

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA

COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA

PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
RECIBIDO  
MAR 4 2012  
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN  
CAMPUS TIJUANA

## I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Unidad Académica (s): FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA

2. Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA 3. Vigencia del plan: 2009-2

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje INGLÉS TÓPICOS SELECTOS DE TURISMO 5. Clave: 12299

6. HC: 02    HL: 03    HT:    HPC:    HCL:    HE:02    CR: 07

7. Ciclo Escolar: \_\_\_\_\_ 8. Etapa de formación a la que pertenece: DISCIPLINARIA

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria X Optativa \_\_\_\_\_

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: Inglés Intermedio

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)

Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s))

LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA

Vigencia del plan: 2009-2

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: INGLÉS TÓPICOS SELECTOS DE TURISMO

Clave: 12299

HC: 02

HL: 03

HT:

HPC:

HCL:

HE: 02

CR: 07

Firmas Homologadas

Fecha de elaboración  
15 Noviembre de 2011

Formuló:

Lic. Evelia Escamilla Arroyo

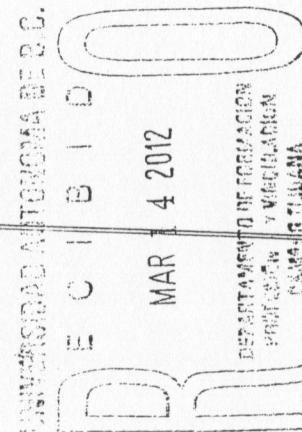
M.M. Ricardo Verjan Quiñones

M.P.D. Rafaela Pineda León Llera

M.A.I. Lorena Vélez García

Vo. Bo Dr. Jorge Carlos Morgan Medina  
Cargo: Subdirector Tijuana

Vo. Bo. M.A. Ernesto Pérez Maldonado  
Cargo: Subdirector Mexicali



## II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO

Su propósito es el incrementar el conocimiento de temas específicos y especializados en la gestión turística a través del manejo del idioma inglés como segunda lengua.

## III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO

Diseñar y aplicar estrategias para el desarrollo de un plan hospitalario y/o de administración del turismo y así dar solución a problemáticas que se presentan dentro de la organización del sector turístico, respetando el protocolo y etiqueta que atribuye el idioma inglés.

## IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO

Realizar y exponer en forma ejecutiva por equipo, el plan de trabajo sobre hospitalidad y/o administración del turismo por una organización de un sector específico, la presentación debe ser en forma oral y escrita, de esta forma se proporcionara por el alumno evidencia de las estrategias aplicadas.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Distinguir los elementos que integran la conducta y comportamiento del cliente a través de sus necesidades en el ámbito turístico.

### Contenido

Duración 16

#### Capítulo I. Hospitalidad y administración.

1. Hospitalidad y administración turística.
  - 1.1 Definición de hospitalidad.
  - 1.2 Definición de administración turística.
2. Reservaciones.
  - 2.1 Procesos incluidos en su realización.
3. Promociones.
  - 3.1 Generalidades.
  - 3.2 Proceso para su realización.
4. Comunicación efectiva de mensajes publicitarios.
  - 4.1 Publicidad.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

La identificación de las necesidades del servicio en cuanto a eventos culturales, étnicos, tanto personales como de grupos.

### Contenido:

Duración: 16 horas

#### Capítulo II. Servicios y convenciones.

- 2.1 Necesidad de un servicio.
  - 2.1.1. Conceptos fundamentales.
  - 2.1.2 Manejo de grupos y convenciones
- 2.2 Fiestas temáticas culturales.
- 2.3. Organización de eventos.
- 2.4 Itinerarios e indicaciones en inglés.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Identificar el marketing externo que motiva al consumidor a la visita de hoteles y diferentes servicios turísticos a través de la identificación de necesidades de acuerdo al viaje de preferencia.

### Contenido

Duración 16 horas

#### Unidad III. Mercadotecnia de servicios

- 3.1 Mercadotecnia para hoteles y viajes.
- 3.2 Mezcla de mercadotecnia de servicios.
- 3.3 Servicios turísticos.
- 3.4 Servicio de alimentos y bebidas.
  - 3.4.1 Administración de restaurantes
  - 3.4.2 Menú
- 3.5 Servicios turísticos complementarios.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD IV PLANEACION DE NEGOCIOS.

**Competencia:** Determinar y analizar los diferentes negocios existentes en el área hotelera y planear estrategias en su desarrollo.

**Unidad IV Planes de negocios**

- 4.1. Diferentes planes de negocios para hoteles, moteles y hostales.
  - 4.1.1. Plan de negocios en inglés.
  - 4.1.2. Procedimiento
- 4.2. Evidencia del plan de negocios.
  - 4.2.1. Carpeta de evidencia y publicidad en CD.
- 4.3. Desarrollo de exposiciones orales formales en inglés.

## VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
1	Distinguir los elementos que integran la conducta y comportamiento del cliente a través de sus necesidades en el ámbito turístico.	Elaboración de cartas, reservaciones y presupuestos en inglés	Salón audiovisual Equipo de cómputo Mesas, sillas Material didáctico requerido (hojas, lápices, etc).	4 horas
2	La identificación de las necesidades del servicio en cuanto a eventos culturales, étnicos, tanto personales como de grupos.	Exposiciones orales para explicar procesos.	Salón audiovisual Equipo de cómputo Mesas, sillas Material didáctico requerido (Caso práctico, hojas, lápices, etc)	4 horas
3	Identificar el marketing externo que motivan al consumidor a la visita de hoteles y servicios a través de la identificación de necesidades de acuerdo al viaje de referencia.		Salón audiovisual Equipo de cómputo Mesas, sillas Material didáctico requerido (Caso práctico, hojas, lápices, etc)	4 horas
4	Determinación y análisis de los diferentes negocios existentes en el sector turístico.		Salón audiovisual Equipo de cómputo Mesas, sillas Material didáctico requerido (Caso práctico, hojas, lápices, etc)	4 horas

## VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Prácticas de simulación presencial en clase con gestión del conocimiento del docente.  
Visitas a diferentes empresas relacionadas con servicios turísticos.  
Utilizar Internet para temas precisos relacionados con asignatura.  
Reportes y avances de observación sostenible.  
Blackboard foro de discusión.  
Exposiciones tanto del docente como de alumnos relacionadas con el diseño de estrategias aplicadas

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Actividades de simulación presencial	30%
Presentación de trabajo final	50%
Exámenes Parciales	20%
TOTAL	100 %



## IX. BIBLIOGRAFÍA

### Básica

KENNETH W. DAVIS, 36 hours course in business writing and communication: manage your writing. Edit. Mc Graw hill 2008

Douglas Sutherland, Professional catering. Cookery and kitchen practice. Mc Graw Hill. USA 2005

(Traducción) Servicio de Restaurantería: Manejo eficiente de los elementos para el servicio profesional de comidas. Edit Trillas. México 2006.

Heather Pierce, Persuasive proposals and presentations. Edit. Mc Graw Hill. USA 2005.

Eduardo Yarto, Turismo de convenciones, incentivos, congresos y exposiciones.. Editorial Trillas, México 2007.

Miriam Jacob and Petr Strutt English for Intermediate Tourism, Course Book, Longman.

Keith Harding, Pau... Be My Guest: English for the Hotel Industry, Cambridge University. 2010.

Leo Jones, Welcome! English for the Travel and Tourism Industry, Cambridge University Press.

### Complementaria

**Going International** by Keith Harding; Publisher: Oxford University Press

**High Season: English for the Hotel and Tourist Industry** by Keith Harding, Paul Henderson; Paperback: Publisher: Oxford University Press

**English for International Tourism.**

