?

B: Yes, I did, but I didn't find it.

A: When was the last time you saw it?

B: I saw it today in the morning because I wore it at breakfast but then I came here and I put it in the drawer and I went shopping, when I came back the maid was finishing to make up the room and then, when I wanted to wear it again it had disappeared.

A: Well Mrs. Bellins, the security personal will go to your room right now in order to check the room and if they don't find the ring, they are going to tell you what to do.

(AFTER FIVE MINUTES)(TOC-TOC)

B: Yes?

C: We are the security staff; we are going to check the room to try to find the ring.

B: Ok, come in.

(AFTER A WHILE)

D: Well Madame, we didn't find the ring, do you have a safety box?

B: No, I don't.

C: You should ask for a safety box in your check in if you bring values with you. All values things of the guest must be put in safety box, the hotel is not responsible for lost things in the room. Anyway, fill this form writing all about the problem and give it to the manager, it's possible that the hotel pays something for your ring but it's not sure because as I told you, all the expensive belongings must be kept in safety boxes. Look!! This sign behind the door says that. We are also going to interrogate the maid.

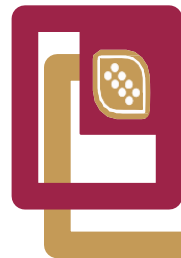
B: I'm very ashamed because of this problem. I mean, it's embarrassing but it is my wedding ring.

D: Yes, we understand. If somebody stole your ring, this person will have to pay for it.

B: What a shame!! Anyway, I will fill the form. Thank you very much.

C: You're welcome.





DIÁLOGO E (Ring, Ring

"Educación que genera

A: Departamento de seguridad, habla Benn, ¿en qué le puedo ayudar?

B: Sí, soy la señora Bellins, estoy en la habitación a las nueve-cero-cinco y hay un gran problema, tenía un anillo de oro en uno de los cajones del tocador y no lo encuentro.

A: ¿Lo buscó en todos los cajones y en todas partes?

B: Sí, lo hice, pero no lo encontré.

A: ¿Cuándo fue la última vez que lo vio?

B: Lo vi hoy en la mañana porque lo usé en el desayuno, pero luego vine aquí y lo puse en el cajón y me fui de compras, cuando regresé, la camarista estaba terminando de arreglar la habitación y luego, cuando quería usarlo de nuevo, había desaparecido.

R: Bueno, Sra. Bellins, el personal de seguridad irá a su habitación ahora mismo para revisar la habitación y, si no encuentran el anillo, le dirán qué hacer.

(DESPUÉS DE CINCO MINUTOS) (TOC-TOC)

B: ¿Sí?

C: Somos el personal de seguridad; Vamos a revisar la habitación para tratar de encontrar el anillo.

B: Ok, adelante.

(DESPUÉS DE UN TIEMPO)

D: Bueno señora, no encontramos el anillo, ¿tiene una caja de seguridad?

B: No, no tengo.

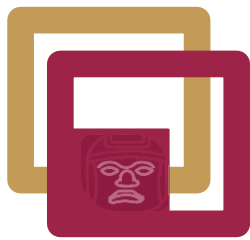
C: Debe solicitar una caja de seguridad en su registro si trae artículos de valor con usted. Todas las cosas de valor del huésped deben ser puestas en una caja de seguridad, el hotel no es responsable por las cosas perdidas en la habitación. De todos modos, complete este formulario escribiendo todo sobre el problema y dáselo al gerente, es posible que el hotel pague algo por su anillo, pero no es seguro porque, como le dije, todas las pertenencias caras deben guardarse en cajas de seguridad. Mire, este letrero detrás de la puerta habla al respecto. También vamos a interrogar a la camarista.

B: Estoy muy apenada por este problema, osea, es vergonzoso, pero es mi anillo de bodas.

D: Sí, lo entendemos. Si alguien robó su anillo, esta persona tendrá que pagarlo.

B: ¡Qué pena! De todos modos llenaré el formulario. Muchas gracias.

C: De nada.





Activity 10

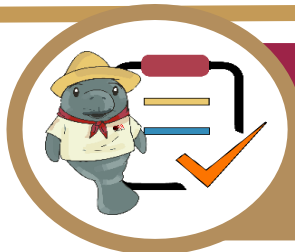
Instructions: Paste an image for each word Pon una imagen de cada palabra

Vocabulary 2 / Vocabulario

1-To lock. <i>Cerrar con llave/pasador</i>	5-To unlock. <i>Abrir / quitar pasador.</i>	9-Safety chain. <i>Cadena de seguridad.</i>	13-To flow. <i>Fluir.</i>
2-Safety box. <i>Caja de seguridad.</i>	6-Jewels. <i>Joyas.</i>	10-Values <i>Artículos de valor.</i>	14-Thief. <i>Ladrón.</i>
3-Security personal. <i>Personal de seguridad.</i>	7-Officer. <i>Oficial.</i>	11-Drunk <i>Borracho /a</i>	
4-Smell. <i>Oler.</i>	8-Smoke. <i>Humo.</i>	12-Fire extinguisher. <i>Extintor.</i>	

1.-





Activity 10

Evaluation checklist Vocabulary

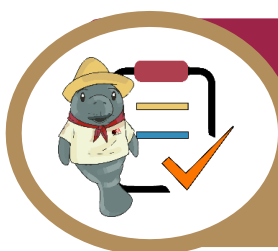


General information

Student's Name:				Student ID Number:		
Product: Vocabulary maintenance 2				Date:		
Basic Job Training: Tourism Management				Period: 2026 – 2027A		
Teacher's Name:				Teacher's Signature:		
Assessment Criterion	Indicators	Achievement		Points	Grade	Observations and/or Suggestions.
		Yes	NO			
1.General Information	The activity is identified with the student's name, date, semester, group, and title of the activity.			2		
2.Structure	The activity is presented in an organized way; images are not repeated, they are clearly identified, and they use vivid colors.			2		
3.Information.	The vocabulary used is related to the topic, and each word includes its translation into Spanish.			2		
4.Spelling	The activity shows excellent spelling and clear handwriting in both languages (English and Spanish).			2		
5.Performance	The student demonstrates understanding of the topic; the work is delivered on time and properly, showing neatness and creativity.			2		
				Score		
Achievements				Areas for Improve ment		

Instructions: In groups of 4 or 5 people, design and represent a Roleplay of the different tourist companies seen in class.

Instrucciones: En grupos de 4 o 5 personas, diseñen y representen un Roleplay de las diferentes empresas turísticas vistas en clase.

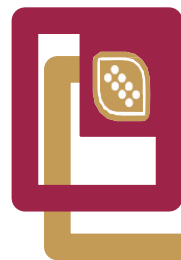


Activity 11

RUBRIC

Roleplay of the different tourist companies seen in class.

	General information			
	Student's Name:			Student ID Number:
	Product: Role-play			Date:
	Basic Job Training: Tourism Management			Period: 2026 – 2027A
	Teacher's Name:			Teacher's Signature:
	Criteria	Excellent 1	Satisfactory 2	Insufficient 3
	1.Content	Information is clear, relevant, and shows understanding of tourist companies.	Information is mostly clear but lacks some details.	Information is unclear or incomplete.
	2.Organization	Roleplay is well-structured and easy to follow.	Roleplay has some structure but may be confusing at times.	Roleplay is disorganized and difficult to follow.
	3.Teamwork	All members participate actively and cooperate.	Most members participate, but cooperation is uneven.	Few members participate; little cooperation.
	4.Creativity	Roleplay is original, engaging, and creative.	Roleplay shows some creativity but is predictable.	Roleplay lacks creativity and engagement
	5.Oral expression	Students speak clearly, confidently, and with appropriate volume.	Students speak understandably but with limited confidence or clarity.	Students speak unclearly or with very low confidence.
	Total:			



REFERENCIA

Bibliografía.

Aceranza, M. (2006). Conceptualización, origen y evolución del turismo. (pp. 46-48). México: Trillas.

Panosso, A., Lohman, G. (2012). Epistemología del turismo. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas (pp. 27-28) . México: Trillas.

<http://www.usc.es/economet/Guia-tema3-turismo.pdf>

De la Torre Francisco. Administración de agencias de viajes. Editorial CECSA, Vigente, México.

De la Torre Francisco. Agencia de viajes y transportación. Editorial Trillas. Vigente. México.
Seyahat Hakkında Merak Ettikleriniz, 20 /05 /2020, International Airport, 08/06/2020, Pegasus

<https://www.flypgs.com/en/travel-glossary/international-airport>

Tourism Notes, 2020, Travel Agency, 08/06/2020, Travel business

<https://tourismnotes.com/travel-agency/>

Hotel Industry, 2020, What is the hotel industry?, 08/06/2020, Revfine

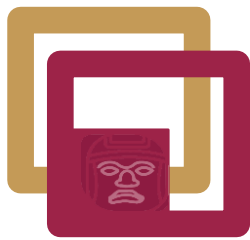
<https://www.revfine.com/hotel-industry/>

Job description, 2012, Job Description for Hotel Telephone Operator, 08/06/2020, Set up my hotel

<https://setupmyhotel.com/job-description-for-hotels/front-office/84-telephone-operator.html>

Jorge Perozo, 2014 Inducción preparada para Botones con (botones) 10/06/2020 EXCELENCIA La excelencia en el servicio

<https://www.youtube.com/watch?v=1yIQeG9rJM>



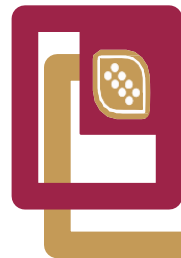
HIMNO DEL COBATAB



¡Oh!, Colegio de Bachilleres, impetuosa y querida
institución casa fiel del conocimiento,
hoy te canto este himno con amor,
eres rayo de esperanza del mañana,
eres la voz de la verdad.

¡Oh!, Colegio de Bachilleres, eres
luz en medio de la oscuridad.
//Colegio de bachilleres conducta
clara y firme decisión
Colegio de bachilleres tu misión
para siempre es ser mejor.

En Tabasco se ha sembrado
la semilla que un día germinara,
el impulso de la vida modernista
en progreso de toda la sociedad,
es tu memorable historia gran
orgullo para toda la región,
educación que genera cambio,
ejemplo digno en cada generación.



PORRA INSTITUCIONAL

¡Somos!

¡Somos!

Jóvenes Bachilleres

Jóvenes Bachilleres

Con Valor y Lealtad

De Norte a Sur

De Este a Oeste

Somos líderes Bachilleres del Sureste

COBATAB Unido, COBATAB Fortalecido.

Este encuentro lo gano porque lo gano

Como dijo el Peje, me canso ganso.

¡Somos!

¡Somos!

Jóvenes Bachilleres

Jóvenes Bachilleres

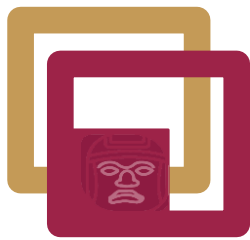
¡Somos!

¡Somos!

Jóvenes Bachilleres

Jóvenes Bachilleres

COBATAB Unido, COBATAB Fortalecido



COBACHITO



Colegio de Bachilleres,
Está de fiesta señores
Pues todos sus estudiantes
Hoy celebran con honores.

Que ya llegó la alegría
Es hora de motivar
Bailemos con algarabía
Cobachito nos guiará.

Allá por el acahual
En los ríos de Tabasco
Aconchado en unas ramas
O nadando sin parar.

Un manatí se ha ganado
El cariño de la gente
Cobachito le han llamado
Y no para de bailar.

Cobachito, con él vamos a ganar
Cobachito, eres espectacular
Cobachito, respetamos tu hábitat
Cobachito, mascota del COBATAB.

Mientras la orquesta se escucha
Y la porra se emociona
Los jóvenes bachilleres
A una voz ovacionan

Con orgullo representan
A una gran institución
COBATAB está presente
Y Cobachito ya llegó.

