



DATOS IDENTIFICATIVOS

Mercadotecnia turística

Materia	Mercadotecnia turística			
Código	004G741V01302			
Titulación	PCEO Grao en Turismo/Grao en Xeografía e Historia			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OB	3	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 turísticas.			
	Materia do programa English Friendly. Os/ as estudantes internacionais poderán solicitar ao profesorado: a) materiais e referencias bibliografías para o seguimento da materia en inglés, b) atender as titorías en inglés, c) probas e avaliacións en inglés.			

Resultados de Formación e Aprendizaxe

Código

Resultados previstos na materia

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
RA1. Coñecer os distintos procesos, procedimentos e estratexias de marketing para a prestación dun servizo excelente	
RA2. Identificar os problemas comerciais e saber atopar e utilizar os principais instrumentos existentes para a súa resolución	
RA3. Estructurar un plan de marketing turístico	
RA4. Mostrar, explicar e xustificar os valores éticos propios da profesión	

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
Aprendizaxe-servizo	22	5	27
Exame de preguntas obxectivas	1.5	40	41.5
Resolución de problemas e/ou exercicios	0.5	14	14.5
Cartafol/dossier	0.5	7	7.5
Observación sistemática	0	7	7

*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. AVALIACIÓN CONTINUA Carácter: Obrigatorio Asistencia: No Obrigatoria AVALIACIÓN GLOBAL Carácter: Obrigatorio Asistencia: No Obrigatoria
Estudo de casos	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución. AVALIACIÓN CONTINUA Carácter: Obrigatorio Asistencia: Obrigatoria (permitidas 3 faltas máximo) AVALIACIÓN GLOBAL Carácter: Obrigatorio Asistencia: No Obrigatoria
Aprendizaxe-servizo	Combina procesos de aprendizaxe e de servizo á comunidade nun só proxecto articulado onde os/as participantes aprenden a traballar nas necesidades reais da contorna coa finalidade de melloralas. AVALIACIÓN CONTINUA Carácter: Obrigatorio Asistencia: Obrigatoria

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos	Casos prácticos relativos a situacións reais e/ou empresas turísticas. O alumnado terá seguimento continuo e unha atención personalizada e de grupo.
Aprendizaxe-servizo	Participación voluntaria nun proxecto de aprendizaxe en colaboración con outra organización

Probas	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Pódense establecer accións especialmente dirixidas ao alumnado en segunda ou sucesivas matrículas na materia entre as que se atoparían: - Un programa de reunións de tutoría regradas (presenciais ou virtuais) en datas previamente definidas de asistencia obrigatoria, nas que o alumnado expoña os seus progresos e consulte as dúbidas. - Programación baixo petición de actividades adicionais ou complementarias ás previstas ordinariamente que axuden a este alumnado ao estudo e que permitan o seguimento e control do seu progreso na materia.

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Estudo de casos	No caso de avaliación continua entregaranse casos e exercicios que haberá que resolver durante as sesións prácticas. Para a liberación desta parte o alumnado debe acadar unha calificación global no conxunto das prácticas entregadas igual ou superior a cinco puntos (sobre 10) e non ter faltado a mais de 3 sesións de prácticas. No caso de avaliación global resolverase un caso práctico global o día do exame.	40	
Exame de preguntas obxectivas	Exame tipo test	35	
Resolución de problemas e/ou exercicios	Preguntas curtas achega do temario	25	
Cartafol/dossier	Realización dun cartafol coas aprendizaxes derivadas da experiencia de ApS. Consiste na recompilación do traballo do/a estudante no que amosa os seus esforzos, progresos e logros. A recompilación debe incluír contidos elixidos polo alumno/a, os criterios de selección e evidencias de autoreflexión.	20	
Observación sistemática	Percepción atenta, racional, planificada e sistemática para describir e rexistrar as manifestacións do comportamento do alumnado participante en ApS	20	

Outros comentarios sobre a Avaliación

O alumnado poderá elixir ser avaliado mediante o sistema de Avaliación Continua (AC), ou alternativamente optar por unha proba de Avaliación Global (AG). A avaliación por defecto é a AC. O alumnado poderá elixir AG segundo o procedemento e o prazo establecido polo centro. A elección de AG supón a renuncia ao dereito de seguir avaliándose mediante as actividades de AC que resten e á cualificación obtida ata ese momento en calquera das probas que xa tiveron lugar.

AC. En caso de non renunciar á avaliación continua:

A concreción das actividades a realizar dependerá en gran medida do número de estudantes e os medios para traballar en grupo. Indícanse dous percursos excluíntes en función de que o alumnado participe no programa de ApS ou non (alumnado xeral).

====ALUMNADO XERAL====

Na avaliación continua a nota final será o resultado de:

a) Realización de varios exercicios/casos prácticos individuais e/ou en grupo durante a asistencia ás sesións prácticas. Esta nota pondera un 40% na cualificación final sempre que sexa superior ou igual a 5 puntos sobre 10 para o cal e condición indispensable non ter faltado a mais de 3 sesións prácticas.

b) Un exame parcial durante o cuadrimestre para avaliar o progreso na materia (20%)

c) Un exame ao finalizar a materia no que se medirán os coñecementos teóricos alcanzados (40%)

É necesario alcanzar un mínimo dun 4.5 no exame para poder compensa-la nota coa de avaliación continua e superar a materia.

====ALUMNADO QUE PARTICIPE NO ApS====

Na avaliación continua a nota final será o resultado de:

a) Realización dun Cartafol/dossier de aprendizaxe e observación sistemática por parte da docente. Para a avaliación poderá esixirse unha defensa oral. Esta nota pondera un 40% na cualificación final sempre que sexa superior ou igual a 5 puntos sobre 10.

b) Un exame parcial durante o cuadrimestre para avaliar o progreso na materia (20%)

c) Un exame ao finalizar a materia no que se medirán os coñecementos teóricos alcanzados (40%)

É necesario alcanzar un mínimo dun 4.5 no exame para poder compensa-la nota coa de avaliación continua e superar a materia.

AG en primeira oportunidade

Seguirán este proceso os estudantes que non sigan a avaliación continua. Unha vez superado o periodo dun mes dende o comezo do cuadrimestre o decanato da FCETOU habilitará o procedemento e informará aos estudantes do prazo para que os matriculados manifesten formalmente a súa intención de acollerse á modalidade de avaliación global. Neste caso, o exame consistirá nunha proba na que se contestarán preguntas teóricas (60%) e outra na que haberá un caso práctico (40%).

Convocatoria extraordinaria e fin de carreira:

Emplearanse os sistemas de avaliación continua e global expostos anteriormente.

Proceso de cualificación de actas:

Independentemente do sistema de avaliación e a convocatoria, en caso de non superar algunha parte da avaliación pero se a puntuación global é superior a 4 (sobre 10), a cualificación en actas será de 4.

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

Datos de avaliación:

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. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Consulta e/ou solicitude de titorías:

A docente ten unha oferta de titorías presenciais ou virtuais en horario concertado. Para concertar unha cita podes facelo dende a túa Secretaría Virtual en liña.

Outros:

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 destes comportamentos a cualificación final da materia será Suspenso (0) e o feito será comunicado ao Decanato do Centro para que adopte as medidas oportunas en cumprimento do artigo 13.2.d) do Estatuto do Estudante Universitario que establece o deber de "Absterse da utilización ou cooperación en procedementos fraudulentos nas probas de avaliación, nos traballos que se realicen ou en documentos oficiais da universidade".

Bibliografía. Fontes de información

Bibliografía Básica

Bibliografía Complementaria

Recomendacións

Materias que continúan o temario

Distribución turística/O04G240V01401

Promoción turística/O04G240V01405

Investigación de mercados turísticos/O04G240V01602

Atención ao cliente/O04G240V01902

E-marketing no sector turístico/O04G240V01904

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 tradución, a versión que prevalecerá é esta versión na lingua galega.
