



Programa de Asignatura

Caja de Restaurante y Caja de Recepción

Quinto Semestre

Agosto, 2016

Horas: 2
Créditos: 4
Clave: 534

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
I. PERFIL DE EGRESO DEL ESTUDIANTE DEL COLEGIO DE BACHILLERES	5
II. PLAN DE ESTUDIOS DEL COLEGIO DE BACHILLERES	7
III. MAPA CURRICULAR DEL COLEGIO DE BACHILLERES 2014	8
IV. SALIDA OCUPACIONAL: AUXILIAR DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE, ALIMENTOS Y BEBIDAS	9
V. ASIGNATURA: CAJA DE RESTAURANTE Y CAJA DE RECEPCIÓN	9
VI. ENFOQUE	10
VII. BLOQUES TEMÁTICOS	11
<i>Bloque temático 1. Descripción general del puesto de cajero</i>	11
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
<i>Bloque temático 2. Caja de Restaurante</i>	13
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
<i>Bloque temático 3. Caja de Recepción</i>	15
Propósito	
Contenidos y referentes para la evaluación	
Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación	
Fuentes de información para el alumno y para el docente	
Elaboradoras	17

PRESENTACIÓN

La discusión sobre la Educación Media Superior en el país ha transitado por momentos de gran intensidad, primero en la fase de definición e implementación de la Reforma Integral en la Educación Media Superior (RIEMS) y recientemente a propósito del debate sobre el modelo educativo. Las reflexiones han fructificado en avances relevantes en lo que hace a la definición de un perfil de egreso para el que se identifican competencias y atributos, así como en la especificación de un Marco Curricular Común.

Con base en estos nuevos planteamientos y en la necesidad de impulsar la calidad y pertinencia de la formación de nuestros alumnos, la actual administración propuso como uno de sus objetivos estratégicos, emprender un ajuste curricular que superara los problemas de diseño y operación identificados en los programas de estudio, a fin de impactar en el incremento de los niveles de aprendizaje significativo y la satisfacción de los alumnos.

Entendemos el ajuste curricular como un proceso en marcha en el que docentes, autoridades de los planteles y colaboradores de las áreas centrales debemos participar brindando nuestras observaciones desde la práctica, la gestión escolar y la especialización disciplinar y pedagógica. Es también indispensable que las áreas responsables del control escolar y la administración coadyuven ajustando rutinas para dar soporte a los cambios del currículo.

En este contexto en el Colegio de Bachilleres, desde 2013, una proporción significativa de los miembros de la planta académica discutió el ajuste hasta llegar a acuerdos con relación al mapa curricular y los contenidos básicos imprescindibles, que son la base para el ajuste de los programas de las asignaturas del Plan de Estudios 2014.

La participación colegiada en el ajuste curricular ha mostrado la importancia del desarrollo práctico del currículo, como espacio donde se actualicen enfoques disciplinares y se analicen las experiencias pedagógicas. Se trata de un proceso en el que todos somos importantes y del que todos debemos aprender porque de nuestra disposición, apertura y entusiasmo, depende que las generaciones de adolescentes a las que servimos transiten hacia los estudios superiores con seguridad o bien se integren a espacios laborales con las competencias indispensables para hacer y para seguir aprendiendo.

Es este un proceso en marcha que seguirá demandando nuestra participación y nuestro compromiso. Tenemos la certeza de que contamos con profesores capaces y comprometidos que harán posible que nuestros alumnos y egresados tengan una formación integral que amplíe sus horizontes y oportunidades en la vida adulta.

INTRODUCCIÓN

El Colegio de Bachilleres orienta su plan de estudios hacia la apropiación de competencias genéricas, disciplinares básicas y extendidas y profesionales, de acuerdo con el Marco Curricular Común. El propósito formativo se centra en que el estudiante logre un aprendizaje autónomo a lo largo de su vida, aplique el conocimiento organizado en las disciplinas científicas y humanísticas y adquiera herramientas para facilitar su ingreso a las instituciones de educación superior o su incorporación al mercado laboral.

El ajuste curricular busca atender con oportunidad, calidad y pertinencia las exigencias de aprendizaje y habilidades derivadas de los avances científicos, tecnológicos y sociales contemporáneos, colocando el acento en el desarrollo de las competencias y conocimientos que los egresados requieren.

El Plan de Estudios del Colegio de Bachilleres establece las bases disciplinares y pedagógicas a partir de las cuales los docentes desarrollarán su práctica. Con los programas de estudio ajustados se aspira a facilitar la comprensión de la organización y tratamiento didáctico de los contenidos de las asignaturas, delimitando la secuencia y continuidad de los conocimientos y competencias incluidos en los campos de conocimiento, áreas de formación, dominios profesionales y salidas ocupacionales. El objetivo es contribuir al logro de aprendizajes de calidad y un perfil de egreso del estudiante sustentado en los cuatro saberes fundamentales: Aprender a Aprender, Aprender a Hacer, Aprender a Ser y Aprender a Convivir.

Los programas de las asignaturas sirven de guía para que los docentes desarrollen estrategias que favorezcan la adquisición de los aprendizajes establecidos en el proyecto educativo del Colegio. Cada profesor emplea su creatividad para responder cercanamente a los intereses y necesidades de la diversidad de los alumnos organizando espacios, tiempo y recursos para propiciar el aprendizaje colaborativo, acentuar contenidos y mejorar los ambientes de aprendizaje en el aula.

I. PERFIL DE EGRESO DEL ESTUDIANTE DEL COLEGIO DE BACHILLERES

En el contexto de los planteamientos de un Modelo Educativo para el nivel medio superior, se propone un Marco Curricular Común actualizado, flexible y culturalmente pertinente, que sustente aprendizajes interdisciplinarios y transversales; fortalezca el desarrollo de las habilidades socioemocionales de los educandos y atienda al desarrollo de sus competencias profesionales.

Una de las aportaciones del Marco Curricular Común es la definición de las competencias genéricas como aquellas que todos los estudiantes del país deben lograr al finalizar el bachillerato, permitiéndoles una visión del mundo, continuar aprendiendo a lo largo de sus vidas, así como establecer relaciones armónicas con quienes les rodean.

Las competencias genéricas se definieron en el Acuerdo Secretarial 444, publicado en el año 2008, de la siguiente manera:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

También se definieron las competencias disciplinares básicas como los conocimientos, habilidades y actitudes asociados con la organización disciplinaria del saber y que permite un dominio más profundo de éste. En el Colegio de Bachilleres, se organizan en seis campos disciplinares: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales, Humanidades y Desarrollo Humano.

Las competencias disciplinares extendidas, al igual que las disciplinares básicas, son definidas a partir de las áreas en las que tradicionalmente se ha organizado el saber y se expresan en abordajes disciplinares específicos cuya aplicación se ubica en el contexto de esas áreas. En nuestra Institución se delimitan en cuatro dominios profesionales: Físico-Matemáticas, Químico-Biológicas, Económico-Administrativas y Humanidades y Artes.

Las competencias profesionales básicas responden a las necesidades del sector productivo y posibilitan al estudiante iniciarse en diversos aspectos del ámbito laboral. En el Colegio se organizan en siete grupos ocupacionales: Arquitectura, Biblioteconomía, Contabilidad, Informática, Química, Recursos Humanos y Turismo.

El grupo ocupacional Turismo comprende las siguientes competencias profesionales¹:

1. Apoya en la realización de procedimientos relacionados con servicios solicitados en la llegada, estancia y salida de los huéspedes en un establecimiento de hospedaje.
2. Apoya en la realización de procedimientos relacionados con registro y control de reservaciones y entradas y salidas de huéspedes en un establecimiento de hospedaje.
3. Prepara alimentos con higiene y calidad en la cocina del restaurante de un hotel de cuatro estrellas.
4. Brinda el servicio de alimentos y bebidas al comensal en el restaurante de un hotel de cuatro estrellas.
5. Realiza el cobro de los consumos y servicios proporcionados a comensales y huéspedes en un hotel de cuatro estrellas.
6. Auxilia en los procesos de trabajo del auditor nocturno en un hotel de cuatro estrellas.

El perfil de egreso es un elemento articulador de las competencias genéricas, disciplinares básicas y extendidas y profesionales que permite la homologación de procesos formativos para la portabilidad de los estudios entre las distintas instituciones de Educación Media Superior; al mismo tiempo posibilita la comparación y valoración, en el mediano y largo plazo, de la eficacia del proceso educativo y dar continuidad al bachillerato con la educación superior.

Al concluir su proceso formativo en el Colegio de Bachilleres, el estudiante egresado será capaz de:

- Construir una interpretación de la realidad, a partir del análisis de la interacción del ser humano con su entorno y en función de un compromiso ético.
- Desarrollar y aplicar habilidades comunicativas que le permitan desenvolverse en diferentes contextos y situaciones cotidianas y le faciliten la construcción de una visión integral de su lugar en el mundo y su integración a la sociedad.
- Utilizar diferentes tipos de lenguajes –matemático, oral, escrito, corporal, gráfico, técnico, científico, artístico, digital– como soporte para el desarrollo de competencias y para las actividades que se desprenden de los ámbitos de la vida cotidiana, académica y laboral.
- Desarrollar habilidades para la indagación y para el análisis de hechos sociales, naturales y humanos.
- Analizar y proponer soluciones a problemas de su vida cotidiana, en el campo académico, laboral, tecnológico y científico.
- Diseñar su proyecto de vida académica y personal con base en un pensamiento crítico y reflexivo que lo conduzca a integrarse a su entorno de manera productiva.
- Mostrar una actitud tolerante y respetuosa ante la diversidad de manifestaciones culturales, creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
- Valorar el impacto de la ciencia y la tecnología en su vida cotidiana y académica, así como en el campo laboral.
- Aplicar las tecnologías de la información y la comunicación de manera crítica, eficaz y eficiente en sus actividades cotidianas, académicas y laborales.
- Ejercer el autocuidado de su persona en los ámbitos de la salud física, emocional y el ejercicio de la sexualidad, tomando decisiones informadas y responsables.

¹ De acuerdo con las disposiciones del Marco Curricular Común, las competencias profesionales básicas son definidas por la institución educativa, por lo que éstas son producto de la construcción colaborativa de docentes y personal técnico-académico del Colegio.

II. PLAN DE ESTUDIOS DEL COLEGIO DE BACHILLERES

El Plan de estudios se presenta gráficamente en el mapa curricular. Se diseñó atendiendo a las áreas de formación básica, específica y laboral y en seis campos de conocimiento que constituyen amplios espacios de la ciencia y la práctica humana: Lenguaje y Comunicación, Matemáticas, Ciencias Experimentales, Ciencias Sociales, Humanidades y Desarrollo Humano.

Las asignaturas de cada campo y área de formación se organizan en el mapa curricular de manera vertical –buscando la coherencia con las asignaturas del mismo semestre– y de manera horizontal, con las asignaturas del mismo campo, con el fin de lograr una secuencia e integración entre las asignaturas de todos los semestres.

Los programas de asignatura contienen una estructura general donde se explicita el enfoque en que se fundamenta, los propósitos formativos vinculados con el Perfil de egreso y su ubicación en el mapa curricular. Los contenidos se presentan en bloques temáticos con su respectivo propósito, los referentes para la evaluación de los aprendizajes, orientaciones específicas para la enseñanza y la evaluación y referencias de información consideradas básicas, tanto para el alumno como para el docente.

Las asignaturas del Área de Formación Laboral se organizan en salidas ocupacionales, en las cuales los alumnos desarrollan competencias profesionales básicas para desempeñarse en una función productiva. La salida ocupacional Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas pertenece al grupo ocupacional Turismo y se cursa de 3° a 6° semestre. A continuación se aprecia la ubicación de la asignatura Caja de Restaurante y Caja de Recepción en el mapa curricular y el semestre en que se cursa.

III. MAPA CURRICULAR DEL COLEGIO DE BACHILLERES 2014

ÁREA DE FORMACIÓN BÁSICA																								
CAMPOS DE CONOCIMIENTO	PRIMER SEMESTRE				SEGUNDO SEMESTRE				TERCER SEMESTRE				CUARTO SEMESTRE				QUINTO SEMESTRE				SEXTO SEMESTRE			
	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
LENGUAJE Y COMUNICACIÓN	101	Inglés I	3	6	201	Inglés II	3	6	301	Inglés III	3	6	401	Inglés IV	3	6	501	Inglés V	3	6	601	Inglés VI	3	6
	102	Tecnologías de la Información y la Comunicación I	2	4	202	Tecnologías de la Información y la Comunicación II	2	4	302	Tecnologías de la Información y la Comunicación III	2	4	402	Tecnologías de la Información y la Comunicación IV	2	4								
	103	Lenguaje y Comunicación I	4	8	203	Lenguaje y Comunicación II	4	8	303	Lengua y Literatura I	3	6	403	Lengua y Literatura II	3	6	503	Taller de Análisis y Producción de Textos I	3	6	603	Taller de Análisis y Producción de Textos II	3	6
MATEMÁTICAS	104	Matemáticas I	4	8	204	Matemáticas II	4	8	304	Matemáticas III	4	8	404	Matemáticas IV	4	8	504	Matemáticas V	4	8	604	Matemáticas VI	4	8
	105	Física I	3	5	205	Física II	3	5	305	Física III	3	5												
CIENCIAS EXPERIMENTALES					206	Química I	3	5	306	Química II	3	5	406	Química III	3	5								
									308	Geografía I	2	4	407	Biología I	3	5	507	Biología II	3	5	607	Ecología	3	5
									408	Geografía II	2	4												
CIENCIAS SOCIALES	109	Ciencias Sociales I	3	6	209	Ciencias Sociales II	3	6	309	Historia de México I	3	6	409	Historia de México II	3	6	509	Estructura Socioeconómica de México I	3	6	609	Estructura Socioeconómica de México II	3	6
	110	Introducción a la Filosofía	3	6	210	Ética	3	6							510	Lógica y Argumentación	3	6	610	Problemas Filosóficos	3	6		
HUMANIDADES	111	Apreciación Artística I	2	4	211	Apreciación Artística II	2	4																
DESARROLLO HUMANO	112	Actividades Físicas y Deportivas I	2	4	212	Actividades Físicas y Deportivas II	2	4																
	113	Orientación I	2	4							413	Orientación II	2	4										

ÁREA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA								
DOMINIOS PROFESIONALES	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
I.-Físico-Matemáticas	515	Ingeniería Física I	3	6	615	Ingeniería Física II	3	6
	516	Ciencia y Tecnología I	3	6	616	Ciencia y Tecnología II	3	6
II.-Químico-Biológicas	517	Salud Humana I	3	6	617	Salud Humana II	3	6
	518	Química del Carbono	3	6	618	Procesos Industriales	3	6
III.-Económico-Administrativas	519	Proyectos de Inversión y Finanzas Personales I	3	6	619	Proyectos de Inversión y Finanzas Personales II	3	6
	520	Proyectos de Gestión Social I	3	6	620	Proyectos de gestión social II	3	6
IV. Humanidades y Artes	521	Humanidades I	3	6	621	Humanidades II	3	6
	522	Interdisciplina Artística I	3	6	622	Interdisciplina Artística II	3	6

ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL																	
GRUPO OCUPACIONAL	SALIDA OCUPACIONAL	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS	CLAVE	ASIGNATURAS	HORAS	CREDITOS
Contabilidad	Auxiliar de Contabilidad	331	Contabilidad de Operaciones Comerciales	5	10	431	Elaboración de Estados Financieros	5	10	531	Control de Efectivo	2	4	631	Proyecto Integrador	2	4
		532	Contribuciones de Personas Físicas y Morales	3	6	630	Introducción al Trabajo	3	6								
Turismo	Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas	333	Reservación y Recepción de Huéspedes	3	6	433	Preparación de Alimentos	5	10	533	Servicio de Restaurante	3	6	633	Auditoria Nocturna	2	4
		334	Atención al Huésped	2	4	534	Caja de Restaurante y Caja de Recepción	2	4	630	Introducción al Trabajo	3	6				
Química	Auxiliar Laboratorista	335	Toma y Tratamiento para el Análisis de Muestras	5	10	435	Análisis Físicos y Químicos	5	10	535	Análisis Instrumental	5	10	635	Gestión de Calidad en el Laboratorio	2	4
		630	Introducción al Trabajo	3	6												
Biblioteconomía	Auxiliar Bibliotecario	336	Organización de Recursos de Información	5	10	436	Servicios a Usuarios	5	10	536	Sistematización, Búsqueda y Recuperación de Información	5	10	636	Conservación de Documentos	2	4
		630	Introducción al Trabajo	3	6												
Recursos Humanos	Auxiliar de Recursos Humanos	337	El Proceso Administrativo en los Recursos Humanos	2	4	437	Gestión de Personal	5	10	537	Elaboración del Pago de Personal	5	10	637	Prevención de Riesgos de Trabajo	2	4
		338	Elaboración de Manuales Organizacionales	3	6	630	Introducción al Trabajo	3	6								
Arquitectura	Dibujante de Planos Arquitectónicos	339	Dibujo Técnico Arquitectónico	5	10	439	Dibujo de Planos Arquitectónicos y Estructurales	5	10	539	Dibujo de Planos de Instalaciones	5	10	639	Integración de Proyectos	2	4
		630	Introducción al Trabajo	3	6												
Informática	Auxiliar Programador	340	Modelado de Sistemas y Principios de Programación	5	10	440	Crear y Administrar Bases de Datos	5	10	540	Programación en Java	5	10	640	Programación de Páginas Web	2	4
		630	Introducción al Trabajo	3	6												
	Auxiliar Diseñador Gráfico	341	Comunicación Gráfica	5	10	441	Corrección y Edición fotográfica	5	10	541	Diseño Editorial	5	10	641	Diseño en 2D para Web	2	4
630	Introducción al Trabajo	3	6														

IV. SALIDA OCUPACIONAL: AUXILIAR DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE, ALIMENTOS Y BEBIDAS

La salida ocupacional Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas, tiene como propósito formar a los alumnos en los procesos de trabajo dentro de los establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, al brindar los servicios y productos a huéspedes, clientes y comensales en establecimientos turísticos como hoteles y restaurantes; así como apoyar en la solución de problemáticas presentadas durante su atención, para que los servicios prestados sean satisfactorios y los productos ofrecidos cubran sus expectativas; lo que les permitirá iniciarse en diversos aspectos del ámbito laboral, en caso de que así lo decidan.

En esta salida ocupacional, el egresado realizará actividades operativas en el área de servicios; por lo que desarrollará diferentes conocimientos, habilidades y actitudes de las funciones establecidas en la Gerencia de División Cuartos y de Alimentos y Bebidas de un hotel.

La Salida Ocupacional se integra con las siguientes asignaturas:

- Reservación y Recepción de Huéspedes
- Atención al Huésped
- Preparación de Alimentos
- Servicio de Restaurante
- Caja de Restaurante y Caja de Recepción
- Auditoria Nocturna
- Introducción al Trabajo

V. ASIGNATURA: CAJA DE RESTAURANTE Y CAJA DE RECEPCIÓN

COMPETENCIAS GENÉRICAS

Esta asignatura desarrolla, en el alumno, las siguientes competencias genéricas:

5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
Atributo:
 - Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
Atributos:
 - Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.
 - Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos.
 - Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
Atributos:
 - Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.
 - Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.
 - Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.

COMPETENCIA PROFESIONAL

5. Realiza el cobro de los consumos y servicios proporcionados a comensales y huéspedes en un hotel de cuatro estrellas.

Considerando lo anterior, la asignatura de Caja de Restaurante y Caja de Recepción tiene como **propósito** que el estudiante realice el cobro de los consumos y servicios proporcionados a comensales y huéspedes en un hotel, para que aplique las formas de pago en tiempo y forma.

Se organiza en tres bloques temáticos: 1. Descripción general del puesto de cajero, 2. Caja de Restaurante, y 3. Caja de Recepción.

VI. ENFOQUE

La salida ocupacional auxiliar de servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, pretende formar al alumno para que en caso de ser necesario, se incorpore al mundo laboral como auxiliar dentro de los establecimientos de hospedaje, así como de alimentos y bebidas.

La postura pedagógica del Colegio de Bachilleres se basa en una visión constructivista y por competencias, lo cual conlleva a desarrollar en los estudiantes destrezas para dirigir y regular su propio aprendizaje, autogestionarse, resolver problemas y tomar decisiones. En cuanto a la evaluación, y siguiendo la misma perspectiva, en la asignatura se aplican las tres modalidades: diagnóstica, formativa y sumativa, así como los tres tipos: heteroevaluación, coevaluación y autoevaluación.

De igual forma, se toma como modelo un hotel de la Ciudad de México de categoría cuatro estrellas con departamentos básicos necesarios para brindar servicios con calidad durante la atención a clientes, huéspedes y comensales de acuerdo con los estándares de competencias laborales del sector turístico estipulados por SECTUR y CONOCER, como son: “Distintivo H” (Estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004, para restaurantes); “Distintivo M” (Reconocimiento de SECTUR para las empresas turísticas que han logrado implementar exitosamente el Programa de Calidad Moderniza y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo, como los hoteles); y los estándares de competencia EC0038 Atención a comensales, EC0043 Preparación de habitaciones para alojamiento temporal y EC0127 Preparación de Alimentos.

Para lograr lo anterior, los contenidos están organizados partiendo de lo simple a lo complejo es decir, iniciando con la organización departamental y concluyendo con procedimientos específicos. Se imparte del 3° al 6° semestre finalizando con la asignatura de Auditoria Nocturna en la cual se recopilan las competencias adquiridas a lo largo de las asignaturas cursadas en la salida ocupacional.

El aprendizaje se construye mediante simulaciones de los procesos de trabajo relacionados con el sector turístico, promoviendo en el estudiante el desarrollo de las siguientes competencias genéricas: trabaja en forma colaborativa, se expresa y comunica, piensa crítica y reflexivamente; a través del desarrollo de la cultura del trabajo y de una actitud de servicio.

VII. BLOQUES TEMÁTICOS

Bloque temático 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO DE CAJERO	Carga horaria: 8 horas
--	------------------------

Propósito

El estudiante será capaz de explicar el puesto de cajero de restaurante y de recepción, con la finalidad de desempeñar sus actividades de manera competente.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Organización 1. Ubicación 2. Funciones 3. Relaciones interdepartamentales	<ul style="list-style-type: none">- Ubica el puesto de cajero de restaurante y de recepción en el organigrama de un hotel.- Explica las funciones del cajero de restaurante y cajero de recepción.- Identifica la relación laboral del puesto de cajero de restaurante y cajero de recepción con los departamentos del hotel.
Perfil laboral	<ul style="list-style-type: none">- Explica el perfil laboral del puesto de cajero de restaurante y cajero de recepción.- Identifica las características del cajero de restaurante y cajero de recepción.
Terminología	<ul style="list-style-type: none">- Explica los términos básicos del área de Caja: cargo, abono, saldo, saldo acreedor, saldo deudor, efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, divisa, tipo de cambio, factura, RFC, IVA, descuento, cortesía, cupón, ISH, voucher, cancelación, misceláneo, vale, fondo fijo, arqueo de caja, cheque de viajero y sobre de concentración.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. Para la evaluación diagnóstica retomar los conocimientos previos y experiencias personales de los alumnos en relación con el cobro de servicios y consumos solicitados en un hotel o restaurante. También retomar lo visto en el bloque 1 de la asignatura de Reservación y Recepción de Huéspedes de tercer semestre.
2. Realizar el encuadre, presentar al alumno la intención de la asignatura y los criterios de evaluación.

Desarrollo

3. Como parte de la evaluación formativa, solicitar al alumno que investigue la ubicación del puesto de cajero de restaurante y de recepción en el organigrama general de un hotel, el perfil laboral así como las relaciones interdepartamentales propias del puesto; tomando como referencia las fuentes de información sugeridas en el programa.
4. Integrar a los alumnos en grupos de trabajo con la finalidad de exponer la información investigada, revisar y realizar un esquema integrador.
5. Como evaluación formativa, verificar que los estudiantes consideren las funciones específicas del cajero de restaurante y de recepción.
6. Solicitar a los estudiantes que investiguen los términos básicos utilizados en el área de caja.
7. En plenaria comentar sobre la terminología, a fin de que el alumno realice un esquema integrador.

Cierre

8. Para la evaluación sumativa, solicitar al alumno que integre en su portafolio de evidencias las actividades realizadas.

Fuentes de información para el alumno

Báez, S. (2008). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria.

Bernard, E. (2003). *Enciclopedia profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. Barcelona.

De la Torre, F. (2007). *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

De la Torre, F. (2006). *Administración Hotelera 2: Alimentos y Bebidas*. (3ª ed.) México: Trillas.

Hernández, C. (2010). *Recepción en la hotelería*. (1ª. ed.) México: Trillas.

Secretaría de Turismo (1992). *Manual del Puesto de Cajero Departamental*. México: Limusa.

Fuentes de información para el docente:

Báez, S. (2008). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria.

Bernard, E (2003). *Enciclopedia profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. Barcelona.

De la Torre, F. (2007). *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

De la Torre, F. (2006). *Administración Hotelera 2: Alimentos y Bebidas*. (3ª ed.) México: Trillas.

Hernández, C. (2010). *Recepción en la hotelería*. (1ª. ed.) México: Trillas.

Secretaría de Turismo (1992). *Manual del Puesto de Cajero Departamental*. México: Limusa.

Bloque temático 2

CAJA DE RESTAURANTE	Carga horaria: 12 horas
---------------------	-------------------------

Propósito

El estudiante será capaz de realizar el cobro de los consumos en la Caja de Restaurante, para aplicar las formas de pago correctamente

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Inicio del turno 1. Bitácora 2. Recepción de turno	<ul style="list-style-type: none">- Explica la importancia de la bitácora al inicio de su turno.- Explica el procedimiento de recepción de turno.
La cuenta 1. Cheque de consumo 2. Liquidación 3. Facturación	<ul style="list-style-type: none">- Elabora el cheque de consumo conforme a la comanda.- Explica el desglose del IVA en la cuenta del comensal.- Explica la aplicación de la propina.- Aplica cortesías y descuentos.- Explica el procedimiento para recibir cupones y vales.- Realiza el cobro del cheque de consumo utilizando las formas de pago: efectivo, tarjeta de crédito y tarjeta de débito.- Explica el proceso de facturación correspondiente al cheque de consumo.
Corte de caja	<ul style="list-style-type: none">- Explica el proceso para realizar el arqueo de caja.- Organiza los cheques de consumo.- Realiza el corte de caja al final del turno.- Llena el sobre de concentración.- Realiza el reporte de ventas.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. Retomar los conocimientos adquiridos por los alumnos en el bloque 1, a través de preguntas detonadoras relacionadas a las funciones y características del puesto de cajero de restaurante, las relaciones interdepartamentales y la terminología utilizada.

Desarrollo

2. Solicitar al alumno investigue qué es una bitácora y su importancia, considerando las fuentes de consulta referidas.
3. Integrar a los alumnos en grupos de trabajo con la finalidad de exponer la información investigada, revisar y realizar un esquema integrador.

4. Solicitar a los estudiantes que en equipo investiguen sobre el proceso de recepción del turno.
5. Proporcionar una problemática situada en la que se aplique el proceso de recepción.
6. Proporcionar el formato de cheque de consumo para explicar su objetivo y llenado, utilizando la comanda, descuento, cortesía, IVA, propina y total a pagar.
7. Realizar casos prácticos que justifiquen la aplicación autorizada de descuentos, cortesías, ajustes y cancelaciones para un cobro correcto utilizando las formas de pago.
8. Como evaluación formativa, verificar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Llene correctamente el cheque de consumo y aplique impuestos, cortesías, propinas y descuentos.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
9. Explicar el procedimiento de arqueo y corte de caja.
10. Proporcionar un caso práctico con una problemática situada donde el alumno aplique los procedimientos adquiridos para el cobro adecuado de la cuenta del comensal.

Cierre

11. Para la evaluación sumativa, proporcionar una práctica integradora donde el alumno aplique los conocimientos adquiridos.
12. Evaluar sumativamente que el estudiante:
 - Utilice los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Llene el cheque de consumo.
 - Realice el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
 - Integre todos los productos en el portafolio de evidencias.

Fuentes de información para el alumno

Báez, S. (1996). *Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Bares*. México: Compañía editorial Continental.

Lara, J. (2010). *Dirección de Alimentos y Bebidas en Hoteles*. México: Limusa.

Secretaría de Turismo (1992). *Manual del Puesto de Cajero Departamental*. México: Limusa.

Fuentes de información para el docente

Arduser, L & Brown, D (2004). *El manual de entrenamiento para el mesero, mesera y personal*. EUA: Atlantic Publishing Company.

Báez S. (2008). *Descripción de puestos*. México: Grupo Editorial Patria.

Drummon, H. (2000). *La calidad total; en el movimiento de la calidad*. Bilbao: Deusto.

Horovitz, J. (1993). *La calidad del servicio*. Madrid: Mc Graw Hill.

Secretaría de Turismo (1992). *Manual del Puesto de Cajero Departamental*. México: Limusa.

Bloque temático 3

CAJA DE RECEPCIÓN	Carga horaria: 12 horas
-------------------	-------------------------

Propósito

El estudiante será capaz de realizar el cobro de los servicios en la Caja de Recepción para aplicar las formas de pago correctamente.

Contenidos y Referentes para la evaluación

Contenidos	Referentes para la evaluación
Inicio del turno 1. Bitácora 2. Recepción del turno	<ul style="list-style-type: none">- Explica la importancia de la bitácora al inicio del turno.- Explica el procedimiento de recepción del turno.
Estado de cuenta	<ul style="list-style-type: none">- Registra en el estado de cuenta los cargos y abonos de los servicios solicitados por el huésped.
Cuenta del huésped 1. Liquidación 2. Facturación	<ul style="list-style-type: none">- Realiza el cobro de los servicios registrados en el estado de cuenta.- Realiza el procedimiento para el cobro de la cuenta del huésped utilizando las formas de pago: efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cupón de agencia, carta de compañía y cheque de viajero.- Explica el proceso a seguir para la facturación correspondiente al estado de cuenta.
Corte de caja	<ul style="list-style-type: none">- Explica el proceso para realizar el arqueo de caja.- Explica el proceso para realizar el corte de caja.- Llena el sobre de concentración.

Orientaciones para el aprendizaje, enseñanza y evaluación

Apertura

1. Para la evaluación diagnóstica, retomar lo visto en el bloque 1 sobre la ubicación, funciones, características y terminología específica del puesto de Cajero de Recepción. También retomar lo visto en el bloque 3 de la asignatura de Reservación y Recepción de Huéspedes de tercer semestre.

Desarrollo

2. Solicitar a los estudiantes que investiguen sobre los procedimientos específicos realizados por el cajero de recepción, tomando como referencia las fuentes de información sugeridas en el programa.

3. Integrar a los alumnos en equipos de trabajo con la finalidad de exponer en clase de manera general los procedimientos propios del puesto.
4. Proporcionar y explicar los formatos utilizados en los procesos de trabajo del cajero de recepción.
5. Retomar diversas situaciones planteadas en la asignatura de Reservación y Recepción de Huéspedes y relacionarlas con el control de estado de cuenta para aplicar los procedimientos de trabajo del cajero de recepción.
6. Retomar diversas situaciones planteadas en la asignatura de Reservación y Recepción de Huéspedes y relacionarlas con el cobro de la cuenta del huésped para aplicar los procedimientos de trabajo del cajero de recepción.
7. Durante la resolución de las situaciones planteadas y como parte de la evaluación formativa, verificar que el estudiante:
 - Utilice correctamente los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice correctamente el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
8. Proporcionar un caso práctico con una problemática situada donde el alumno aplique los procedimientos adquiridos para el cobro adecuado de la cuenta del comensal.

Cierre

9. Para la evaluación sumativa, proporcionar una práctica integradora donde el alumno aplique los conocimientos adquiridos.
10. Evaluar sumativamente que el estudiante:
 - Utilice los materiales en cada una de las situaciones planteadas.
 - Realice el procedimiento específico a la situación planteada.
 - Se conduzca con orden, respeto, amabilidad, cortesía y responsabilidad.
 - Realice el cobro de los consumos y servicios proporcionados al huésped.
 - Integre todos los productos en el portafolio de evidencias.

Fuentes de información para el alumno

Báez, S. (2008). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria.

De la Torre, F. (2007). *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

Hernández, C. (2010). *Recepción en la hotelería*. (1ª. ed.) México: Trillas.

Secretaría de Turismo (1992). *Manual del Puesto de Cajero Departamental*. México: Limusa.

Fuentes de información para el docente:

Báez, S. (2008). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria.

De la Torre, F. (2007). *Administración Hotelera 1: División Cuartos*. (3ª ed.) México: Trillas.

Hernández, C. (2010). *Recepción en la hotelería*. (1ª. ed.) México: Trillas.

Secretaría de Turismo (1992). *Manual del Puesto de Cajero Departamental*. México: Limusa.

Elaboradoras

Gissela Alcántara Sosa	Profesora del Plantel 1 El Rosario
Rocío Guadalupe Bustamante Ramírez	Profesora del Plantel 2 Cien Metros “Elisa Acuña Rossetti”
Josefina Morales Barrios	Profesora del Plantel 4 Culhuacán “Lázaro Cárdenas”
Norma García Cruz	Profesora del Plantel 6 Vicente Guerrero
Zaira Nahón Castro	Profesora del Plantel 6 Vicente Guerrero
Reyna Edith Martínez Solano	Coordinadora de Proyectos de Vinculación Secretaría General



Directorio

Sylvia B. Ortega Salazar	Directora General
Mauro Sergio Solano Olmedo	Secretario General
Adrián Castelán Cedillo	Secretario de Servicios Institucionales
José Luis Cadenas Palma	Secretario Administrativo
Carlos David Zarrabal Robert	Coordinador Sectorial de la Zona Norte
Raúl Zavala Cortés	Coordinador Sectorial de la Zona Centro
Elideé Echeverría Valencia	Coordinadora Sectorial de la Zona Sur
Miguel Ángel Báez López	Director de Planeación Académica
Remigio Jarillo González	Director de Evaluación, Asuntos del Profesorado y Orientación Educativa
Rafael Velázquez Campos	Subdirector de Planeación Curricular
Celia Cruz Chapa	Subdirectora de Capacitación para el Trabajo
Rebeca Morales Camarena	Subdirectora de Actividades Paraescolares
María Guadalupe Coello Macías	Jefa del Departamento de Análisis y Desarrollo Curricular