

MÓDULO:

HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN

Curso 2017-18

CURSO: 2º CFGS AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS

DEPARTAMENTO: HOSTELERÍA Y TURISMO

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN	pág. 3
2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓD. EN REFERENCIA AL CF	pág. 3
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	pág. 5
4. DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS	pág. 6
5. METODOLOGÍA	pág. 12
6. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA	pág. 12
7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	pág. 17
8. MATERIALES DIDÁCTICOS	pág. 19
9. TEMAS TRANSVERSALES	pág. 20
10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	pág. 21
11. BIBLIOGRAFÍA	pág. 22

1. INTRODUCCIÓN:

El Módulo Profesional de Inglés Turístico se imparte en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencia de Viajes y Gestión de Eventos, recogido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio.

Duración del Módulo: 128 horas repartidas en 4 horas semanales de clase en el primer curso.

La normativa legal que se ha tenido en cuenta para la elaboración de los distintos apartados de esta programación didáctica se divide en tres apartados:

Normativa general:

- [Real Decreto 1147/2011](#), de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- [Decreto 359/2011](#), de 7 de diciembre, por el que se regulan las modalidades semipresencial y a distancia de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, de Educación Permanente de Personas Adultas, especializadas de idiomas y deportivas, se crea el Instituto de Enseñanzas a Distancia de Andalucía y se establece su estructura orgánica y funcional.
- [Orden de 21 de junio de 2012](#), por la que se regula la organización y el funcionamiento del Instituto de Enseñanzas a Distancia de Andalucía, el horario del profesorado y la admisión y matriculación del alumnado.
- [Decreto 436/2008](#), de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

Normativa del Título:

- [Orden de 13 de octubre de 2010](#), por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

Normativa de evaluación:

- [Orden de 29 de septiembre de 2010](#), por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Este módulo se imparte en el segundo curso, por lo que el tiempo del que se dispone para el desarrollo del mismo no es del curso completo sino hasta principios del mes de marzo.

Este módulo tiene una carga horaria de 63 horas a lo largo del segundo curso que se distribuirán en 3 horas semanales.

2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO EN REFERENCIA AL C.F:

1. Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
2. Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.
3. Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.
4. Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
5. Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
6. Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.

7. Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
8. Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de sus proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
9. Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones de personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
10. Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.
11. Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
12. Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
13. Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.
14. Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen, mediante la utilización de los distintos programas de gestión específicos.
2. Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación, mediante la utilización de los distintos programas de gestión específicos.
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados, mediante la utilización de los distintos programas de gestión específicos.
4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados, mediante la utilización de los distintos programas de gestión específicos.

4. DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS:

UNIDAD DIDÁCTICA 1

LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO A TRAVÉS DE GDS

- **Contenidos:**

Contenidos Conceptuales

1. La venta transporte Turístico a través del GDS Amadeus: concepto y características.
 - 1.1. Qué es Amadeus: origen y evolución.
 - 1.2. Análisis del programa de gestión.
 - 1.3. Identificación de los entornos visuales del programa de gestión.
 - 1.4. Manejo del programa de gestión.
 - 1.5. Solicitud de servicios.

Contenidos Procedimentales

1. Realización de elementos PNR, desde su origen hasta su venta.
2. Análisis de las formas de pago utilizadas para un PNR.
3. Finalización de la venta de un PNR.

Contenidos Actitudinales

1. Valoración de la importancia de los GDS como medio de acercamiento de los diversos servicios turísticos al viajero.

- **Temporalización:** 20 horas

- **Criterios de evaluación:**

1. Se identifica lo que es un GDS y la importancia en la gestión del turismo.
2. Se identifica Amadeus como GDS de mayor utilización en Europa.
3. Se identifica el entorno visual de Amadeus.
4. Se han definido los elementos básicos que integran un PNR.

5. Se sigue el proceso de creación de un PNR, desde su creación hasta la emisión de la documentación específica.
6. Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes a través de los GDS.
7. Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios ofertados en el GDS Amadeus.
8. Se han analizado a través de Amadeus las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como impuestos y tasas que les aplican en los diferentes medios de transporte.
9. Se ha valorado la importancia del manejo de Amadeus en el entorno de las agencias de viajes y otros proveedores de servicios turísticos.

- **Actividades:**

- Identificar los distintos elementos de un PNR.
- Identificar los elementos constitutivos de un PNR relacionados con los distintos medios de transporte.
- Realizar un PNR desde el principio hasta la finalización de la venta y entrega de la documentación acreditativa al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2

LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS: Documentación a través de distintos canales de comunicación

- **Contenidos:**

Contenidos Conceptuales

1. La venta diferentes servicios turísticos: los canales de comunicación.
 - a. Análisis de las distintas formas de comunicación con proveedores: carta, correo electrónico, fax, móvil...
 - b. Análisis de las distintas formas de comunicación con clientes: carta, correo electrónico, fax, móvil...
 - c. Análisis de las distintas formas de comunicación con otras empresas intermediarias: carta, correo electrónico, fax, móvil...
 - d. Solicitud e información de servicios turísticos a través de las formas de comunicación practicadas.
 - e. Análisis de las distintas formas y documentos relativos al pago de servicios en las agencias de viajes.

Contenidos Procedimentales

1. Realización de documentos -cartas, fax, correos electrónicos, etc- con proveedores en diversas situaciones: solicitud de servicios, compra, reclamaciones, notificaciones, facturas, etc.
2. Realización de documentos -cartas, fax, correos electrónicos, etc- con clientes en diversas situaciones: solicitud de servicios, compra, reclamaciones, notificaciones, facturas, etc.
3. Realización de documentos -cartas, fax, correos electrónicos, etc- con otro tipo de empresas en diversas situaciones: solicitud de servicios, compra, reclamaciones, notificaciones, facturas, etc.
4. Análisis de las formas de pago utilizadas y de su documentación.
5. Finalización de la venta emisión de facturas y otros documentos de pago.

Contenidos Actitudinales

1. Valoración de la importancia de la corrección en el lenguaje y el formato escrito dirigido a proveedores.
2. Valoración de la importancia de la corrección en el lenguaje y el formato escrito dirigido a clientes.
3. Valoración de la importancia de la corrección en el lenguaje y el formato escrito dirigido a otras empresas de diversos sectores.
4. Valoración de la importancia de la corrección en la realización de facturas y otros documentos de pago, dirigidos a proveedores.
5. Valoración de la importancia de la corrección en la realización de facturas y otros documentos de pago, dirigidos a clientes.
6. Valoración de la importancia de la corrección en la realización de facturas y otros documentos de pago, dirigidos a otras empresas de diversos sectores.
7. Valoración de la imagen que transmite la corrección de documentos administrativos y económicos de la agencia de viajes.

- **Temporalización: 20 horas**

- **Criterios de evaluación:**

1. Se han identificado y caracterizado los distintos documentos de comunicación.
2. Se han identificado los distintos documentos económicos.
3. Se han realizado correctamente los documentos.

- **Actividades:**

- Identificar los distintos elementos de cada documento de comunicación.
- Identificar los elementos constitutivos un documento económico de venta: recibo, factura...
- Realizar cada uno de estos documentos correctamente desde el principio hasta la finalización de la venta y entrega de la documentación acreditativa al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3

GESTIÓN INFORMATIZADA ESPECÍFICA DE LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE LOS DISTINTOS SERVICIOS TURÍSTICOS

- **Contenidos:**

Contenidos Conceptuales

1. La gestión de los distintos servicios turísticos mediante programas informáticos específicos: Ofiviaje.
 - 1.1. Configuración del programa.
 - 1.2. Identificación de los entornos visuales del programa de gestión.
 - 1.3. Análisis de la documentación de la agencia de viajes a través del programa de gestión.
 - 1.4. Manejo del programa de gestión.

Contenidos Procedimentales

1. Configuración del sistema de Ofiviaje para agencias individuales y para oficinas dependientes.
2. Creación de Fichas de Proveedores.
3. Creación de Formas de Pago y Cobro.
4. Creación de Fichas de cliente: individual y empresa.
5. Creación de ficheros para descuentos y porcentajes de IVA.
6. Solicitud de servicios.
7. Creación de documentos propios de las agencias de viajes: Hoja de Petición, Expediente de servicios, Bonos de servicios.
8. Control de la documentación propia de una agencia de viajes.
9. Control de la producción de los empleados de la agencia de viajes.

Contenidos Actitudinales

1. Valoración de la importancia de los programas de gestión informatizada como medio de facilitar el trabajo diario del agente de viajes.

2. Valoración de la importancia de los programas de gestión informatizada como medio para controlar la producción del agente de viajes.
3. Valoración de la importancia de los programas de gestión informatizada como medio para lograr una atención ágil y profesional del cliente.
4. Identificación de los diversos documentos que permite elaborar el programa de gestión Ofiviaje.
5. Análisis de los documentos estadísticos elaborados por el documento de gestión.

- **Temporalización: 23 horas**

- **Criterios de evaluación:**

1. Se han identificado y caracterizado los servicios susceptibles de ser gestionado en las agencias de viajes a través de Ofiviaje.
2. Se han identificado los principales elementos del programa.
3. Se han analizado los distintos documentos que el programa de gestión permite crear y emitir.
4. Se han realizado situaciones sobre las operaciones propias de la compra/venta con clientes minoristas.
5. Se han realizado situaciones sobre las operaciones propias de la compra/venta con clientes mayoristas.
6. Se han realizado operaciones de pago a proveedores.

- **Actividades:**

- Identificar los distintos elementos de Ofiviaje.
- Identificar los elementos constitutivos cada uno de los documentos que permite elaborar el programa de gestión.
- Realizar ejercicios de emisión de los diversos documentos.
- Realizar ejercicios de emisión de estadísticas relativas a la producción y gestión de la agencia y sus empleados.
- Realizar documentos de cobro/pago con el programa de gestión.
- Realizar facturas con el programa de gestión.

5.- METODOLOGÍA:

La metodología a emplear será activa-participativa, fomentando el aprendizaje constructivo por parte del alumnado, explorando los conocimientos iniciales del grupo, elaboración de cuadros sinópticos y resolución de dudas.

El proceso de enseñanza -aprendizaje se realizará a través de la realización de ejercicios y actividades, tanto de forma individual como en grupos.

La profesora realizará exposiciones teóricas/prácticas de los contenidos, realizando demostraciones, motivando la participación y conduciendo al alumnado hacia el propio conocimiento, así como realizando una orientación continua y un estricto control de las actividades y supuestos.

La metodología promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos. Así mismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

6.- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA:

La evaluación será continua y formativa, valorándose para tal propósito los siguientes aspectos:

1º Resultados de pruebas escritas en relación con los contenidos incluidos en la programación.

2º Realización de actividades y supuestos prácticos.

3º La participación individual del alumnado en clase, el interés y su comportamiento.

4º Comprensión y expresión oral y escrita.

Se realizarán pruebas escritas periódicas para cada evaluación y la recuperación se llevará a cabo al finalizar las anteriores.

Hasta los exámenes extraordinarios de junio se guardarán las evaluaciones correspondientes, en el supuesto de que al alumnado le quede pendiente una sola evaluación, en caso contrario se deberán examinar del módulo completo.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

La evaluación consta de cuatro partes:

- Fijación de objetivos
- Recogida de información
- Valoración
- Toma de decisiones

Características de la evaluación:

- Integrada, es decir, inmersa dentro del desarrollo curricular.
- Formativa: dirigida a perfeccionar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Continua: presente a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Criterial: lo que supone la formulación de criterios previos que iluminen todo el proceso.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje se exige una asistencia regular a clase así como su participación en las actividades programadas para el módulo profesional. Para poder controlar este proceso de asistencia regular, se fija lo establecido por en el Proyecto Curricular de Centro que dice que aquél alumno que supere el 25% de faltas injustificadas en el módulo, perderá el derecho a evaluación continua (entendiendo como tal, el derecho del alumno a ser evaluado a través de las actividades diarias realizadas en clase y de los exámenes parciales voluntarios dentro de cada una de las evaluaciones, así como por la realización del examen de cada evaluación y las recuperaciones si las hubiere).

Por tanto, se entenderán faltas justificadas aquellas que vengan acompañadas de un parte de asistencia médica debidamente relleno o justificantes de un deber inexcusable a organismos oficiales.

Esto se ha establecido de esta forma dada la gran importancia que tienen las realizaciones prácticas para la consecución de las competencias del título.

El alumnado tendrá un máximo de cuatro convocatorias para superar el módulo profesional, pero podrá agotar hasta **una convocatoria** por curso escolar.

Se establecerán tres tipos de evaluación:

- 1.- Evaluación inicial: nos reflejará la situación de partida de los alumnos.
- 2.- Evaluación formativa; nos indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones.
- 3.- Evaluación final o sumativa: nos reflejará la situación alcanzada tras las actividades propuestas y con la finalidad de alcanzar las capacidades terminales determinadas.

1.- Criterios de evaluación:

El proceso evaluador tendrá tres niveles:

- a) Pruebas objetivas en las que el alumnado demuestre que alcanza los objetivos conceptuales y actitudinales antes propuestos, teniendo especial cuidado con los siguientes aspectos:

- Nivel de conceptualización.
- Procesos de análisis y síntesis.
- Crítica constructiva.
- Juicio de la realidad.
- Opiniones.

Conforman el 60% de la calificación final.

- b) Actividades realizadas en clase:

Supuestos prácticos. Conforman el 20% de la calificación final.

- c) Valoración de comportamientos y actitudes:

Conforman el 10% de la calificación final.

d) Asistencia a clase de manera regular:

Conforma el 10% de la calificación final.

Del promedio correspondiente saldrá la nota de evaluación individual (que se confrontará con la que se califica el propio alumno, se considera significativa).

Se realizará una prueba escrita periódica para cada evaluación, en un total de dos sesiones a lo largo del curso.

2.- Criterios de calificación:

El módulo formativo se calificará de 1 a 10 puntos enteros para cada evaluación y esta calificación estará compuesta por los resultados de las pruebas objetivas, las actividades propuestas, la asistencia y la valoración de actitudes y comportamientos.

La calificación total de las *pruebas objetivas* de cada evaluación conforma el 60% de la calificación de la evaluación. Se considera positiva la evaluación, con la calificación de 5 puntos como mínimo de las pruebas objetivas.

Las calificaciones se realizarán atendiendo a los mínimos exigibles y criterios de evaluación propuestos en cada unidad de trabajo.

A esa calificación se añadirá el porcentaje establecido con las actividades propuestas, que suponen el 20% de la calificación de la evaluación, 10% en asistencia regular a clase y el 10% en la valoración de actitudes y comportamientos.

En los exámenes se descontará puntos por faltas de ortografía: 0.25 puntos por falta; 3 tildes serán contabilizadas como una falta.

Este Módulo, en el que se examina de teoría y práctica se deberán aprobar estos dos apartados con al menos un 5 en cada uno de ellos.

Los exámenes de recuperación se puntuarán como máximo con un 8 a efectos de media en la nota final del curso. El alumno/a podrá presentarse a la recuperación de junio para subir nota, con la materia completa del módulo, pudiendo obtener como máximo una calificación de 8, con la eventualidad de poder obtener un suspenso en la nota de esta prueba.

3.- Recuperación:

Se realizará una prueba objetiva en mayo con los contenidos teóricos y prácticos de la evaluación no superada.

La superación de las evaluaciones tiene carácter eliminatorio hasta la convocatoria extraordinaria de junio, donde deberán de examinarse del módulo completo. La recuperación del módulo no superado se realizará en la convocatoria extraordinaria de junio.

4.- Instrumentos de evaluación:

- a) Observación sistemática: a través de actividades propuestas y corrección de las mismas.
- e) Realización de pruebas periódicas escritas: Tipo test, y de desarrollo, para los contenidos teóricos y supuestos prácticos.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA:

El proceso de enseñanza también es susceptible de análisis y evaluación, ya que nos dará el índice en el cual se refleja la calidad con la que estamos aplicando el mismo.

Instrumentos:

- Entrevistas con el grupo y de forma individual.
- Cuestionario para obtener datos sobre contenidos, procedimientos, metodología y bibliografía empleada.

- Resultados del alumnado en las evaluaciones y evolución.
- La evaluación docente se realiza con observación de la consecución de los objetivos propuestos, a través de los resultados de las actividades y exámenes, adaptando la programación a las necesidades que se vayan produciendo a lo largo del curso.

7.- MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

A través de propuestas de actividades en pequeño grupo se pretende integrar al alumnado con mayores dificultades de adaptación al conjunto de la clase.

También se realizará una mayor observación y atención a éste alumnado, estableciendo actividades y supuestos adaptados a sus necesidades.

Se realizarán las siguientes medidas:

- Adecuación de los objetivos del módulo
- Selección significativa de los contenidos del módulo, aplicando distintas estrategias metodológicas a objetivos básicos y generales.
- Profesorado de apoyo: logopedas, profesores de lenguaje de signos, para hipoacúsicos, etc.
- Modificación de actividades
- Adaptación de criterios de evaluación.

La integración de Alumnado con necesidades educativas especiales en los Ciclos Formativos, viene regulada en la Orden 18 de noviembre de 1996, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía. En ella se recoge el acceso abierto para todos los alumnos a la Formación Profesional Específica.

Los alumnos con n.e.e., tendrán seis convocatorias (dos más que en la convencional, para la superación de los módulos profesionales).

Recomendaciones: Ratio de 25 alumnos por grupo y dos alumnos como máximo con necesidades educativas especiales por grupo. Tampoco escolarizar en un mismo grupo alumnos con características dispares.

El Real Decreto 696/1995 de Ordenación de la educación para alumnos con n.e.e., dice en su artículo 16:

- El MEC o en su caso la Comunidad Autónoma con competencia transferida en materia de educación, velará para que los centros de ESO y en su caso los centros de Formación Profesional reglada, cuando escolaricen en los niveles de enseñanza post-obligatoria a alumnos con necesidades educativas especiales, cuenten con los medios personales y materiales necesarios para que éstos alumnos puedan proseguir los estudios con las adaptaciones curriculares pertinentes.
- Criterios de evaluación y programaciones curriculares adaptadas a las necesidades de los alumnos.
- Los departamentos de orientación de los centros asesorarán a los Equipos técnicos de coordinación pedagógica y a los departamentos didácticos, con objeto de que estos alumnos puedan alcanzar los objetivos del ciclo formativo.

La motivación para aprender, condiciona en buena medida la capacidad para aprender del alumnado.

8.- MATERIALES DIDACTICOS:

Se utilizarán apuntes de la profesora, fotocopias, recortes de prensa, mapas, guías, vídeos, pizarra y equipos y programas informáticos e internet.

La profesora utilizará presentaciones en Powerpoint o similar para el desarrollo de las explicaciones, transparencias, Internet, así como cualquier otro recurso útil para la comprensión de los contenidos.

9.- TEMAS TRANSVERSALES:

En todas las unidades didácticas se incluyen contenidos para la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, educación para la paz, a favor de la tolerancia entre pueblos y seres humanos y respeto al medio ambiente.

En todas las unidades didácticas se incluyen contenidos para la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, educación para la paz, a favor de la tolerancia entre pueblos y seres humanos y respeto al medio ambiente.

LEGISLACIÓN específica tanto de nivel estatal como autonómica para: Analizar los diferentes tipos de Agencias de Viajes y Empresas turísticas de intermediación que venden en el marco de la oferta turística en general.

INFORMÁTICA APLICADA, para: Analizar las diferentes fuentes de información con software específicos de las Agencias de Viajes.

ECONOMIA, para: Analizar la planificación, organización, operación y control de los distintos servicios turísticos.

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, para: Analizar las técnicas de comunicación, protocolo y habilidades sociales ante la atención a los clientes.

FORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES, para: Analizar la protección de consumidores y usuarios en España y en la Unión Europea.

10.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:

- ✓ VISITA AL AEROPUERTO SAN PABLO DE SEVILLA.
- ✓ VISITA A LA ESTACIÓN DE TREN DE SEVILLA SANTA JUSTA.
- ✓ VISITA A DIFERENTES AGENCIAS DE VIAJES, ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS Y OTRAS EMPRESAS E INSTITUCIONES RELACIONADAS CON EL TURISMO DE REUNIONES.
- ✓ ASISTENCIA A JORNADAS, SIMPOSIOS, FOROS ,WORKSHOPS Y OTRO TIPO DE REUNIONES CON UNA TEMÁTICA RELACIONADA CON EL MUNDO DEL TURISMO.
- ✓ VIAJE FIN DE CURSO CON DESTINO A DETERMINAR.
- ✓ VISITAS A EMPRESAS DEL SECTOR.
- ✓ VISITAS CULTURALES A DIFERENTES CIUDADES ANDALUZAS Y ESPAÑOLAS CON EL FIN DE VISITAR SUS RECURSOS TURÍSTICOS MÁS IMPORTANTES.
- ✓ VISITA A FITUR, LA FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO DE MADRID.
- ✓ VISITA A UN BARCO DE CRUCEROS.
- ✓ ASISTENCIA A FESTIVALES DE TEATRO Y DE MÚSICA DE INTERÉS, ASÍ COMO A MUSEOS Y GALERÍAS DE ARTE.
- ✓ VISITA A ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS.
- ✓ VISITA A LA FERIA DE TURISMO ITB DE BERLÍN.
- ✓ VISITA AL PARLAMENTO ANDALUZ.
- ✓ VISITA AL INSTITUTO ANDALUZ DE PATRIMONIO HISTÓRICO.

11.- BIBLIOGRAFÍA:

Estructura del mercado turístico
Lourdes Olmos Juárez y Rafael García Cebrián
Ed. Paraninfo

El Turismo como ciencia social de la movilidad
C. Michael Hall
Ed. Síntesis

La aventura del turismo en España
J. Vila Fradera
Editur

Otras fuentes

- AAVV.: Estudios turísticos. Papers de Turisme.
- Instituto de Estudios Turísticos (<http://www.iet.tourspain.es>)
- Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/>)