



DATOS IDENTIFICATIVOS

Mercadotecnia turística

Materia	Mercadotecnia turística			
Código	O04G240V01303			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OB	2	1c
Lingua de impartición	#EnglishFriendly Castelán Galego			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Alén González, María Elisa			
Profesorado	Alén González, María Elisa			
Correo-e	alen@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	A materia conecta ao estudante con aspectos da mercadotecnia básicos para coñecer e entender o mercado e aos consumidores. En concreto, a materia Mercadotecnia turística pretende profundar no estudo da mercadotecnia estratéxica e das ferramentas de análise e planificación do mercado de cara a desenvolver estratexias exitosas para as empresas.			
	Materia do programa English Friendly. Os/ as estudantes internacionais poderán solicitar ao profesorado: a) materiais e referencias bibliográficas para o seguimento da materia en inglés, b) atender as titorías en inglés, c) probas e avaliacións en inglés.			

Competencias

Código	
A1	Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo.
A2	Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.
A3	Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
B1	Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información
B2	Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición
B3	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto
B4	Dominio do inglés e perfeccionamento e intensificación, como mínimo, dunha segunda lingua estranxeira
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B6	Mobilidade e adaptabilidade a diferentes medios e situacións
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
C1	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.
C2	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.
C5	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas
C6	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais
C7	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto da xestión da información financeira e analítica da empresa turística

C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
C14	Desempeñar actividades profesionais en inglés e outras linguas estranxeiras dentro do sector turístico
C15	Orientación do servizo ao cliente
D1	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos
D2	Compromiso ético
D3	Creatividade
D4	Iniciativa empresarial
D5	Motivación pola calidade

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Coñecer os distintos procesos, procedimentos e estratexias de mercadotecnia para a prestación dun servizo excelente	A1 A2 A3 A5	B2	C5 C7 C13 C15	D3 D5
Mobilidade e adaptabilidade a situacións diferentes e capacidade de traballo en equipo	A2 A3	B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8	C1 C2 C6 C13 C14 C15	D1 D4
Mostrar, explicar e xustificar os valores éticos propios da profesión	A3	B1 B2 B5		D1 D2 D4 D5

Contidos

Tema	
Tema 1. Introducción: Mercadotecnia turística	1.1. Definición e concepto de mercadotecnia 1.2. Enfoques na dirección de mercadotecnia
Tema 2: Características do servizo e da mercadotecnia turística	2.1 Características da mercadotecnia de servizos 2.2 Estratexias de xestión para empresas de servizos 2.3 o modelo de prestación dun servizo
Tema 3. Mercado potencial, demanda de mercado e cota de mercado	3.1. Definición do concepto de mercado 3.2. Mercado potencial 3.3. Cota de mercado potencial e cota de participación
Tema 4. A planificación de mercadotecnia (introdución)	4.1. O plan estratéxico de mercadotecnia 4.2. As estratexias de mercadotecnia
Tema 5. O sistema de información de mercadotecnia	5.1. Avaliación das necesidades de información en mercadotecnia 5.2. A investigación comercial
Tema 6. O comportamento do consumidor	6.1. Factores que inciden no comportamento de compra do consumidor 6.2. Modelos de comportamento do consumidor
Tema 7. A segmentación de mercados	7.1. A segmentación 7.2. Proceso e estratexias de segmentación 7.3 Posicionamento
Tema 8. Marketing Mix	8.1 Deseño e xestión do produto 8.2 Consideracións sobre o prezo 8.3 Canles de distribución 8.4 Promoción do produto

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Lección maxistral	22	45	67
Estudo de casos	22	5	27
Exame de preguntas obxectivas	1.5	40	41.5
Resolución de problemas e/ou exercicios	0.5	14	14.5

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Lección maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante. Recoméndase ao estudante que traballe previamente o material entregado polo profesor e que se consulte a bibliografía recomendada para completar a información co fin de seguir as explicacións.

Estudo de casos	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvolo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
-----------------	--

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos	Casos prácticos relativos a situacións reais e/ou empresas turísticas.

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Estudo de casos	Entregaranse casos e exercicios que haberá que resolver	40	A1 A2 A3 A5	B1 B3 B5 B6 B7 B8	C13	D1 D2 D3 D5
Exame de preguntas obxectivas	Exame tipo test	35	A1 A2 A3 A5	B8		
Resolución de problemas e/ou exercicios	Preguntas curtas achega do temario	25	A1 A2 A3 A5	B3 B5 B8	C5 C6 C13 C15	

Outros comentarios sobre a Avaliación

A descrición desta guía esta pensada para o seguimento da materia en avaliación continua. A concreción das actividades a realizar dependerá en gran medida do número de estudantes e os medios para traballar en grupo.

Na avaliación continua a nota final será o resultado de:

- Realización de varios exercicios/casos prácticos individuais e/ou en grupo. Para a avaliación poderá esixirse unha defensa oral dun caso. Esta nota pondera un 40% na calificación final sempre que sexa superior ou igual a 5 puntos sobre 10.
- Un exame ao finalizar a materia no que se medirán os coñecementos teóricos alcanzados (60%)
- É necesario alcanzar un mínimo dun 4.5 no exame para poder compensala nota coa de avaliación continua e superar a materia.

Avaliación ordinaria: Seguirán este proceso os estudantes que non sigan a avaliación continua ou aqueles que seguíndo non alcancen os mínimos establecidos (nota ≥ 5). Neste caso, o exame consistirá nunha proba na que se exporán preguntas teóricas (60%) e outra na que haberá un caso práctico (40%).

As cualificacións de todas as probas, parciais ou finais, prácticas e actividades só terán efectos no curso académico no que se propoñan.

A plataforma de aula virtual conta con ferramentas para detectar posibles comportamentos anómalos e deshonestos, así como para detectar posibles plaxios en traballos escritos. No caso de detección de plaxio nalgunha proba/traballo/test/exame/actividade a cualificación final da materia será Suspenso (0) e o feito será comunicado ao Decanato do Centro para que adopte as medidas oportunas.

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro para o curso 2020-2021. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

Kotler y otros, **Marketing turístico**, 6ª, Pearson, 2015

Bibliografía Complementaria

de la Ballina Ballina, FJ, **Marketing turístico aplicado**, ESIC, 2017

Kotler y Armstrong, **Principios de Marketing**, Prentice Hall, 2008

Recomendacións

Materias que continúan o temario

Distribución turística/O04G240V01401

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Empresa: Dirección e xestión de entidades turísticas I/O04G240V01102

Empresa: Dirección e xestión de entidades turísticas II/O04G240V01203

Outros comentarios

Esta guía docente anticipa as liñas de actuación que se deben levar a cabo co estudante na materia e concíbese de forma flexible. En consecuencia, pode requirir reaxustes ao longo do curso académico promovidos pola dinámica da clase e do grupo de destinatarios real ou pola relevancia das situacións que puidesen xurdir. Así mesmo, achegarase aos estudantes a información e pautas concretas que sexan necesarias en cada momento do proceso formativo.

Ante calquera contradicción que se puidera dar entre as distintas versións da guía, por mor dalgún erro na traducción, a versión que prevalecerá é esta versión na lingua galega.

Plan de Continxencias

Descrición

En caso de crise sanitaria que obrigue a utilizar as modalidades mixta e non presencial se levaran a cabo as seguintes adaptacións:

MODALIDADE MIXTA: neste caso algunhas das clases teóricas poden ser por Campus Integra en función do aforo e a capacidade estimada da aula. A estimación inicial é que as clases prácticas se desenvolvan de xeito presencial polo que o sistema de avaliación sería o mesmo que para a docencia presencial.

MODALIDADE NON PRESENCIAL. Neste caso todas as sesións serían por Campus Remoto. O sistema de avaliación sería:

Na avaliación continua a nota final será o resultado de:

- a) Realización de varios exercicios/casos prácticos individuais e/ou en grupo ao longo do cuatrimestre. Esta nota pondera un 40% na calificación final.
- b) Varias pequenas probas teóricas ao longo do cuatrimestre (25% na calificación)
- c) Un exame tipo test ao finalizar a materia no que se medirán os coñecementos teóricos alcanzados (35%)
- d) Para superar a avaliación continua e necesario ter nos apartados a) + b) alomenos un 5 sobre 10.
- e) É necesario alcanzar un mínimo dun 4.5 no exame para poder compensala nota coa de avaliación continua e superar a materia.

Avaliación ordinaria: Seguirán este proceso os estudantes que non sigan a avaliación continua ou aqueles que seguíndoa non alcancen os mínimos establecidos (nota ≥ 5). Neste caso, o exame consistirá nunha proba na que se exporán preguntas teóricas (60%) e outra na que haberá un caso práctico (40%).

As cualificacións de todas as probas, parciais ou finais, prácticas e actividades só terán efectos no curso académico no que se propoñan.
