



BACHILLERATO TECNOLÓGICO EN TURISMO Programa de Estudio

I. Identificación del curso:

Escuela que lo imparte	<i>Escuela Preparatoria Regional de Chapala Escuela Preparatoria Regional de Tequila Escuela Vocacional</i>
Nombre del Módulo de Aprendizaje	<i>Software Administrativo</i>

Departamento	Academia	Tipo de módulo
<i>Sociotecnología</i>	<i>Informática</i>	<i>Curso-taller</i>

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

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

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

II. Presentación:

En un mundo globalizado, el uso de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) es ampliamente utilizado en prácticamente todos los ámbitos, desde entretenimiento, educación, sin olvidar el área laboral. En el caso específico del tecnológico en Turismo, el módulo de aprendizaje de software administrativo le da las herramientas al alumno para cumplir con las competencias laborales necesarias que le permiten manejar eficientemente sistemas de información relacionado a hoteles, eventos y restaurantes, así como diseñar una serie de formatos propios de su área de formación.

- La Unidad I proporciona una introducción a los conceptos sobre tecnologías de información y la comunicación que le permiten al alumno entender con mayor claridad el uso de software administrativo.
- La Unidad II ofrece los saberes que le permiten al alumno utilizar programas ofimáticos con el fin de estructurar distintos tipos de documentos que podrá aplicar en cualquier situación relacionada al ámbito turístico.
- La Unidad II provee al alumno la destreza en el manejo de información por medio de diversos programas y simuladores, que lo van llevando paso a paso a entender algunos procesos de corte administrativo que existen en la industria del turismo.



III. Competencias:

Disciplinares	<p>Comunicación 9. Analiza y compara el origen, desarrollo y diversidad de los sistemas y medios de comunicación.</p> <p>Ciencias Experimentales 2. Fundamenta opiniones sobre los impactos de la ciencia y la tecnología en su vida cotidiana, asumiendo consideraciones éticas.</p>
Genéricas	<p>Se expresa y comunica 4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados. Atributos: 4.5. Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</p> <p>Piensa crítica y reflexivamente 5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos. Atributos: 5.6. Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.</p>

IV. Propósito:

Aplica diversos sistemas y medios de comunicación para atender al cliente con base en las políticas de seguridad e higiene que la empresa establece bajo una perspectiva de ética y profesionalismo.

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

Estrategia de enseñanza aprendizaje para el Módulo	Estrategia de enseñanza aprendizaje para la actividad integradora
a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos	a. Aprendizaje Basado en Problemas b. Estudio de Casos c. Aprendizaje Orientado a Proyectos
Descripción de la actividad integradora:	Aplica soluciones a partir de software administrativo a casos dados en un ámbito turístico tales como reservaciones, cotizaciones, recepción de clientes, asignación de habitaciones, cobros de varios servicios, organización de eventos afín de demostrar su competencia laboral.



VI. Actividades de aprendizaje:

a. Unidades temáticas	
I. Principios de Software Administrativo. <ul style="list-style-type: none">• Hardware y software.• Internet.• TIC.• Redes.• Proyecto.	
II. Diseño de formatos electrónicos de apoyo a la administración turística. <ul style="list-style-type: none">• Elaboración de documentos en procesador de textos.• Manejo de hoja de cálculo.• Desarrollo de presentaciones multimedia.• Uso de bases de datos, formularios e informes.	
III. Manejo de software administrativo. <ul style="list-style-type: none">• Software de administración hotelera.• Software para eventos y congresos.• Software para restaurantes.• Proyecto.	
b. Funciones de aprendizaje	
Actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none">• Identifica los elementos de un equipo de cómputo y distingue las diferencias entre software libre y propietario.• Describe el impacto del internet en el ámbito turístico.• Explica la importancia de las TIC en la vida cotidiana, en su desarrollo como alumno y dentro del campo de turismo.• Representa la configuración de una red para un pequeño hotel.
Actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none">• Diseña documentos formales utilizados en el ámbito administrativo turístico.• Aplica fórmulas para los servicios administrativos mediante hoja de cálculo.• Estructura datos e información publicitaria para distintos servicios.• Emplea formatos electrónicos para la gestión hotelera.
Actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none">• Distingue los módulos y funciones de un software de administración hotelera.• Reconoce las características de un software para eventos y congresos.• Ilustra el tipo de software que se utiliza en un restaurante.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none">• Fundamenta el uso de las TIC en las agencias de viajes.• A partir de una problemática del ámbito hotelero, gastronómico o de eventos, propone soluciones diseñando formatos en donde involucre el uso de procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones multimedia, bases de datos, formularios e informes.• Fundamenta, con base en un software, la organización de un congreso.



c. Sub-funciones específicas de aprendizaje	
Sub-funciones de las actividades de la Unidad I	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dirige al alumno en la búsqueda de información, asesora en el correcto manejo de los conceptos y define la dinámica para la presentación de resultados.• Orienta al alumno en la búsqueda de información, asesora en el correcto manejo de los conceptos, expone situaciones del impacto social a raíz del surgimiento de Internet y define la dinámica para la presentación de resultados.• Refiere el concepto y la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en un contexto general y orientado al ámbito turístico, orienta en la elaboración de la síntesis y define la dinámica para la presentación de resultados.• Asesora al alumno durante la elaboración de la propuesta. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Busca en una fuente confiable de Internet los elementos que conforman un equipo de cómputo, describe funciones y características más importantes, así como la diferencia entre hardware y software, menciona diferencias entre software libre y propietario a través de diversos ejemplos y comparte al grupo la información a través de una dinámica.• Investiga en medios impresos y electrónicos acerca del surgimiento de Internet, sus conceptos más importantes, así como el impacto que actualmente tiene en el ámbito turístico. Esta información será compartida al grupo.• Menciona la importancia de las TIC en la vida cotidiana, en el desarrollo como alumno y dentro del campo del turismo, elabora una síntesis para compartir con sus compañeros a través de una dinámica.• Recopila en medios electrónicos la definición de redes de computadora, sus principales configuraciones y conceptos, propone una configuración de red para un pequeño hotel.
Sub-funciones de las actividades del Unidad II	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Refiere la importancia de los procesadores de textos dentro del ámbito administrativo para la realización de oficios, citatorios, etc., donde además proporciona la funcionalidad de algunas herramientas y procedimientos básicos de cómo trabajar en dicho software.• Distingue la importancia de la hoja de cálculo para filtrar y analizar información, además de proporcionar algunos procedimientos básicos de cómo trabajar en dicho software.• Señala la importancia de las presentaciones multimedia a través de información publicitaria, proporciona algunos procedimientos básicos de cómo trabajar en dicho software.• Indica los procesos de gestión hotelera vistos en la unidad anterior, mediante clase magistral explica las funciones del software con el que se va a trabajar, orienta en el diseño y elaboración de formatos electrónicos. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elabora algunos documentos formales necesarios dentro del proceso administrativo, mismas actividades que serán mostradas en clase como evidencia.• Estructura cotizaciones, gastos de operación y presupuestos asignados



	<p>por el hotel. Involucra en dicha actividad una serie de funciones matemáticas, mismas que serán mostradas en clase como evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseña una presentación interactiva con las características de los servicios y promociones que brinda el hotel, mostradas en clase como evidencia.• Selecciona algunos procesos de gestión hotelera ejecutados en la unidad anterior, diseña formatos electrónicos de apoyo y propone un caso práctico donde involucra una base de datos, un formulario e imprime informes.
Sub-funciones de las actividades de la Unidad III	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Orienta al alumno en la búsqueda de información, asesora en la navegación del entorno del software.• Asesora en la navegación del entorno del software y lo orienta en la elaboración del documento.• Propicia la participación y orienta en la elaboración del reporte. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Busca en fuentes confiables de Internet programas de administración hotelera más importantes y elabora una reseña de ellos. Elige uno, revisa módulos y funciones y elabora un reporte técnico del software seleccionado.• Ingresa al software asignado por el docente, navega en los distintos módulos y conoce las funciones generales del software. Elabora un documento de texto con los contenidos y funciones principales.• Participa a través de una lluvia de ideas sobre los distintos registros que se hacen dentro de un restaurante para control de comensales, busca y selecciona en fuentes confiables de Internet un programa que permita llevar a cabo dichos registros y elabora un reporte técnico del programa.
Actividad integradora	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dirige al alumno durante la elaboración del proyecto ofreciéndole recursos y asesoría a lo largo de la actividad. El apoyo se otorga paso a paso conforme al avance, aclarando las dudas que el alumno tenga.• Elabora o selecciona situaciones problema y orienta en la propuesta de solución y diseños de formatos y bases de datos. Hace seguimiento de los avances a lo largo de la actividad.• Elabora o selecciona situaciones problema, orienta en el uso del software y asesora en la elaboración del anteproyecto. <p>Alumno:</p> <ul style="list-style-type: none">• En equipo, busca cuáles son las necesidades tecnológicas que puede tener una agencia de viajes, desde el ámbito del hardware, software y conectividad, realiza una lluvia de ideas al respecto, busca una agencia de viajes, entrevista a las personas que laboran en ella sobre el uso cotidiana que se hace de las TIC dentro de la agencia, pregunta con qué tipo de software se trabaja, con qué sitios web y publicidad y la opinión que tienen del comercio electrónico. Elabora un documento de texto con la información recabada y concluye comparando las necesidades proporcionadas por la agencia contra las que formuló el equipo.• A partir de una problemática del ámbito hotelero, gastronómico o de eventos, propone soluciones diseñando formatos en donde involucre el uso de procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones multimedia,



	<p>bases de datos, formularios e informes.</p> <ul style="list-style-type: none">• A partir de una problemática que involucre la organización de un congreso, cotiza y reserva habitaciones, organiza la logística y servicios propios del congreso tales como comidas y cierres de cuenta totales, aplica el software visto a lo largo de la unidad y entrega un anteproyecto. Elabora una bitácora con avances y evidencias propias de cada etapa.
--	--

d. Elementos de competencia

Elementos de competencia de las actividades de la Unidad I	<ul style="list-style-type: none">• Tabla comparativa con las diferencias entre software libre y propietario, en el que desarrolla pensamiento crítico, manejo de la información, expresión oral y escrita.• Documento de texto con una síntesis que describa el impacto del internet en el ámbito turístico, en el que desarrolla pensamiento crítico, manejo de la información, expresión oral y escrita.• Documento de texto con una síntesis que describa la importancia de las TIC en la vida cotidiana, en su desarrollo como alumno y dentro del campo de turismo, en el que desarrolla manejo de la información, expresión oral y escrita, responsabilidad personal y grupal.• Diagrama que represente la configuración de una red para un pequeño hotel, en el que desarrolla iniciativa y pensamiento crítico.
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad II	<ul style="list-style-type: none">• Documentos electrónicos que permitan elaborar oficios y citatorios, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, iniciativa, planificación, organización y del trabajo.• Documentos electrónicos que permitan cotizar servicios, gastos de operación y presupuestos, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, planificación, organización y del trabajo.• Documentos electrónicos que permitan estructurar información a fin de promover los servicios del hotel, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, iniciativa, planificación, organización y del trabajo.• Documentos electrónicos, que contengan, formatos, base de datos, formulario e informe para un caso práctico, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, iniciativa, planificación, organización y del trabajo.
Elementos de competencia de las actividades de la Unidad III	<ul style="list-style-type: none">• Reporte técnico con la descripción de los módulos y funciones de un software de administración hotelera, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, expresión oral y escrita.• Documento de texto con los contenidos y funciones principales del software indicado por el docente, manejo de la información, pensamiento crítico, expresión oral y escrita.• Reporte técnico con la descripción de los módulos y funciones de un software para restaurante, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, expresión oral y escrita.
Actividad integradora	<ul style="list-style-type: none">• Documento de texto con una reflexión del uso de las TIC en las agencias de viajes, en el que desarrolla manejo de la información, expresión oral y escrita.• Documentos electrónicos en donde involucre el uso de procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones multimedia, bases de datos, formularios e informes, como propuesta de solución, en el que desarrolla



	<p>manejo de la información, pensamiento crítico, expresión oral y escrita, resolución de problemas, toma de decisiones, planificación, organización y del trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Documento de texto con su propuesta de anteproyecto y bitácora con avances y evidencias propias de cada etapa, en el que desarrolla manejo de la información, pensamiento crítico, expresión oral y escrita, resolución de problemas y toma de decisiones.
--	--

VII. Criterios de desempeño:

<p>El alumno es competente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none">• Resuelve problemas al trabajar con software administrativo.• Toma de decisiones para organizar eventos.• Elabora preguntas afines al tema.• Reflexiona y evalúa situaciones.• Diseña documentos electrónicos como apoyo para organizar e interpretar información.

VIII. Indicadores de logro de las competencias:

Conceptuales	<ul style="list-style-type: none">• Identifica conceptos de hardware, software, procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones multimedia, bases de datos, formularios e informes.• Identifica los principios del software administrativo.• Comprende la importancia de las TIC's en el ámbito turístico.• Reconoce las características de una red.
Procedimentales	<ul style="list-style-type: none">• Registra sistemáticamente el check-in y check-out a través de un software.• Opera alta y cobro de servicios a través documentos electrónicos.• Elabora documentos formales en procesador de textos.• Formula cotizaciones, gastos de operación y promociones a partir de un software.• Estructura información mediante una presentación interactiva.• Diseña informes y formularios a partir de bases de datos.• Propone el uso de tecnologías en el contexto turístico.
Actitudinales	<ul style="list-style-type: none">• Respeto en la exposición de ideas.• Trabajo en equipo en la elaboración de proyectos y solución de problemas.• Puntualidad en la entrega de productos.• Iniciativa en las propuestas de proyectos y solución de problemas.• Escuchar con atención y tomar en cuenta las aportaciones realizadas por el docente y alumnos.• Responsabilidad en la revisión de la información y planificación del proyecto de trabajo.



IX. Nivel de logro de las competencias:

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

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

X. Evaluación del aprendizaje:

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

XI. Parámetros de evaluación:

Porcentajes de la calificación: Distribución según los indicadores de desempeño	(30) % Conceptuales (50) % Procedimentales (20) % Actitudinales
Logro de los EC (Estándares de Competencia)	No aplica

XII. Instrumentos de evaluación:

a. Debate b. Presentación c. Examen oral d. Examen escrito e. Proyecto f. Solución de problema g. Ensayo h. Reporte, crítica o artículo



- i. Estudio de casos
- j. **Portafolio**
- k. Diario
- l. **Rúbrica**
- m. Lista de cotejo

XIII. Acreditación:

Las requeridas por la normatividad “Reglamento general de evaluación y promoción de alumnos de la Universidad de Guadalajara”.

Artículo 5. “El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60”.

Artículo 20. “Para que el alumno tenga derecho el registro del resultado final de la evaluación en el período ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:

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

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

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

XIV. Bibliografía:

Básica

- Campo, M. (2011). *Mi visión de la Gestión Hotelera*. México: Bubok Publishing.
- Eisner, E. (2009). *Microsoft Office Excel 2007*. México: Cengage Learning.
- González, M. (2011). *Tecnologías de la Información*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Grouo, T. (2011). *Excel 2010 Curso Práctico*. México: AlfaOmega RA-MA.
- Hart-Davis, G. (2009). *Excel 2007 paso a paso*. México: McGraw Hill.
- Ibáñez, P. & Gracia, G. (2009). *Informática I*. México: Cengage Learning.
- Mercado, F. Martínez, R. (2010). *Tecnologías de la información I*. México: Editorial Universitaria-Santillana.
- Pérez, M. (2011), *Microsoft Access 2010 en Profundidad*. México: AlfaOmega/RC Libros.
- Romero, P. (2010). *Informática I*. México: Pearson.

Complementaria



- Ferreira, G. (2008). *Office 2007 paso a paso*. México: Alfaomega.
- Ibarra, S. Lozano, K. Rodríguez, M. Del Vivar, V. (2007). *Introducción a las Tecnologías de la Información*. México: Limusa.
- Pascual, F. (2008). *Domine Office 2007*. México: Alfaomega.

XV. Materiales y recursos educativos necesarios para su desarrollo:

- Plataforma Moodle.
- Simuladores de software.
- Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Docentado. (s.f.). Simuladores de Formación Profesional. Recuperado el 8 de julio de 2013
- Demos de software.
- Videos.
- Sitios Web.

XVI. Infraestructura necesaria para su desarrollo:

- Equipos de cómputo.
- Internet.
- Software.

XVII. Vinculación con otros módulos de aprendizaje:

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

XVIII. Glosario de términos:

- **Base de Datos:** Conjunto de datos organizado de tal modo que permita obtener con rapidez diversos tipos de información.
- **Check- In:** Proceso de registro de la llegada de un cliente a un hotel.
- **Check-Out:** Proceso de salida de un cliente de un hotel.
- **Hardware:** Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.
- **Formulario:** Libro o escrito en que se contienen fórmulas que se han de observar para la petición, expedición o ejecución de algo.
- **Hoja de Cálculo:** Programa que opera con tablas formadas por filas y columnas de celdas que contiene información numérica y formulas o texto, y las presenta en una pantalla.
- **Informe:** Descripción, oral o escrita, de las características y circunstancias de un suceso o asunto.
- **Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.
- **Presentaciones Multimedia:** Programa que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión de una información.
- **Procesador de Textos:** Programa para el tratamiento de textos.



- **Red:** Conjunto de ordenadores o de equipos informáticos conectados entre sí que pueden intercambiar información.
- **Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.
- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

XIX. Perfil del docente:

- **Experiencia académica en el desarrollo de estrategias de aprendizaje y evaluación en:** los contenidos de la aplicación de software especializado en las diferentes áreas de servicios.
- **Formación profesional en disciplinas afines al módulo de aprendizaje, preferentemente en:** informática, sistemas computacionales, ingeniería en computación.

Nombre de los participantes en su elaboración	<ul style="list-style-type: none">• Adriana del Carmen Rodríguez Zamora• Alfredo Jiménez Barragán• Luis Gerardo Plascencia González• María de la Luz Enríquez• Pedro Reyes Aguirre
Fecha última actualización	