

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

DEPARTAMENTO DE: HOSTELERÍA Y TURISMO

PROFESORA: TIRMA ALCAIDE ESCRIBANO

C.F.G.S. AGENCIA DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS

CURSO: 2020-21

PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS es un módulo profesional que se imparte en el Ciclo de **AGENCIA DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS**, regulado por la **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.

El objetivo de este módulo es que el alumno/a pueda adquirir las siguientes unidades de competencia

- **UC1056_3: Gestionar eventos.**

El módulo se divide en **5 unidades**. Las unidades se estructuran alrededor de un caso práctico que recrea alguna faceta del mundo real combinando tareas, cuestionarios y contenidos.

En la modalidad de enseñanza presencial, a este módulo profesional le corresponden **128** horas, distribuidas en **4** horas semanales.

Normativa reguladora

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.
- [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:

- [Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio](#), por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- [Orden de 13 de octubre de 2010](#), por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior de 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.

Resultados de aprendizaje

Con el módulo de **Protocolo y Relaciones Públicas** se pretende alcanzar los siguientes **resultados de aprendizaje**:

1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.
2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.
4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.
6. Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

Los **objetivos** correspondientes al perfil profesional de **Técnico Superior en Agencia de Viajes y Gestión de Eventos** en relación a este Módulo son:

- b) 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.
- c) 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.
- d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- l) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.

Competencias profesionales, personales y sociales

Las **competencias profesionales, personales y sociales del Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos** son las que se relacionan a continuación:

- e) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.
- f) Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- j) Poner en funcionamiento un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender el cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.
- k) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.

Contenidos y secuenciación temporal

Los **contenidos** de cada unidad de trabajo y sus **fechas recomendadas** de realización son las siguientes:

UD1. Introducción al protocolo: Fecha recomendada de inicio (16/09/2020)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción al protocolo. <ol style="list-style-type: none"> 1. La proyección de actos protocolarios. 2. reglas básicas de protocolo. |
|--|

2. El protocolo real.
 3.
 1. Los tratamientos reales.
 2. Consejos prácticos y recomendaciones.
4. El protocolo social.
 5.
 1. Tipos de vestuario.
 2. Normas básicas de protocolo social.
 3. La organización de la mesa.
6. El protocolo institucional.
 7.
 1. Normativa sobre precedencias oficiales.
 2. Sistemas de presidencias.
 3. La cesión de la presidencia.
 4. La organización de invitados.
 5. La ordenación de banderas.

UD2. El protocolo empresarial: Fecha recomendada de inicio (30/11/2020)

1.
 1. El protocolo empresarial.
 1. Los actos protocolarios en la empresa.
 2. El público objetivo.
 3. Las atenciones especiales en el mundo empresarial.
 2. El manual protocolario y de comunicación.
 3.
 1. Diseño de un manual.
 2. Importancia del manual.
 4. El diseño de actos protocolarios empresariales.
 5.
 1. Fase de preparación.
 2. Fase de elaboración del proyecto.
 3. Fase de ejecución y evaluación del acto.
 4. El presupuesto económico.
 6. La documentación del acto.
 7.
 1. El programa.

2. El cronograma.
3. Las invitaciones.
4. La coordinación.
8. El control de la ocupación.

UD3. Las relaciones públicas: Fecha recomendada de inicio (11/01/2021)

1.
 1. Las relaciones públicas en el ámbito turístico.
 1. El personal de relaciones públicas.
 2. El público interno y externo.
 3. El mensaje a transmitir.
 2. La identidad corporativa.
 3.
 1. Elementos de la identidad corporativa.
 2. Marcas y logotipos.
 3. El manual corporativo.
 4. Los recursos de las relaciones públicas.
 5.
 1. Los recursos orales.
 2. Los recursos escritos.
 3. Los recursos mass media.
 4. Los recursos on line.
 6. La imagen corporativa.
 7.
 1. Tipos de imagen.
 2. Elementos básicos de la imagen.
 3. La imagen del turismo español.
 8. La imagen personal.
 9.
 1. La expresión corporal.
 2. Las habilidades sociales.

UD4. La comunicación con los clientes: Fecha recomendada de inicio (25/02/2021)

1.
 1. El proceso de la comunicación.
 1. Los canales de comunicación.
 2. La comunicación no verbal.
 3. La comunicación verbal.

4. Las técnicas de expresión oral y escrito.
5. La distorsión de la comunicación.
2. La atención al cliente.
3.
 1. La importancia de la información.
 2. La importancia del personal motivado.
 3. El contacto directo.
 4. El contacto no directo.
 5. La comunicación según tipos de clientes.
4. Puntos clave de una buena atención al cliente.
5.
 1. Atenciones según la fase de contacto con la empresa.
 2. Las técnicas de dinamización.
 3. Las técnicas de interacción grupal.
6. La actitud profesional.
7.
 1. La actitud de servicio al cliente.
 2. La actitud de empatía.
 3. La asertividad.
 4. La importancia de la simpatía.
 5. La actitud de respeto hacia al cliente.
8. Las actitudes en el entorno de trabajo.
9.
 1. La actitud de respeto hacia superiores.
 2. La actitud de respeto hacia compañeros y compañeras.
 3. La discreción en el ámbito laboral.
 4. El valor de la imagen corporativa.

UD5. Las quejas, sugerencias y reclamaciones: Fecha recomendada de inicio (30/04/2021)

1.
 1. La importancia de los instrumentos de mejora.
 1. Las sugerencias y quejas.
 2. Las reclamaciones
 3. Principales causas de quejas en las empresas de hostelería y turismo.
 2. La recogida de quejas, sugerencias y reclamaciones.
3.
 1. El buzón de sugerencias.

2. Las cartas al director o directora.
 3. Los cuestionarios de calidad.
 4. Las encuestas.
 5. El formulario de quejas y reclamaciones.
4. La gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
 5.
 1. Fases de la gestión.
 2. Normativa legal aplicable.
 3. Manual corporativo de gestión de quejas y reclamaciones.
 4. El diseño de un manual.
 5. La satisfacción del cliente y la mejora continua.

Metodología y materiales didácticos

El alumnado adquirirá las competencias relacionadas con el módulo a través de :

- La exposición del/la profesor/a de los contenidos correspondientes.
- La realización de las **tareas** propuestas. Para realizar estas tareas, se le ofrecerán a lo largo del curso los contenidos y otras referencias externas. Además los **cuestionarios y otras actividades propuestas**, afianzarán y concretarán el aprendizaje funcional del alumnado.
- Se suscitará el debate y la puesta en común de ideas, mediante la **participación activa del alumnado** en clase y/o a través de foros y resto de herramientas de comunicación que se nos ofrece.
- Se propiciará que el alumno sea **sujeto activo de su propio aprendizaje**, intentando igualmente, fomentar el trabajo y la participación.

Se contemplan los siguientes **materiales didácticos**:

- Contenidos del aula.
- Casos prácticos.
- Documentación complementaria.
- Direcciones de Internet.
- Cuestionarios
- Tareas: individuales, globales y/o colaborativas.
- Foros y demás herramientas de comunicación.
- Bibliografía y enlaces recomendados.

Aspectos organizativos: semipresencialidad

En base a la Circular de 3 de septiembre, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a medidas de flexibilización curricular y organizativas para el curso escolar 2020-2021 y, debido a la situación de pandemia, la organización del tiempo y los espacios en el módulo será de SEMIPRESENCIALIDAD, que se llevará a cabo de la siguiente manera:

- El alumnado de cada curso se dividirá en dos grupos (A y B).
- Cada grupo asistirá al centro de forma alternativa por semanas completas.
- La semana que el grupo no asista presencialmente trabajará desde casa los contenidos de la materia que se le hayan asignado para esa semana.
- Las aulas para la docencia presencial se dispondrán sólo a la mitad de su aforo para garantizar el distanciamiento social y la seguridad.

Instrumentos, Criterios y proceso de evaluación

Instrumentos de evaluación:

El módulo profesional está organizado en unidades didácticas, divididas en tres trimestres. A lo largo de cada cual, se realizarán actividades prácticas, exámenes escritos y exposiciones orales, así como otras actividades obligatorias (expresadas en el apartado anterior), que determinarán la calificación del alumno en dicho módulo profesional. Algunas de estas actividades serán corregidas y calificadas en clase y otras requerirán ser entregadas al profesor para su corrección posterior. En todo caso, se informará al alumnado de los criterios de evaluación que se abordan en cada una de estas pruebas.

Los instrumentos de evaluación más utilizados en el aula serán:

- ♦ Cuaderno de clase (registro de actividades, observación de conductas, interés, hechos significativos, anotaciones sobre asistencia...)
- ♦ Cuestionarios.
- ♦ Pruebas escritas. (Preguntas cortas y largas a desarrollar, preguntas tipo test, etc.).
- ♦ Pruebas orales y exposiciones.
- ♦ Pruebas prácticas apoyándose en nuevas tecnologías.
- ♦ Debates sobre un determinado tema.
- ♦ Elaboración de informes sobre una temática determinada.
- ♦ Realización de trabajos prácticos (pequeña investigación).

Criterios de evaluación.

Para determinar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje, se seguirán los siguientes **criterios de evaluación** asociados a los diferentes **resultados de aprendizaje**:

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1	Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.</p> <p>b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.</p> <p>c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.</p> <p>d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.</p> <p>e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a</p>

	<p>desarrollar.</p> <p>f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.</p> <p>g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.</p> <p>h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.</p>
--	---

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2	Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.</p> <p>b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.</p> <p>c) Se han identificado el público al que va dirigido.</p> <p>d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).</p> <p>e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.</p> <p>f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.</p> <p>g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.</p> <p>h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.</p>

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3	Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionado y aplicando las técnicas asociadas.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.</p> <p>b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.</p> <p>c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.</p> <p>d) Se han identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.</p> <p>e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.</p> <p>f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.</p> <p>g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.</p> <p>h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.</p> <p>i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.</p> <p>j) Se han valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones</p>

	<p>turísticas.</p> <p>k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.</p>
--	--

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4	Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.</p> <p>b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.</p> <p>c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.</p> <p>d) Se han aplicado las acciones del contrato directo y no directo.</p> <p>e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.</p> <p>f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.</p> <p>g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.</p> <p>h) Se han definido las técnicas de dinamización o interacción grupal.</p>

RESULTADO DE APRENDIZAJE 5	Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.</p> <p>c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</p> <p>e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.</p> <p>f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.</p> <p>g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.</p>
RESULTADO DE APRENDIZAJE 6	Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.</p> <p>b) Se ha conseguido una actitud de empatía.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.</p> <p>d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.</p> <p>e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.</p>

	f) Se ha seguido una actitud de discreción. g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.
--	---

NOTAS A LOS CRITERIOS GENERALES:

- Las **faltas de ortografía** (incluidas las tildes) y los **errores de expresión**, tanto en las tareas como en las pruebas presenciales y en los foros, tendrán una penalización en la calificación.
- Los **redondeos en las notas finales** se harán a criterio del profesor del módulo.
- En cada unidad didáctica se trabajarán de manera variada y adaptada a los conocimientos trabajados en cada una de ellas. Las actividades se organizan en base a varias fases:
 - 1.- Determinación de lo que sabe el alumnado
 - 2.- Presentación de los contenidos por parte del/la profesor/a.
 - 3.- Trabajo del alumnado.
 - 4.- Recapitulación

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Los criterios que van a seguirse para la evaluación de las tareas prácticas (de distinta índole) y de las pruebas objetivas serán los siguientes:

Tareas	30%
Pruebas escritas	70%

En cuanto a las pruebas escritas, se realizarán una o más de una por trimestre. En este último caso, se realizará una media aritmética de las notas obtenidas en cada prueba, siempre y cuando se alcance como mínimo un 5 en cada una de ellas.

Las pruebas objetivas escritas obtendrán una calificación inferior a 5 si se superan diez faltas de ortografía.

Cada unidad didáctica corresponde a un RA y habrá que aprobar, al menos con un 5, todos los RA que componen este módulo para obtener una calificación positiva en la evaluación final del módulo.

El instrumento que recoge todas las calificaciones es el cuaderno del profesor y una hoja de cálculo excel donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

La calificación final del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente, además de lo que se establece en el artículo 3, punto 3 de la orden de 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: *“Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus*

posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.”

Será imprescindible para tener acceso a la prueba escrita, haber entregado todos los trabajos y actividades propuestos en el plazo correspondiente.

El alumno tendrá que aprobar todas las evaluaciones del módulo para la superación del mismo. Para obtener una calificación positiva en la Evaluación Final del módulo será necesario haber obtenido una calificación igual o superior a 5 en cada una de las evaluaciones parciales.

Los alumnos/as que deseen **mejorar** su calificación podrán hacerlo en la evaluación final con toda la materia del módulo. Además, tendrán la obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, así como la calificación obtenida en esta última prueba, será la que prevalezca.

Para finalizar, cuando el alumno/a **incumpla las normas establecidas** para la realización de las pruebas, esto es, copiando o colaborando en la copia de toda o parte de la prueba, o incluso en los trabajos, dichos quedan automáticamente anulados y éste deberá presentarse a la recuperación final (junio).

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 este alumnado, estableciendo actividades y supuestos adaptados a sus necesidades.

Se realizarán las siguientes medidas:

- Adecuación de la presentación de los contenidos
- Adaptación de la metodología
- Adaptación de los procedimientos de evaluación
- Adaptaciones de acceso al currículo
- En cuestión de permanencias, además de las establecidas para todo el alumnado, el alumnado n.e.e. podrá disfrutar de una permanencia extraordinaria en la formación profesional básica. De este modo, podrá permanecer cinco cursos en esta etapa, siempre que no se superen los 21 años de edad.

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

Materiales didácticos

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

El principal recurso a utilizar será un libro de texto que recoge los contenidos de esta programación, en concreto el libro de texto a utilizar se titula:

Protocolo y Relaciones Públicas, M^ª Soledad Muñoz Boda, Ed. Paraninfo.

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.

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.

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.

ECONOMÍA, 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.

Actividades complementarias y extraescolares

- a) Visita a la estación de tren de Sevilla Santa Justa.
- b) Visita a diferentes agencias de viajes, organizadores profesionales de congresos y otras empresas e instituciones relacionadas con el turismo de reuniones.
- c) Asistencia a jornadas, simposios, foros, workshops y otro tipo de reuniones con una temática relacionada con el mundo del turismo.
- d) Viaje cultural de curso con destino a determinar.
- e) Visitas a empresas del sector.
- f) Visitas culturales a diferentes ciudades andaluzas y españolas con el fin de visitar sus recursos turísticos más importantes.
- g) Visita a FITUR, la feria internacional de turismo de Madrid.
- h) Visita a un barco de cruceros.
- i) Asistencia a festivales de teatro y de música de interés, así como a museos y galerías de arte.
- j) Visita a espacios naturales protegidos.
- k) Visita al Parlamento Andaluz.
- l) Visita al Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.

Bibliografía

Protocolo y Relaciones Públicas

M^a Soledad Muñoz Boda

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/>)