



Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo

Presentación

A Facultade de Ciencias Empresariais de Ourense está localizada no Edificio Xurídico Empresarial do Campus Universitario en pleno centro da cidade.

A oferta educativa para o próximo curso 2016-2017 no Centro é:

Títulos de Grao:

- **GRADO EN ADMINISTRACIÓN E DIRECCIÓN DE EMPRESAS**
- **GRADO EN TURISMO**
- **PROGRAMA CONXUNTO DE ESTUDOS ADMINISTRACIÓN E DIRECCIÓN DE EMPRESAS + ENXEÑARÍA INFORMÁTICA**
- **PROGRAMA CONXUNTO DE ESTUDOS ADMINISTRACIÓN E DIRECCIÓN DE EMPRESAS + DEREITO**
- **DOBRE GRAO INTERNACIONAL EN ADE (ESPAÑA) & BUSINESS ADMINISTRATION (ALEMAÑA)**

Desde o curso 2015-2016, grazas a un acordo de cooperación Inter-Institucional con Hochschule Bremerhaven, a Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo oferta o **Programa de Dobre Grado Internacional** en Administración e Dirección de Empresas (Business Administration & Management) da **Universidade de Vigo** e Bachelor of Arts in Business Administration en **Hochschule-Bremerhaven**. Ademais, por terceiro ano consecutivo ofértase o programa **ADE INTERNACIONAL** con mais de 60 créditos impartidos en inglés. No curso 2016-2017 iníciase a oferta do programa **TURISMO INTERNACIONAL** con mais de 39 créditos impartidos en inglés.

Con estes acordos e programas a Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo aposta pola internacionalización dos estudos e a participación dos estudantes en programas de mobilidade e intercambio, abrindo un abanico a novos horizontes e opcións de futuro.

En canto á oferta de POSGRAOS da Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo:

- **MESTRADO OFICIAL EN CREACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN NA EMPRESA**
- **MESTRADO OFICIAL EN DIRECCIÓN E PLANIFICACIÓN DO TURISMO**
- **MESTRADO OFICIAL EN XESTION EMPRESARIAL DO DEPORTE**

Para obter máis información visita a nosa páxina web <http://www.fcetou.uvigo.es/>

¡Ven a visitarnos!

Organigrama

EQUIPA DECANAL

Decana

Elena Rivo López
Teléfono: 988368800
e-mail: decano.eto@uvigo.es

Vicedecana de Ordenación Académica

Mónica Villanueva Villar
Teléfono: 988368714
e-mail: monicavv@uvigo.es

Vicedecano de Estudos de Grao e Xestión Informática

Javier Sánchez Sello
Teléfono: 988368742
e-mail: javiss@uvigo.es

Vicedecano de Calidade

Marcos Álvarez Díaz
Teléfono: 988 368 764
e-mail: marcosalvarez@uvigo.es

Vicedecana de Relacións Internacionais

Elena De Prada Creo
Teléfono: 988368726
e-mail: edeprada@uvigo.es

Secretaría

María Beatriz González Sánchez
Teléfono: 988368712
e-mail: bgonzale@uvigo.es

Localización

Edificio Xurídico-Empresarial
Campus Universitario As Lagoas
32004 Ourense

Conserxería: + 34 988 368 700

Secretaría de alumnado: +34 988 368 803; administracion.eto@uvigo.es

Secretaría de Decanato: +34 988 368 800; secretario.eto@uvigo.es

Relacións Internacionais: edeprada@uvigo.es

Información xeral: info.eto@uvigo.es

Fax: + 34 988 368 923

Páxina web: www.fcetou.uvigo.es

Grao en Turismo

Materias

Curso 4

Código	Nome	Cuadrimestre	Cr.totais
004G240V01901	Arte e turismo cultural	1c	6
004G240V01902	Atención ao cliente	1c	6
004G240V01903	Calidade de procesos turísticos	1c	6
004G240V01904	E-marketing no sector turístico	1c	6
004G240V01905	Comercio internacional e turismo	1c	6
004G240V01906	Dereito turístico laboral e internacional	1c	6
004G240V01907	Creación e viabilidade de empresas turísticas	1c	6

O04G240V01908	Planificación e dirección de espazos turísticos	1c	6
O04G240V01909	Programación e guía de itinerarios turísticos	1c	6
O04G240V01910	Xestión de destinos de interior	1c	6
O04G240V01911	Deseño, elaboración de cuestionarios e análise de datos en investigación turística	2c	6
O04G240V01912	Planificación económica-financeira das empresas turísticas	2c	6
O04G240V01981	Prácticas en empresas	2c	12
O04G240V01991	Traballo de Fin de Grao	2c	12

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Arte e turismo cultural				
Materia	Arte e turismo cultural			
Código	004G240V01901			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Galego			
Departamento	Historia, arte e xeografía			
Coordinador/a	Domínguez López, Ángel			
Profesorado	Domínguez López, Ángel			
Correo-e	adominguez@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Estudo dos principais bens culturais de carácter patrimonial de cara ao Turismo Cultural, abordando os problemas de convivencia entre as actividades turísticas e a preservación e respecto dos propios bens			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
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
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
C3	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.
C4	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística.
C9	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.
C10	Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo
C15	Orientación do servizo ao cliente

Resultados de aprendizaxe			
Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe		
Coñecemento dos principais recursos patrimoniais e a súa relación co territorio, susceptibles de incentivar a actividade turística.	A1 A2 A3 A5	B8 B9	C3 C4
Desarrollar as capacidades para a elaboración e presentación de traballos monográficos de investigación en materia turística, individual ou colectivos, baseados en fontes e bibliografía específicas.	A4	B7 B8 B9 B10	C3 C9
Capacidade para a interpretación dos produtos patrimoniais relacionados coa actividade turística, dende una perspectiva metodolóxica múltiple.	A1 A3	B9	C3 C4 C9
Desarrollar a sensibilidade para apreciar os valores do patrimonio cultural, a necesidade da súa conservación e protección, e a necesaria armonización coas actividades turísticas.		B9	C3 C10 C15
Desarrollar iniciativas para a análise e interpretación dos aspectos máis relevantes do patrimonio cultural para incentivar a actividade turística.	A2 A4	B6 B9	C4 C15

Contidos	
Tema	
1. Manifestacións artísticas. Periodización e estilos. Tipoloxías arquitectónicas.	4.1. A cidade histórica como produto turístico: Cidades Patrimonio da Humanidade. Conxuntos históricos.
2. O Turismo Cultural: Posibilidades, funcións e límites.	4.2. As rutas culturais: Os Camiños de Santiago.
3. O Patrimonio como recurso turístico	4.3. O espacio expositivo: Museos, Ecomuseos e Centros de Interpretación.
4. Principales productos do Turismo Patrimonial	

Planificación			
	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Sesión maxistral	20	30	50
Saídas de estudo/prácticas de campo	9	10	19
Titoría en grupo	5	3	8
Traballos tutelados	10	30	40
Actividades introdutorias	1	0	1
Probas de resposta curta	2	20	22
Traballos e proxectos	3	7	10

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

Metodoloxía docente	
	Descrición
Sesión maxistral	Clases expositivas que concentran a aprendizaxe teórica. Nas diferentes sesións se desenvolve o contido do programa, secuenciado en bloques temáticos. Para cada unidade temática ofrécese un esquema básico e bibliografía específica para seguir e profundizar nos contidos.
Saídas de estudo/prácticas de campo	Saídas de estudo fora do ámbito académico en función do contido do programa (exposicións temporais, fondos museísticos, monumentos singulares, conxuntos histórico-artísticos, etc.
Titoría en grupo	Apoio á formación do alumnado, orientado á resolver as dúbidas ou calquera outra cuestión relacionada coa materia.
Traballos tutelados	Traballos realizados polos alumnos/as dirixidos á profundización dos diferentes aspectos da materia e ao fortalecemento da capacidade analítica e expositiva.
Actividades introdutorias	Sesión previa para a toma de contacto cos alumnos e presentación do programa da materia, actividades a realizar e sistema de avaliación.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Titoría en grupo	A atención personalizada incidirá na metodoloxía a seguir para a análise e o tratamento do Patrimonio artístico que pode conformar diferentes rutas culturais nos diferentes espazos xeográficos. TODO O ALUMNADO: curso Virtual na plataforma de teledocencia Moodle (FaiTic UVigo). ALUMNADO PRESENCIAL: seguimento na aula. ALUMNADO NON PRESENCIAL: Seguimento mediante titorías personalizadas e solicitadas polo alumnado, ou de solicitalo mediante a aula e-meeting (enlace FaiTic)

Avaliación			
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Saídas de estudo/prácticas de campo	Valoración da preparación e participación activa do alumnado nas saídas de estudo programadas fora da aula. Con elo o alumno dará conta dos seguintes resultados de aprendizaxe: Desarrollar a sensibilidade para apreciar os valores do patrimonio cultural, a necesidade da súa conservación e protección, e a necesaria armonización coas actividades turísticas. Desarrollar iniciativas para a análise e interpretación dos aspectos máis relevante do patrimonio cultural para incentivar a actividade turística.	20	A2 B6 C3 A4 B9 C4 C10 C15

Traballos tutelados	Na súa avaliación considerárase os seguintes criterios: singularidade, complexidade do tema de estudo, metodoloxía aplicada, bibliografía e recursos en Internet, claridade e orixinalidade expositiva. Con elo o alumnado dará conta dos seguintes resultados de aprendizaxe: Desarrollar as capacidades para a elaboración e presentación de traballos monográficos de investigación en materia turística, individual ou colectivos, basados en fontes e bibliografía específicas. Capacidade para a interpretación dos produtos patrimoniais relacionados coa actividade turística, dende unha perspectiva metodolóxica múltiple.	30	A1 A3 A4	B7 B8 B9 B10	C3 C4 C9
Probas de resposta curta	Valorarase a estruturación de ideas xunto coa precisión e claridade expositiva. Con elo o alumno dará conta dos seguintes resultados de aprendizaxe: Coñecemento dos principais recursos patrimoniais e a súa relación co territorio, susceptibles de incentivar a actividade turística.	50	A1 A2 A3 A5	B8 B9	C3 C4

Outros comentarios sobre a Avaliación

Todos os estudantes matriculados na materia teñen dereito a realizar os exames finais (Artigo 12 do Regulamento de Estudantes da Universidade de Vigo). O estudante deberá cumprir os requisitos mínimos de presencialidade necesarios para a avaliación continua. Así mesmo deberá acudir ás probas que o docente dispoña como imprescindibles.

Aqueles alumnos/as que non poidan acollerse á modalidade presencial serán avaliados dos contidos do programa da materia mediante unha proba escrita que suporá un 70% da nota final, e un traballo obrigatorio que representará o 30% restante.

Na segunda convocatoria, os estudantes realizarán un exame sobre os coñecementos teóricos da materia, consistente nunha proba escrita de resposta curta, conservando o profesor as calificacións das restantes actividades feitas.

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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

CALLE VAQUERO, M. de la, **La ciudad histórica como destino turístico**, Ariel Turismo,
GARCIA HERNÁNDEZ, M., **Turismo y conjuntos monumentales. Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes**, Tirant lo Blanch,
HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, F., **El patrimonio cultural: la memoria recuperada**, Trea,
LÓPEZ GUZMAN, R. (Coord.), **Patrimonio Histórico. Aspectos intangibles y valores turísticos**, Universidad Internacional de Andalucía,
RAMOS LIZANA, M., **El turismo cultural, los museos y su planificación**, Trea,
VVAA., **Vivir las ciudades históricas. Seminario Turismo, conservación y rehabilitación del patrimonio arquitectónico y artístico**, Instituto Cultural El Brocense,
VVAA., **Turismo Cultural: el Patrimonio Histórico como fuente de riqueza**, Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y León,

Recomendacións

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Atención ao cliente				
Materia	Atención ao cliente			
Código	004G240V01902			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán Galego			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Mazaira Castro, Andrés			
Profesorado	Mazaira Castro, Andrés			
Correo-e	amazaira@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Atención e trato cos clientes. Atención e calidade do servizo ao cliente. Tipoloxía de clientes. A importancia do trato e a atención no servizo das empresas turísticas.			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
C6	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais
C12	Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal
C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
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			
Comprender e interpretar coñecementos acerca dos fundamentos da mercadotecnia turística, así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Coñecer o concepto e importancia da Cultura de Orientación ao Mercado no ámbito Turístico	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5

Comprender o comportamento do Consumidor de productos Turísticos e a importancia do proceso de creación de Valor neste Sector	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Comprender e Asimilar como a extensión da "Cultura Dixital" e do Uso de Internet está a mudar os procesos de creación de Valor e satisfacción no Sector Turístico	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5
Entender a transcendencia do proceso de Atención ao Cliente nos Modelos de negocio do Sector Turístico	A1	B5	C6	D1
	A2	B7	C12	D2
	A3	B8	C13	D3
	A4	B9	C15	D4
	A5	B10		D5

Contidos

Tema	
0. Introducción aos Principios básicos da atención ao cliente.	0.1. As expectativas e a experiencia do cliente. 0.2. Xestión das percepcións e expectativas do cliente. 0.3. A creación de valor . 0.4 Atención ao Clientes en tempos de redes... ou como Internet está cambiando a relacións clientes-empresas
1.- O papel nos Modelos de Negocios do proceso de creación de valor ao Cliente	1.-1- A Atención ao Cliente como elemento capaz de xenerar Atributos clave e diferenciadores. 1.2.- A Atención ao Cliente no Modelo de Ostelwalder
2. Introducción ao modelo de xestión de clientes e o coñecemento e avaliación dos clientes.	2.1. A necesidade da xestión de clientes e as dificultades de implementación. 2.2. Modelos de xestión de clientes. 2.3. Internet como medio de coñecer e xestionar clientes. 2.4 Estamos no tempo do Big Data
3. Segmentación de clientes. Tipoloxía de clientes e atención diferencial.	3.1. Clientes internos, externos e finais. 3.2. Psicología e comportamento do cliente. 3.3. Da Segmentación á personalización.
4. A captación e o modelo de relación.	4.1. Identificación do cliente obxectivo e elección da canle de captación. 4.2. O momento da captación e a repetición. 4.3. A oferta de valor. 4.4. A vinculación: retención, fidelidade, lealdade e recuperación de clientes. 4.5 Que supón Internet para o Marketing de Relacións? Novos Clientes que existen Novas Relacións
5. Implementación e seguimento do modelo de xestión de clientes.	5.1. O modelo de implementación e misión. 5.2. Análise de situación e a empresa e análise de clientes. 5.3. O plan de acción estratéxico. 5.4. Implementación e seguimento. Indicadores xerais.
6. Habilidades sociais e comunicativas na prestación do servizo turístico.	6.1. O proceso de interacción social. 6.2. Influencias na percepción da prestación de servizos. 6.3 Tempos da Comunicación Multicanal.
7. Fases da venda e o tratamento de dúbidas e obxeccións.	7.1. O valor engadido na venda. 7.2. Fases da venda e atención ao cliente. 7.3. O servizo posventa. 7.4. Tratamento das dúbidas e obxeccións.
8. Xestión de queixas e reclamacións.	8.1. Importancia das queixas e reclamacións na empresa. 8.2. O proceso de reclamación. 8.3. Tratamento das queixas e reclamacións. 8.4. Mecanismos e medios para a emisión de queixas. 8.5. Xestión de Queixas e Reclamacións en tempos de redes...

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	22	0	22
Sesión maxistral	23	0	23
Traballos e proxectos	0	33	33
Probas de resposta curta	2	42	44
Estudo de casos/análise de situacións	0	28	28

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

Metodoloxía docente	
	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver a análise e resolución dos problemas e/ou exercicios de forma autónoma.
Sesión 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.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.
Probas	Descrición
Traballos e proxectos	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.
Estudo de casos/análise de situacións	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.

Avaliación						
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Traballos e proxectos	Realización de traballos teóricos e prácticos ao longo do curso	25	A1	B5	C6	D1
			A2	B7	C12	D2
			A3	B8	C13	D3
			A4	B9	C15	D4
			A5	B10		D5
Probas de resposta curta	Exame final	50	A1	B5		
			A2			
			A3			
			A4			
			A5			
Estudo de casos/análise de situacións	Realización de casos prácticos e análises de situacións.	25	A1	B5	C6	D1
			A2	B7	C12	D2
			A3	B8	C13	D3
			A4	B9	C15	D4
			A5	B10		D5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Aplicarase un sistema de avaliación que pode seguir dous modos:

1) AVALIACIÓN CONTINUA

Consistirá nunha avaliación durante todo o cuadrimestre, na que se valorará a participación en clase, a resolución de exercicios e traballos en grupo e individuais e, se procede, no caso de que o alumno non sexa quen de superar a materia mediante o traballo realizado de xeito continuado, incluírase unha exame final "abreviado" teórico da materia (será tipo test, e no caso de ter que facelo o valor desta proba será como máximo do 60% da nota final, debendo de ter o alumnado, neste caso, un mínimo de puntos en cada parte: avaliación durante o curso e exame) .

Esta modalidade é aplicable nas convocatorias do mesmo curso académico.

2) AVALIACIÓN NON CONTINUA

Poderán optar a ela todos os os alumnos non acollidos a modalidade de avaliación anterior. Consistente nunha exame teórico-práctico de toda a materia do curso.

NOTA.- O reparto de % dos sistemas de cualificación reflicten o caso de avaliación continua con necesidade de avaliación teórica

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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

Barquero, J. D.; Rodríguez, C.; Barquero, M. y Huertas, F. (2007): Marketing de Clientes, McGraw-Hill, Madrid.

Cram, T. (2003): Estreche las relaciones con los clientes que cuentan: nuevos retos en la atención al cliente, Pearson

En Cada tema engadiráse Bibliografía específica, especialmente no que se refire á parte de internet

Recomendacións

DATOS IDENTIFICATIVOS**Calidade de procesos turísticos**

Materia	Calidade de procesos turísticos			
Código	O04G240V01903			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán Galego			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	del Río Rama, María de la Cruz			
Profesorado	del Río Rama, María de la Cruz			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Concepto de calidade e fundamentos da Calidade Total. Modelos estandarizados de Xestión da Calidade e normas UNE. Implantación dun Sistema de Xestión da Calidade. Normalización e certificación da calidade. Ferramentas para a Xestión da Calidade. Custos de xestión da calidade.			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
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
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
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
C11	Identificar os procesos operativos en empresas turísticas.
C12	Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal
C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
C15	Orientación do servizo ao cliente
D1	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos
D3	Creatividade
D5	Motivación pola calidade

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe		
Obter os coñecementos necesarios que lle capaciten para o desenvolvemento da actividade profesional no ámbito de Xestión da Calidade en Empresas turísticas	A1	C11 C12 C13 C15	
Aplicar os coñecementos teóricos adquiridos	A2	B2 B9 B10	C11

Utilizar os Tics necesarias para o manexo de información e datos relevantes para a toma de decisións	A3	B1	
Manexar adecuadamente as capacidades adquiridas relacionadas co desenvolvemento das súas aptitudes, necesarias para o exercicio da profesión no ámbito da Xestión da Calidade	A4	B3	D1
	A5	B5	D3
		B6	D5
		B7	
		B8	
		B9	
		B10	

Contidos

Tema

Breve descrición dos seus contidos:

Desenvolvemento dos contidos en temas:

Concepto de calidade e fundamentos da Calidade Total. Modelos estandarizados de Xestión da Calidade e normas UNE. Implantación dun Sistema de Xestión da Calidade. Normalización e certificación da calidade. Ferramentas para a Xestión da Calidade. Custos de xestión da calidade.

TEMA 1: INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS FUNDAMENTAIS DA CALIDADE

TEMA 2: IMPLANTACIÓN DUN SISTEMA DE XESTIÓN DA CALIDADE

TEMA 3: MODELOS ESTANDARIZADOS DE CALIDADE

TEMA 4: MELLORA CONTINUA. FERRAMENTAS DE CALIDADE

TEMA 5: NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN E HOMOLOGACIÓN.

TEMA 6: Os CUSTOS EN CALIDADE

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	22	0	22
Sesión maxistral	23	0	23
Traballos e proxectos	0	30	30
Probas de resposta curta	2	45	47
Probas de tipo test	0	24	24
Estudo de casos/análise de situacións	0	4	4

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección maxistral.
Sesión 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.

Atención personalizada

Probas	Descrición
Traballos e proxectos	Resolveranse as dúbidas aos alumnos de forma individual ou en grupo (presencial, mail ou Skype)

Avaliación

Descrición	Cualificación Resultados de Formación e Aprendizaxe
------------	---

Traballos e proxectos	Realización dun traballo autónomo en grupo. Elaborarase ao longo de todo o cuadrimestre e presentarase ao final do mesmo.	25	A1	B1	D1
			A2	B3	D3
			A3	B5	D5
			A4	B6	
			A5	B7	
				B8	
				B9	
				B10	
Probas de resposta curta	Exame final.	60	A1	B9	C11
				B10	C12
					C13
					C15
Probas de tipo test	Avaliación da asimilación de coñecementos.	10	A1		C11
					C12
					C13
					C15
Estudo de casos/análise de situacións	Realización de casos prácticos ou análises de situacións.	5	A2	B2	C11
			A4	B3	C13
				B7	
				B8	
				B9	
				B10	

Outros comentarios sobre a Avaliación

A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final obterase da avaliación das probas obxectivas periódicas, do traballo tutelado e a realización dun exame

Probas de carácter obxectivo: probas de carácter periódico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia. Consistirá en:

- 1.- A resolución de exercicios breves e estímase que o número total de traballos curtos serán dous ao longo de todo o cuadrimestre.
- 2.- Resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple. Estímase que o número total de controis por este medio de probas obxectivas ao longo do curso será de catro.
- 3.- Traballo tutelado: consistirá na elaboración en grupo dun traballo, destinados á aplicación dos conceptos e técnicas da materia de forma autónoma por parte dos estudantes, contando con atención personalizada para o seu seguimento. O traballo tutelado será entregado en data límite anunciada con suficiente antelación.
- 4.-Exame final: consistirá na resolución de exercicios breves e resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple. Parte teórica (preguntas curtas e/ou tipo test) (60%), práctica (40%). Será necesario aprobar ambas as partes por separado (5 puntos sobre 10).

Para aprobar a materia é necesario obter polo menos 5 puntos dun total de 10 pola realización do exame. A nota final será a suma de ambas as partes, avaliación continua e exame, para realizar a suma deberá terse aprobado o exame. Nota mínima para aprobar a materia 5.

Segunda convocatoria:A avaliación continua alcanzada durante o cuadrimestre gardarase para as convocatorias extraordinarias do presente curso académico. O exame constará dunha parte teórica (preguntas curtas e/ou tipos test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas as partes por separado (5 puntos sobre 10).

Alumnos que non seguen avaliación continua:Avaliarase ao alumno coa realización dun exame final que suporá o 100% da nota. O exame constará dunha parte teórica (preguntas curtas e/ou test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas as partes por separado (5 puntos sobre 10).

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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; JIMÉNEZ, V. Y VERGE, X., **GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN**, 2002,

ALONSO ALMEIDA, M; BARCOS RENDÍN, L.; MARTÍN CASTILLA, J.I., **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS TURÍSTICOS**, 2006,

Cuatrecasas, L. (1999): *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*, Ed. Gestión 2000.

la E.F.Q.M., Ed. Díaz de Santos, S.A.

Amat, O (1992): *Costes de calidad y no calidad*, Ed. Gestión 2000.

Hayes, B.E. (1995): *Como medir la satisfacción del cliente*, Ed. Gestión 2000.

Recomendaciones

DATOS IDENTIFICATIVOS				
E-marketing no sector turístico				
Materia	E-marketing no sector turístico			
Código	004G240V01904			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Mazaira Castro, Andrés			
Profesorado	Mazaira Castro, Andrés			
Correo-e	amazaira@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	A materia trata de achegar ao alumno ás particularidades do desenvolvemento de mercadotecnia en internet en xeral e especificamente as singularidades e potencialidades do ámbito dixital no sector turístico.			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
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
B3	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
C6	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais
C15	Orientación do servizo ao cliente
D3	Creatividade

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Coñecer e Comprender como a extensión do uso de Internet e da Cultura Dixital está a cambiar, Modelos de Negocios, Estratexias e Procesos no ámbito do Sector Turístico	A1	B1	C6	D3
	A2	B3	C15	
	A3	B5		
	A4	B7		
	A5	B8		
		B9		
Entender as características do "novο" consumidor dixital e a incidencia destes na redefinición de modelos de negocio exitosos no sector turístico	A1	B1	C6	D3
	A2	B3	C15	
	A3	B5		
	A4	B7		
	A5	B8		
		B9		
		B10		

Comprensión e reformulación da mercadotecnia turística, entendido como cultura de orientación ao mercado, a partir dos principios e valores propios da dixitalización de mercados e consumidores	A1 A2 A3 A4 A5	B1 B3 B5 B7 B8 B9 B10	C6 C15	D3
--	----------------------------	---	-----------	----

Contidos

Tema	
Tema I.- Introducción	1.- Cambios derivados dos novos hábitos Dixitais.
Tema II.- Identidade Dixital, Habilidades dixitais e Conceptos básicos	1.- Como obter información. 2.- Como Gardar información. 3.- Como Compartir Información.
Tema III.- O novo Consumidor; a incidencia de Internet nos Procesos de Compra	1.- O Consumidor Dixital. 2.- Ecommerce.
Tema IV.- A incorporación da Cultura Dixital nos procesos de concepción da Mercadotecnia Mix (II)	1. Internet e a Definición e concepción do produto. 2.- Internet e o Prezo 3.- Internet e a Comunicación.
Tema V.- Tendencias: SoLoMo,	Mobile & Wearable Marketing

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Sesión maxistral	9	10	19
Estudo de casos/análises de situacións	16	40	56
Presentacións/exposicións	3	10	13
Traballos tutelados	16	45	61
Probas de resposta curta	1	0	1

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Sesión 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/análises de situacións	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticarlo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Presentacións/exposicións	Exposición por parte do alumnado ante o docente e/ou un grupo de estudantes dun tema sobre os contidos da materia ou dos resultados dun traballo, exercicio, proxecto, ...
Traballos tutelados	O estudante, de maneira individual ou en grupo, debe elaborar un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc. Xeralmente trátase dunha actividade autónoma ou en grupo do/dos estudante/s que inclúe a procura e recollida de información, lectura e manexo de bibliografía, redacción...

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados	Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante.

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Estudo de casos/análises de situacións	Entregaranse casos e exercicios que haberá que resolver	21	A1 A2 A3 A4 A5	B1 B3 B5 B7 B8 B9 B10	C6 C15	D3

Presentacións/exposicións	Presentacións na aula e participacións nos debates que xurdan na aula	18	A1 A2 A3 A4 A5	B1 B3 B5 B7 B8 B9 B10	C6 C15	D3
Traballos tutelados	Traballo a realizar de forma autónoma polo estudante	21	A1 A2 A3 A4 A5	B1 B3 B5 B7 B8 B9 B10	C6 C15	D3
Probas de resposta curta	Preguntas curtas acerca do temario	40	A1 A2 A3 A4 A5	B5		

Outros comentarios sobre a Avaliación

O alumno poderá optar ao principio do curso por dúas posibilidades de Avaliación:

1) Avaliación continua

Realizarase unha avaliación continuada ao longo do semestre, valorándose a participación en clase, a resolución de exercicios, casos prácticos e os traballos tanto en grupo como individuais.

No caso de que o alumno que opte por este sistema non logre superar a materia mediante as súas achegas/traballos ao longo do curso; o alumno realizará un exame final "abreviado" (que porá a proba os coñecementos do alumno da materia e o nivel alcanzado nos Resultados de Aprendizaxe desexados); neste caso o valor desta proba será como máximo do 40% da nota final, debendo de ter o alumno un mínimo de puntos en cada parte: avaliación durante o curso e o exame).

Este modo é aplicable nas convocatorias do mesmo curso académico.

2) Avaliación non continua

Este sistema de avaliación pode ser elixido por todos os estudantes que non sigan a forma anterior da avaliación. Consta dun exame de todos os contidos abordados ao longo de todo o curso.

NOTA .-% dos sistemas de cualificación reflicte o caso da avaliación continua con necesidade da avaliación teórica

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 2016-2017. No caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

Seybold, Patricia B., **Cientes.com : cómo crear una estrategia de negocios rentable para la Internet y el futuro**,

Varios, **Claves del nuevo marketing : cómo sacarle partido a la web 2.0**, 2009,

Smith, Nick, **The Social media management handbook : everything you need to know to get social media working in yo**, 2011,

Dave Chaffey et al, **Internet Marketing. Strategy Implementation and Practice**, 2009,

Charlesworth, A, **Internet Marketing: A Practical Approach**, 2009,

Ryan, Damian, **Understanding digital marketing : marketing strategies for engaging the digital generation**, 2009,

Gutiérrez Arranza y Sánchez Franco (coord), **Márketing en Internet. Estrategia y empresa.**, 2005,

Weber, Larry, **Everywhere : comprehensive digital business strategy for the social media era**, 2011,

En cada tema engadirase bibliografía específica

Recomendacións

Outros comentarios

Esta guía docente anticipa as liñas de actuación que se deben levar a cabo co alumno 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 alumnos a información e pautas concretas que sexan necesarias en cada momento do proceso formativo.

DATOS IDENTIFICATIVOS**Comercio internacional e turismo**

Materia	Comercio internacional e turismo			
Código	O04G240V01905			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Fundamentos da análise económica e historia e institucións económicas			
Coordinador/a	Pereira Lorenzo, Nemesio			
Profesorado	Pereira Lorenzo, Nemesio			
Correo-e	nemesio@uvigo.es			
Web	http://http://webs.uvigo.es/nemesio/			
Descrición	Análise das relacións comerciais entre os distintos países e as distintas teorías que o explican ou xustifica xeral			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
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
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
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.
C9	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.
D5	Motivación pola calidade

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Identificar aos distintos axentes económicos que interveñen no mercado	A1 A2 A3	B2	C1	D5
Establecer o tipo de relacións que existen entre os distintos axentes económicos	A3 A4 A5	B7 B8 B9 B10		D5
analizar as políticas económicas sobre os mercados turísticos	A5	B9 B10	C2	
Identificar interrelacións entre os mercados internacionais e os nacionais	A1	B3 B5 B7	C2	
Aplicación das técnicas de investigación	A5	B2	C9	D5

Contidos	
Tema	
1. TURISMO E COMERCIO INTERNACIONAL	1.1 TURISMO 1.2 COMERCIO INTERNACIONAL
2. TEORÍAS EXPLICATIVAS DO COMERCIO INTERNACIONAL	.
3. MOBILIDADE INTERNACIONAL DE FACTORES PRODUTIVOS	.
4. TIPO DE CAMBIO E TURISMO	.
5. BALANZA DE PAGOS E TURISMO	.
6.- POLÍTICA COMERCIAL INTERNACIONAL	.

Planificación			
	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Debates	0	24	24
Estudo de casos/análises de situacións	15	10	25
Traballos tutelados	3	3	6
Sesión maxistral	30	5	35
Probas de tipo test	1	29	30
Resolución de problemas e/ou exercicios	1	29	30

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

Metodoloxía docente	
	Descrición
Debates	Charla aberta entre un grupo de estudantes. Pode centrarse nun tema dos contidos da materia, na análise dun caso, no resultado dun proxecto, exercicio ou problema desenvolvido previamente nunha sesión maxistral...
Estudo de casos/análises de situacións	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.
Traballos tutelados	O estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc. Xeralmente trátase dunha actividade autónoma de/dos estudante/s que inclúe a procura e recollida de información, lectura e manexo de bibliografía, redacción.
Sesión 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.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Desenvolvemento do temario en Aula
Debates	Expor temas relacionados co temario e debater en aula por parte dos alumnos
Estudo de casos/análises de situacións	Análise dun caso particular relacionado co temario e propostas sobre o mesmo por parte dos alumnos en aula
Traballos tutelados	Realización de exercicios numéricos en aula

Avaliación						
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Probas de tipo test	Exame tipo test relacionado cos contidos teóricos da materia	50	A1 A2 A3	B2 B3 B5 B7 B8	C1 C2	
Resolución de problemas e/ou exercicios	Resolución de exercicios relacionados co temario e con prácticas efectuadas nos grupos medianos	50	A4 A5	B9 B10	C9	D5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Aos alumnos que non sigan a avaliación continua avalíaseleselle mediante un exame composto de dous partes, unha teórica e outra práctica que suporá cada unha un 50 % da nota final, sendo necesario aprobar ambas as partes para superar a materia.

Nas probas de Xullo seguirase o mesmo criterio que o dos alumnos que non sigan a avaliación continua.

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 2016-2017. En caso de disparidade ou conflito entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da Facultade de C. Empresariais e Turismo.

Bibliografía. Fontes de información

KRUGMAN, OBSTELFD Y MELITZ, **ECONOMIA INTERNACIONAL; TEORIA Y POLITICA. 9ª EDICION**, PEARSON,

MOCHON F., **ECONOMIA Y TURISMO, 2ª EDICION**, McGRAW HILL,

PARDELLAS, PEREIRA Y PADIN, **ECONOMIA BASICA**, XERAIS,

CASTEJON R., MENDEZ E., **INTRODUCCION A LA ECONOMIA PARA TURISMO**, PEARSON,

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Economía: Introducción á economía/O04G240V01103

Turismo e desenvolvemento económico territorial/O04G240V01501

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Dereito turístico laboral e internacional				
Materia	Dereito turístico laboral e internacional			
Código	O04G240V01906			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán Galego			
Departamento	Dereito privado Dereito público especial			
Coordinador/a	García Vidal, Javier Fernández Prol, Francisca			
Profesorado	Fernández Prol, Francisca García Vidal, Javier Gonzalez Jerez, Jose Antonio			
Correo-e	franfernandez@uvigo.es jgvidal@icasantiago.org			
Web				
Descrición xeral	A materia "Dereito turístico laboral e internacional" integra dous módulos adicados, por unha banda, á análise de aspectos xurídico-laborais do turismo -a modo de continuación á materia "Lexislación Turística" impartida no primeiro curso- e, por outra banda, ao Dereito Internacional do Turismo.			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
C1	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.
C8	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.
C12	Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal
C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
D1	Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos
D2	Compromiso ético
D4	Iniciativa empresarial

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe		
Coñecemento das normas laborais e internacionais que configuran o marco xurídico regulador das actividades turísticas.	A1	B8	C1
	A2		C8
	A3		C12
	A4		C13
	A5		
Comprensión das normas laborais e internacionais que configuran o marco xurídico regulador das actividades turísticas.	A1	B8	C1
	A2		C8
	A3		C12
	A4		C13
	A5		

Interpretación e aplicación das normas laborais e internacionais que configuran o marco xurídico regulador das actividades turísticas.	A1 A2 A3 A4 A5	B8 B9 B10	C13	D1 D2 D4
--	----------------------------	-----------------	-----	----------------

Contidos

Tema	
BLOQUE I: EMPREGO E TURISMO. EMPRESA TURÍSTICA E SEGURIDADE SOCIAL	1. Especial referencia ao traballo [por conta allea] e a dependencia.- 2. O traballo autónomo. O Estatuto do Traballador Autónomo.- 3. Fontes do Dereito do Traballo: lexislación estatal, convenios colectivos, lexislación supraestatal, usos e costumes profesionais, xurisprudencia e doutrina xudicial, principios xerais do dereito, principios laborais.-
TEMA 1. Introducción. Presupostos configuradores e fontes do Dereito do Traballo.	1. Servizos públicos de emprego e axencias de colocación. 2. Fomento do emprego. Subvencións e bonificacións.- 3. Relacións triangulares: empresas de traballo temporal.-
TEMA 2. Emprego e Turismo.	1. O modelo constitucional de Seguridade Social.- 2. Estructura do sistema de Seguridade Social.- Nivel profesional ou contributivo.- Nivel asistencial ou non contributivo.- Réxime Xeral e Reximes Especiais da Seguridade Social. 3. Xestión da Seguridade Social. Entidades xestoras e servizos comúns.- Entidades colaboradoras.
TEMA 3. Empresa turística e Seguridade Social.	1. Actos de encadramento. Inscripción, afiliación, altas e baixas. 2. Financiación do Sistema de Seguridade Social. En particular, no Réxime Xeral. A obriga de cotización. Bases, tipos e cuotas.- 3. A acción protectora no Réxime Xeral da Seguridade Social. Riscos profesionais e riscos comúns. Accidente de traballo, enfermidade profesional, enfermidade común e accidente non laboral. Referencia a outras continxencias profesionais. Tipoloxía e extensión da acción protectora. 4. Melloras voluntarias: análise de convenios colectivos de aplicación ao sector turístico.-
TEMA 4. Obrigas de Seguridade Social do empresario do sector turístico.	1. Dereito de estranxería.- 2. Políticas de visados e de libre circulación de persoas. 3.- Dereito consular.
BLOQUE II: DEREITO INTERNACIONAL DO TURISMO.	
TEMA 1. As fronteiras e a libre circulación de persoas.	
TEMA 2. Problemas de Dereito internacional privado relativos ao turismo (I):	1. Marco xurídico xeral do Dereito internacional de transporte de viaxeiros.- 2. O contrato internacional de transporte de viaxeiros.- 3. Problemas de competencia xudicial internacional.- 4. A lei aplicable ao contrato de transporte.
TEMA 3. Problemas de Dereito internacional privado relativos ao turismo (II):	1. Marco xurídico xeral do Dereito internacional de consumo.- 2. O contrato internacional de consumo.- 3. Problemas de competencia xudicial internacional.- 4. A lei aplicable ao contrato de consumo.
TEMA 4. Problemas de Dereito internacional privado relativos ao turismo (III):	A. Marco xurídico xeral do Dereito internacional de danos.- 2. Casos de responsabilidade internacional por danos.- 3. Problemas de competencia xudicial internacional.- 4. A lei aplicable á responsabilidade internacional.-

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	15	30	45
Sesión maxistral	30	60	90
Probas de tipo test	4	11	15

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividade na que se formulan problema e/ou exercicios relacionados coa asignatura. O alumno debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección magistral.
Sesión 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

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
--------------	------------

Sesión maxistral	Entrevistas/conversacións do docente cos alumnos para resolver as dúbidas plantexadas no marco das clases teóricas.
Resolución de problemas e/ou exercicios	Entrevistas/conversacións do docente cos alumnos para resolver as dúbidas plantexadas no marco de clases prácticas adicadas á resolución de problemas e ou exercicios.

Avaliación

Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Probas de tipo test	100	A1	B8	C1	D1
Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas pechadas de elección múltiple. Os alumnos seleccionan unha resposta entre un número limitado de posibilidades. As probas de tipo test inclúen preguntas de carácter práctico para avaliar as competencias adquiridas en estudos de casos/análise de situacións		A2	B9	C8	D2
		A3	B10	C12	D4
		A4		C13	
		A5			

Outros comentarios sobre a Avaliación

PRIMEIRA CONVOCATORIA:

Sistema de avaliación continua. Ao comezo do curso, o/a alumno/a deberá manifestar a súa vontade de someterse ao sistema de avaliación continua. Para optar ao sistema de avaliación continua, o/a alumno/a deberá acreditar asistencia a un 80% das clases. O/a alumno/a que se acolla a este sistema e acredite a presencialidade mínima do 80%, será avaliado mediante 4 probas de tipo test realizadas ao longo do período de docencia. A nota final será a media aritmética das cualificacións obtidas nas 4 probas de tipo test.

Sistema de avaliación final. O/A alumno/a que non opte polo sistema de avaliación continua terá dereito a ser avaliado mediante exame final que representará o 100% da cualificación na materia. O citado exame final consistirá nunha proba única tipo test que versará sobre a totalidade do programa.

SEGUNDA CONVOCATORIA:

O alumno que non supere a materia en primeira convocatoria -ben mediante sometemento a avaliación continua, ben mediante sometemento a avaliación final- será avaliado en segunda convocatoria mediante exame final que representará o 100% da cualificación na materia. O citado exame final consistirá nunha proba única de tipo test que versará sobre a totalidade do programa.

CONVOCATORIA FIN DE CARREIRA:

Na convocatoria fin de carreira o/a alumno/a será avaliado nun único exame escrito tipo test que representará o 100% da nota final.

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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

MARTÍN VALVERDE, A. RODRÍGUEZ-SANUDO GUTIÉRREZ, F., GARCÍA MURCIA, J., **Derecho del Trabajo**, última edición,
 VIDA SORIA, J., MONEREO PÉREZ, J. L., MOLINA NAVARRETE, C., QUESADA SEGURA, R., **Manual de Seguridad Social**, última edición,
 ORTEGA MARTÍN, E., **Manual práctico de Derecho de extranjería**, última edición,
 FERNÁNDEZ MASIÁ, E., **Nacionalidad y extranjería**, última edición,
 SOLER CANTALAPIEDRA, T., **Legislación sobre extranjeros**, última edición,
 FERNÁNDEZ ROZAS, J. C., SÁNCHEZ LORENZO, S., **Derecho internacional privado**, última edición,
 GARCIMARTÍN ALFÉREZ, F. J., **Derecho internacional privado**, última edición,
 AA.VV., **Legislación Laboral y de Seguridad Social**,
 AA.VV., **Legislación básica de Derecho internacional privado**,

Recomendacións

DATOS IDENTIFICATIVOS**Creación e viabilidade de empresas turísticas**

Materia	Creación e viabilidade de empresas turísticas			
Código	O04G240V01907			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	González Cortes, Rafael			
Profesorado	González Cortes, Rafael			
Correo-e	ragon@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral	Proceso de creación de empresas. Emprendedor e idea de negocio. Creatividade e innovación aplicadas á idea de negocio. Plan de empresa. Acceso á condición de empresarios. Trámites e implicacións prácticas			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
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
B3	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
B10	Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións
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
C8	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.
C11	Identificar os procesos operativos en empresas turísticas.
C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
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
---------------------------------	---------------------------------------

Comprender e interpretar coñecementos acerca dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas

A1	B1	C5	D1
A2	B3	C6	D2
A3	B5	C7	D3
A4	B7	C8	D4
A5	B8	C11	D5
	B9	C13	
	B10	C15	

Contidos

Tema

BLOQUE I: FUNDAMENTOS

Tema 1: A idea de crear unha empresa
Tema 2: O empresario como factor de creación de empresas
Tema 3: A figura do emprendedor
Tema 4: A viabilidade da empresa I : Xeneralidades
Tema 5: A viabilidade da empresa II : Aspectos prácticos
Tema 6: O Plan Económico - Financeiro

BLOQUE II:

O PLAN DE EMPRESA DO SECTOR TURISTICO NA PRÁCTICA

Introducción.
Definición do proxecto de negocio.
O Equipo promotor.
Análise e diagnóstico da situación.
O Plan de Mercadotecnia.
O Plan Operativo.
O Plan de Recursos Humanos.
O Plan Económico - Financeiro.
Análise de Viabilidade do negocio.
O Plan Xurídico formal.
O Plan de Innovación/Plan de calidade.

Conclusiones do Plan de empresa.
O Plan de implantación.

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas e/ou exercicios	18.5	19	37.5
Presentacións/exposicións	7	8	15
Sesión maxistral	17.5	0	17.5
Traballos e proxectos	0	60	60
Probas de resposta longa, de desenvolvemento	2	18	20

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Actividades nas que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. Utilízanse como complemento da lección maxistral.
Presentacións/exposicións	Os alumnos deberán presentar os exercicios e/ou traballos en clase que lles propoña o profesor. Tamén deberán realizar individualmente un Plan de empresa sobre unha empresa de nova creación, que terán que entregar e/ou expor o día do exame.
Sesión maxistral	Explicación por parte do profesor dos contidos básicos da materia. Explicación das directrices de traballo, fontes de información e pautas para desenvolver o traballo da materia. Trátase de suscitar nos alumnos o interese pola creación de empresas, como unha posible alternativa empresarial. Para iso, terán que integrar os coñecementos adquiridos noutras materias e aplicalos á creación da propia empresa.

Atención personalizada

Probas	Descrición
Traballos e proxectos	Seguimento persoal dos traballos que realicen os alumnos, e mais concretamente no que se refire á elaboración do Plan de Empresa.

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
--	------------	---------------	---------------------------------------

Presentacións/exposicións	Inclúe a presentación e exposición dos traballos e proxectos	10	A1 A2 A3	B3 B8 C7 C8 C13	C5 C6 D1 D3 D5
Traballos e proxectos	Inclúe a realización por parte do alumno dun Plan de Empresa do sector turístico, a proposta do profesor, sobre unha empresa de nova creación.	60	A1 A2 A3 A4 A5	B1 B3 B5 B7 B8 B9 B10	C5 C6 C7 C8 C11 C13 C15
Probas de resposta longa, de desenvolvemento	Probas para avaliación das competencias que inclúen preguntas abertas sobre un tema. Os alumnos deben desenvolver, relacionar, organizar e presentar os coñecementos que teñen sobre a materia nunha resposta extensa	30	A1 A2 A3	B3 B8 C7 C8 C13	D1 D3 D5

Outros comentarios sobre a Avaliación

Segunda convocatoria: O alumno deberá reelaborar o plan de empresa, para que se axuste aos requisitos mínimos esixidos na materia.

Alumnos que non seguen avaliación continua: Presentasen o o Plan de empresa (30%); realízasen a exposición do mesmo (30%), xunto con exame teórico (40%).

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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

AMARU MAXIMIANO, ANTONIO, **ADMINISTRACIÓN PARA EMPRENDEDORES: FUNDAMENTOS PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS**, 2008,

MEYER, PEDRO, **25 CASOS DE ÉXITO EN EL MUNDO EMPRESARIAL**, 2009,

GONZALEZ CORTES, R., **EL PLAN DE VIABILIDAD DE LA EMPRESA. Formulación de un Plan de Consolidación y Desarrollo empresarial Sostenible**,

GONZALEZ CORTES, R., **EL PLAN ECONOMICO FINANCIERO DE LA EMPRESA. Resolución de un caso práctico. i**,

Recomendacións

DATOS IDENTIFICATIVOS				
Planificación e dirección de espazos turísticos				
Materia	Planificación e dirección de espazos turísticos			
Código	004G240V01908			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Cruz González, María Montserrat			
Profesorado	Cruz González, María Montserrat Sánchez Sellero, Francisco Javier			
Correo-e	mcruz@uvigo.es			
Web	http://www.fcetou.uvigo.es			
Descrición xeral	A xestión e planificación do destino turístico implica unha visión integral das necesidades e capacidades do espazo. Visión estratéxica do espazo turístico. Métodos e técnicas de planificación estratéxica, diagnose e avaliación dos recursos turísticos. Análise da contorna competitiva. Recursos e capacidades. Cadea de valor.			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
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
B3	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto
B5	Capacidade de comunicación oral e escrita
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
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.
C3	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.
C5	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas
C9	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.
C10	Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo
C13	Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.
C15	Orientación do servizo ao cliente
D2	Compromiso ético
D3	Creatividade
D4	Iniciativa empresarial
D5	Motivación pola calidade

Resultados de aprendizaxe	
Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe

Os alumnos/as deberán integrar e comprender os fundamentos teóricos, conceptos básicos e factores clave sobre planificación e xestión turística	A1 A2 A3 A4			
O estudiantado deberá conceptualizar e buscar solucións ante problemas que se lle expoñan, referentes á avaliación de espazos turísticos, investigando nunha área ou áreas territoriais, os seus recursos e as súas posibilidades con respecto ao turismo, aplicando os coñecementos tanto prácticos como teóricos adquiridos ao longo da materia e interrelacionándose cos compañeiros e compañeiras, para a elaboración de resultados conxuntos.	A2	B5 B7 B9	C2 C3 C5 C9 C13	
O estudiantado elaborará e resolverá situacións que teñan que ver coa planificación de accións de desenvolvemento turísticos, así como a organización de recursos tanto humanos como non humanos, utilizando técnicas de investigación e medios apropiados de análises.	A5	B1 B3 B7 B9	C1 C2 C3 C9 C10 C13	D3 D4
Os alumnos e alumnas desta materia deberán coñecer os actores principais tanto públicos como privados, da planificación e organización turística nacional, estudando e aplicando coñecementos do marco competencial, a política turística pública e a gobernabilidade do espazo turístico.	A3	B8 B9	C1 C2 C5 C13 C15	D2 D5
O alumnado desta materia deberá saber formular e implementar un plan de ordenación turística, indicando claramente a estrutura e contido do mesmo, e aplicando as técnicas de planificación e xestión aprendidas ao longo da materia.	A3 A4	B1 B3 B5 B7 B9	C1 C2 C3 C5 C10 C13 C15	D2 D3 D4 D5

Contidos

Tema

Nesta materia se contextualizará e proporánse solucións para a avaliación e planificación dos espazos turísticos.

TEMA 1: FUNDAMENTOS XEOGRÁFICOS E FACTORES CLAVE DO TURISMO	1.1. Aportacións xeográficas ao turismo 1.2. Elementos do sistema turístico 1.3. Factores que inflúen na localización do turismo
TEMA 2: DIMENSIÓN TERRITORIAL DO TURISMO	2.1. Espacio turístico 2.2. Destinos turísticos: tipos e modelos 2.3. Desenvolvemento e competitividade territorial do turismo 2.4. Entorno xeográfico, espazos e áreas turísticas
TEMA 3: ORDENACIÓN E PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	3.1. Ordenación do territorio 3.2. Axentes no destino turístico 3.3. Técnicas e instrumentos de planificación de áreas turísticas 3.4. Planes de turismo 3.5. PNIT

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Sesión maxistral	20	20	40
Estudo de casos/análises de situacións	15	37.5	52.5
Prácticas en aulas de informática	3	7.5	10.5
Probas de resposta curta	2	20	22
Resolución de problemas e/ou exercicios	5	20	25

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Sesión maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas . As sesións teóricas, poden completarse con dinámicas como análise de textos que axuden á comprensión dos conceptos teóricos da materia.
Estudo de casos/análises de situacións	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticar e adestrarse en procedementos alternativos de solución Traballos de aula O estudante desenvolve exercicios ou proxectos na aula baixo as directrices de supervisión do profesor

Prácticas en aulas de informática	Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia desenvolvidas na aula de informática.
-----------------------------------	---

Atención personalizada

Avaliación

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Probas de resposta curta	Exame sobre os contidos teórico-prácticos da materia.	60	A1 A2 A3 A4 A5	B8 B9	C1 C2 C3 C5 C10 C13 C15	
Resolución de problemas e/ou exercicios	Resolución de exercicios e casos de planificación turística, individuais e en grupo.	40	A2 A4 A5	B1 B3 B5 B7	C9	D2 D3 D4 D5

Outros comentarios sobre a Avaliación

A planificación da materia supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final obterase da avaliación dos traballos de aula e realización dun exame final. Os alumnos que seguen avaliación continua deberán ter unha asistencia mínima dun 80%.

- 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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames prevalecerán as sinaladas na pagina web da fctou.

- Segunda convocatoria: A nota correspondentes aos traballos de aula, conservaranse durante un curso académico (convocatorias de Xuño e Xullo).

- Os alumnos que non sigan avaliación continua realizarán un exame final teórico práctico sobre todos os contidos da materia que representará o 100% da nota.

Bibliografía. Fontes de información

Lopez Olivares, D., **Los recursos turísticos**, Tirant Humanidades,
 Martín Rojo, I., **Dirección y Gestión de empresas del sector turístico**, Editorial Pirámide,
 Rivas García, J.; Magadán Díaz, M., **Planificación turística autonómica. Dimensiones y perspectivas**, Sptem Ediciones,
 VERA, J.F. coord., **Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos**, Tirant lo Blanch,

Proporáselle ao alumnado como material complementario de lectura e análise artigos especializados.

Recomendacións

DATOS IDENTIFICATIVOS**Programación e guía de itinerarios turísticos**

Materia	Programación e guía de itinerarios turísticos			
Código	O04G240V01909			
Titulación	Grao en Turismo			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OP	4	1c
Lingua de impartición	Castelán Galego			
Departamento	Historia, arte e xeografía			
Coordinador/a	Patiño Romaris, Carlos Alberto			
Profesorado	Díaz Fernández, José Antonio Patiño Romaris, Carlos Alberto			
Correo-e	xecarlos@gmail.com			
Web	http://faitic.uvigo.es			
Descrición xeral	Coñecemento dos conceptos, planificación e tipoloxía dos itinerarios turísticos. Bases metodolóxicas e deseño das rutas. Avaliación do territorio e dos seus recursos turísticos. Análisis da explotación turística do Patrimonio Cultural e natural. Rutas e itinerarios turísticos en diversas escalas.			

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.
A4	Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.
A5	Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.
B3	Capacidade para interpretar criticamente datos e texto
B7	Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual
B8	Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo
B9	Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado
C1	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.
C3	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.
C4	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística.
C9	Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.
C10	Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo
C15	Orientación do servizo ao cliente
D2	Compromiso ético

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Coñecemento da orixe e significado dos itinerarios turísticos na secuencia diacrónica e sincrónica, razoando os aspectos básicos e as interaccións na programación deles.	A1 A3	B3 B8	C1 C3	D2
Destreza na selección e tratamento dos datos significativos para o deseño e posta en valor dos itinerarios turísticos, co uso de técnicas cualitativas e cuantitativas	A2 A3	B8	C9	D2
Adquisición de habilidades para analizar e interpretar os diversos recursos cara a programación dos itinerarios tendo en conta os impactos do turismo	A5	B3 B9	C4 C9 C10	D2
Coñecemento e comprensión das funcións e dos procedementos da guía dos itinerarios turísticos.	A1 A4	B3	C3 C4 C15	D2

Contidos

Tema

1. Fundamentos teórico-prácticos	1.1 Marco conceptual 1.2 Aplicacións operativas
2. Diagnose territorial	2.1 Avaliación dos recursos turísticos 2.2 Integración nos itinerarios
3. Organización e promoción	3.1 Referentes no diseño dos itinerarios 3.2 Formatos da presentación

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Actividades introdutorias	3	1	4
Sesión maxistral	10	15	25
Estudo de casos/análises de situacións	5	10	15
Traballos tutelados	12	20	32
Prácticas autónomas a través de TIC	0	25	25
Eventos docentes e/ou divulgativos	4	2	6
Titoría en grupo	4	2	6
Probas de tipo test	4	20	24
Traballos e proxectos	3	10	13

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Actividades introdutorias	Actividades encamiñadas a tomar contacto e reunir información sobre o alumnado, así como a presentar a materia.
Sesión maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e prácticas. Presentación das directrices dos estudos de caso a desenvolver polo estudante.
Estudo de casos/análises de situacións	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticarlo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Traballos tutelados	O estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc.
Prácticas autónomas a través de TIC	Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia obxecto de estudo. Desenvólvense a través das TIC de maneira autónoma.
Eventos docentes e/ou divulgativos	Conferencias, charlas, exposicións, mesas redondas, debates... realizados por poñentes de prestixio, que permiten afondar ou complementar os contidos da materia.
Titoría en grupo	Entrevistas que o alumno mantén co profesorado da materia para asesoramento/desenvolvemento de actividades da materia e do proceso de aprendizaxe.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Titoría en grupo	Preparar as sesións
Traballos tutelados	Realizar seguimento e avaliación do traballo, tanto do proceso como do resultado final
Actividades introdutorias	Actividades informarán o respecto dos coñecementos do alumnado. Comunicar ao alumnado o desenvolvemento da materia.
Estudo de casos/análises de situacións	Corrixir e proporcionar feedback ao alumnado sobre o proceso e os resultados das actividades propostas.

Avaliación

Descrición		Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Estudo de casos/análises de situacións	Análise e debate das alternativas nos casos presentados. Os resultados de aprendizaxe avaliados son: Adquisición de habilidades para analizar e interpretar os diversos recursos cara a programación dos itinerarios tendo en conta os impactos do turismo; e Coñecemento e comprensión das funcións e dos procedementos da guía dos itinerarios turísticos.	20	A1 A3 A4 A5	B3 B9	C1 C3 C4 C9 C10 C15	D2
Probas de tipo test	O alumnado realizará dúas probas que inclúen preguntas pechadas con diferentes alternativas de resposta (verdadeiro/falso, elección múltiple, emparellamento de elementos...). Os resultados de aprendizaxe avaliados son: Coñecemento da orixe e significado dos itinerarios turísticos na secuencia diacrónica e sincrónica, razoando os aspectos básicos e as interaccións na programación deles e Adquisición de habilidades para analizar e interpretar os diversos recursos cara a programación dos itinerarios tendo en conta os impactos do turismo.	50	A1 A3 A5	B3 B8 B9	C1 C3 C4 C9 C10	D2
Traballos e proxectos	O alumnado elaborará, presentará e defenderá un traballo tutelado (pequena investigación) aplicando os coñecementos da materia. Os resultados de aprendizaxe avaliados son: Destreza na selección e tratamento dos datos significativos para o deseño e posta en valor dos itinerarios turísticos, co uso de técnicas cualitativas e cualitativas; Presentación e defensa de traballos e/ou proxectos nun senso ambiental e sociocultural, valorando os usuarios do produto turístico.	30	A2 A3 A4 A5	B7 B8 B9	C9 C10 C15	D2

Outros comentarios sobre a Avaliación

A materia será avaliada por un sistema de avaliación continua, a partir das competencias adquiridas. A cualificación final será a suma dos diferentes elementos avaliados tendo en conta aspectos teóricos e prácticos (final numérica de 0 a 10 pola lexislación vixente). Casos particulares serán expostos o profesor/a da materia. Os alumnos que non sigan avaliación continua poderán presentarse aos exames finais fixados na programación de exames da Facultade, aténdose aos seguintes criterios: a) Proba escrita. Exame xeral de carácter teórico que suporá o 70% da calificación final. b) Realización dun traballo que suporá o 30% da calificación final. Segunda convocatoria: Avaliarase o alumno coa realización dun exame final de carácter teórico-práctico que suporá o 50% da cualificación final, aténdose aos mesmos criterios xa expostos para a primeira convocatoria. Conservaranse as cualificacións de traballo tutelado e outras actividades de avaliación continua que o alumno xa realice. Naqueles casos que non se cumpra algún dos supostos mencionados anteriormente, o alumno deberá de compensalo mediante a realización dun traballo en relación co temario da materia.

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 2016-2017. No caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames prevalecerán as sinaladas na páxina web de la FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

Williams, Stephen, **Tourism Geography**, 2009,
Varios autores, **Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos**, 2011,
Varios autores, **Turismo y cambio territorial**, 2006,
Fariña, José, **Turismo y uso sostenible del territorio**, 1999,
Montaña Louzao, José, **Rutas del agua**, 2009,
García, J. y Vaquero, B. (dir), **Roteiros culturais por Ourense**, 2001,
Gómez Prieto, Julia, **Rutas e itinerarios turísticos en España**, 1991,
Cànoves, Gemma et al, **Turismo de interior: renovarse o morir**, 2014,
De Uña, E. y Villarino, M., **Configuraciones de identidad en territorios del turismo**, 2011,

<?xml:namespace prefix = "o" ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:office" />

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Xeografía: O turismo no mundo actual/O04G240V01104
Recursos territoriais/O04G240V01304

Outros comentarios

A MATERIA SERÁ IMPARTIDA POR UN/UNHA PROFESOR/A A CONTRATAR POLA UNIVERSIDADE DE VIGO. A CONVOCATORIA ATÓPASE, NESTA DATA, PENDENTE DE RESOLUCIÓN (CONCURSO DE PROFESORADO).

| DATOS IDENTIFICATIVOS | | | | |
|--|---|--------|-------|--------------|
| Xestión de destinos de interior | | | | |
| Materia | Xestión de destinos de interior | | | |
| Código | O04G240V01910 | | | |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | Creditos ECTS | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
| | 6 | OP | 4 | 1c |
| Lingua de impartición | Castelán | | | |
| Departamento | Organización de empresas e márketing | | | |
| Coordinador/a | Cruz González, María Montserrat | | | |
| Profesorado | Cruz González, María Montserrat
Sánchez Sellero, Francisco Javier | | | |
| Correo-e | mcruz@uvigo.es | | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | O obxectivo desta materia é achegar ao alumno á Xestión e Comercialización do Patrimonio Cultural e Turismo; turismo rural, turismo de espazos naturais, turismo gastronómico e enolóxico, así como o turismo termal. | | | |

| 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. |
| A4 | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado. |
| 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 |
| 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 |
| B9 | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado |
| B10 | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións |
| C3 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística. |
| C4 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística. |
| C5 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas |
| C9 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística. |
| C10 | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo |
| C13 | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas. |
| D1 | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos |
| D2 | Compromiso ético |
| D3 | Creatividade |

| Resultados de aprendizaxe | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos na materia | Resultados de Formación e Aprendizaxe |

| | | | | |
|--|----------------------------|---|------------------------------------|----------|
| Os alumnos e as alumnas deberán familiarizarse coa actividade turística, pondo especial interese no turismo de interior, utilizando para o estudo a análise da oferta e a demanda turística, o coñecemento do marco xurídico e as técnicas de investigación e documentais. | A1
A2
A3
A4
A5 | B1
B2
B3
B8
B9 | C3
C4
C5
C9 | |
| O alumnado deberá identificar as características espaciais, territoriais e patrimoniais dos diferentes destinos de interior nacionais | A3 | B3
B9 | C3
C4
C5
C9
C10
C13 | |
| O alumnado estudará o turismo de interior diferenciando formas de mobilidade social e estudando o impacto e a sustentabilidade que este turismo pode ter nas zonas que se realiza, para planificar opcións diferenciadas de percorridos posibles | A2
A3 | B1
B3
B7
B8
B9 | C3
C4
C5
C10
C13 | D2 |
| Os alumnos e alumnas identificarán tipos de produtos e tipos de turismo interior en distintos espazos turísticos, así como os axentes sociais que os demandan e ofertan. | A3 | B2
B9 | C5
C9
C13 | D3 |
| Ao finalizar a materia o alumnado posuirá coñecementos actualizados sobre técnicas de dirección e xestión turística en destinos de interior, suficientes para tomar decisións individualizadas e en grupo | A2
A3
A5 | B1
B5
B6
B7
B8
B9
B10 | C5
C9
C13 | D1
D3 |

Contidos

Tema

Nesta materia o alumnado recibirá coñecementos sobre o turismo de interior, como dinamizador de espazos xeográficos diferenciados. O contido porá de relevo a importancia que nos últimos anos tivo este tipo de turismo, identificando as diferentes modalidades e tendencias.

| | |
|---|---|
| TEMA 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE PLANIFICACIÓN E XESTIÓN DO TURISMO DE INTERIOR | 1.1. Planificación e Xestión
1.2. Plan Estratégico |
| TEMA 2: TIPOLOXIA E PRODUTOS DE TURISMO DE INTERIOR | 2.1. Turismo Rural
2.2. Turismo en Espazos Naturais
2.3. Turismo Gastronómico
2.4. Turismo Termal
2.5. Turismo Urbano
2.6. Turismo Relixioso |

Planificación

| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|---|---------------|--------------------|--------------|
| Sesión maxistral | 20 | 20 | 40 |
| Resolución de problemas e/ou exercicios de forma autónoma | 20 | 50 | 70 |
| Probas de resposta curta | 2 | 20 | 22 |
| Estudo de casos/análise de situacións | 3 | 15 | 18 |

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

Metodoloxía docente

| | Descrición |
|---|--|
| Sesión 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. |
| Resolución de problemas e/ou exercicios de forma autónoma | Actividade na que se formulan problema e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección maxistral. |

Atención personalizada

| Avaliación | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|---------------------------------------|---|------------------|----------------|
| | Descrición | Cualificación | Resultados de Formación e Aprendizaxe | | | |
| Probas de resposta curta | Avaliación da asimilación de coñecementos impartidos na materia. | 60 | A1
A2
A3
A4
A5 | B3

C3
C4
C5 | | |
| Estudo de casos/análise de situacións | Realización de casos prácticos ou análises de situacións diversas sobre xestión turística de interior, en grupo e individualizados | 40 | | B1
B2
B3
B5
B6
B7
B8
B9
B10 | C9
C10
C13 | D1
D2
D3 |

Outros comentarios sobre a Avaliación

A planificación exposta nesta guía docente supón a aplicación dun sistema de avaliación continua (sendo necesaria unha asistencia dun 80%)

Segunda convocatoria: A avaliación continua alcanzada durante o cuadrimestre gardarase para as convocatorias extraordinarias do presente curso académico (convocatorias de xuño e xullo).

Alumnos que non seguen avaliación continua: Avaliarase ao alumno coa realización dun exame final que suporá o 100% da nota.

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobadas pola Xunta de Centro para o curso 2016-2017.

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

Bibliografía. Fontes de información

Cànoves, G. et al., **Turismo de interior: Renovarse o morir**, Servicio de Publicaciones Univ. Valencia,

Melgosa Arcos, F.J. (coord.), **Turismos de Interior**, Piramide,

Pardellas De Blas, X.X. (dir.), **Turismo de interior en areas fronteirizas: Recursos y ofertas**, Servicio de Publicacións Univ. Vigo,

Durante a impartición da materia aos alumnos e alumnas proporáselles a lectura de diversos artigos.

Recomendacións

DATOS IDENTIFICATIVOS**Diseño, elaboración de cuestionarios e análise de datos en investigación turística**

| | | | | |
|-----------------------|--|--------|-------|--------------|
| Materia | Deseño, elaboración de cuestionarios e análise de datos en investigación turística | | | |
| Código | 004G240V01911 | | | |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | Creditos ECTS | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
| | 6 | OP | 4 | 2c |
| Lingua de impartición | Castelán
Galego | | | |
| Departamento | Estatística e investigación operativa
Organización de empresas e márketing | | | |
| Coordinador/a | Fraiz Brea, José Antonio
Cotos Yáñez, Tomas Raimundo | | | |
| Profesorado | Cotos Yáñez, Tomas Raimundo
Fraiz Brea, José Antonio | | | |
| Correo-e | jafraiz@uvigo.es
cotos@uvigo.es | | | |
| Web | http://faitic.uvigo.es | | | |
| Descrición xeral | Elaboración de enquisas e, muestreo e análise de datos. | | | |

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. |
| A4 | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado. |
| 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 |
| B9 | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado |
| B10 | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións |
| C6 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais |
| C9 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística. |
| C10 | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo |

Resultados de aprendizaxe

| Resultados previstos na materia | Resultados de Formación e Aprendizaxe | | |
|--|---------------------------------------|-----------------------|-----|
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da mercadotecnia turística así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais | A1
A2
A5 | B2 | C6 |
| Razoar e elixir dun modo adecuado entre os diferentes métodos de captación de información para un estudo de carácter turístico | A1
A2
A3 | B2
B3
B9
B10 | C9 |
| Ser capaz de establecer ferramentas de recollida de datos | A1
A2 | B1
B2
B9 | C10 |

| | | | |
|--|----------|----------|----|
| Entender e usar un programa informático de tratamento de datos | A3
A4 | B1 | C9 |
| Analizar e discutir os resultados obtidos tras tratar os datos | A3 | B1
B2 | C9 |
| Diseñar cuestionarios | A2 | B9 | C6 |

Contidos

| Tema | |
|---|---|
| Tema 1. Os estudos cuantitativos | 1.1 Introducción.
1.2 Tipos de análises cuantitativos
1.3 Análise descritivo e gráfico dos datos. |
| Tema 2. Tipos e estrutura dos cuestionarios | 2.1. O cuestionario
2.2. Recomendacións para a elaboración dun bo cuestionario
2.3. Tipos de cuestionarios
2.4. Estructuras de cuestionario |
| Tema 3. Técnicas para a elaboración dos cuestionarios | 3.1. Esquema secuencial para a elaboración da enquisa e o cuestionario.
3.2. Información básica para a elaboración do cuestionario
3.3. Técnicas de redacción das preguntas do cuestionario
3.4. Codificación do cuestionario
3.5. Pretest |
| Tema 4. Codificación e grabación dos datos recollidos | 4.1 Estructura e codificación de items cualitativos e cuantitativos.
4.2 Introducción/modificación de datos por ordenador. |
| Tema 5. Técnicas estatísticas para o análise de datos | 5.1 Introducción á inferencia: Mostraxe, estimación puntual, estimación por intervalos e contraste de hipóteses.
5.2 Introducción aos tipos de mostraxe
5.3 Mostraxe aleatoria simple. Estimación da media e do total.
5.4 Mostraxe aleatoria estratificado. Estimación da media e do total.
5.5 Mostraxe por conglomerados e unha e dúas etapas. Estimación da media e do total.
5.6 Selección do tamaño mostral. |

Planificación

| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|---|---------------|--------------------|--------------|
| Sesión maxistral | 13.5 | 30 | 43.5 |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 23 | 46.5 | 69.5 |
| Traballos de aula | 7.5 | 0 | 7.5 |
| Outros | 0 | 22 | 22 |
| Probas de resposta curta | 7.5 | 0 | 7.5 |

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

Metodoloxía docente

| | Descrición |
|---|--|
| Sesión maxistral | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas, exercicios ou prácticas a desenvolver polo estudante. |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Resolución de problemas e cuestións de cada un dos temas do programa da materia. |
| Traballos de aula | Formulación, análise, resolución e debate de problemas relacionados coa materia. |
| Outros | Realización de traballos relacionados cos contidos. |

Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|---|--|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Levarase a cabo unha análise individualizada do alumnado mediante o seu traballo nos grupos prácticos. |
| Traballos de aula | Levarase a cabo unha análise individualizada do alumnado mediante o seu traballo nos grupos prácticos. |

Avaliación

| Descrición | Cualificación | Resultados de Formación e Aprendizaxe |
|------------|---------------|---------------------------------------|
|------------|---------------|---------------------------------------|

| | | | | | |
|--------------------------|---|-----|----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Probas de resposta curta | Diferentes probas de resposta curta ao longo da materia. Polo menos haberá dúas probas onde cada unha delas será o 50% da avaliación total. | 100 | A1
A2
A3
A4
A5 | B1
B2
B3
B9
B10 | C6
C9
C10 |
|--------------------------|---|-----|----------------------------|-----------------------------|-----------------|

Outros comentarios sobre a Avaliación

Haberá un sistema de avaliación alternativo para os alumnos non asistentes consistente nunha proba de resposta curta (100% da nota).

O sistema de avaliación da segunda e sucesivas convocatorias será o de avaliación para non asistentes.

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 2016-17. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

Scheaffer, R.L., Mendenhall, W. y Lyman OTT, R., **Elementos de Muestreo**, Thomson Ed.,

Santos Peña, J., Muñoz Alamillos, A., **Fundamentos de estadística aplicados al turismo**, Madrid : Centro de Estudios Ramón Areces,

Montiel Torres, Ana Mª et al., **Estadística para turismo**, Aravaca (Madrid) : McGraw-Hill,

Díaz de Rada, V., **Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial**, ESIC. Madrid,

López, J.M. Y López, L.M., **Investigación de mercados turísticos**, Pirámide, Madrid,

Santesmases, M., **Dyane, versión 4**, Pirámide, Madrid,

Recomendacións

Outros comentarios

O material do curso estará dispoñible na plataforma Tema.

Ademáis conductas inadecuadas, contrarias e perxudiciais á convivencia e a súa corrección, estarán penadas coa perda do dereito a avaliación continua por parte do estudante responsable.

| DATOS IDENTIFICATIVOS | | | | |
|--|--|--------|-------|--------------|
| Planificación económica-financeira das empresas turísticas | | | | |
| Materia | Planificación económica-financeira das empresas turísticas | | | |
| Código | 004G240V01912 | | | |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | Creditos ECTS | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
| | 6 | OP | 4 | 2c |
| Lingua de impartición | Castelán | | | |
| Departamento | Economía financeira e contabilidade | | | |
| Coordinador/a | Docampo Parente, Jerónimo | | | |
| Profesorado | Docampo Parente, Jerónimo | | | |
| Correo-e | jdocampo@uvigo.es | | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | Dotar aos alumnos dos coñecementos necesarios para planificar a situación económico-financeira dunha empresa turística | | | |

| 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. |
| A4 | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado. |
| A5 | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía. |
| B5 | Capacidade de comunicación oral e escrita |
| B7 | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual |
| 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. |
| D1 | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos |
| D4 | Iniciativa empresarial |

| Resultados de aprendizaxe | | | | |
|--|---------------------------------------|-----------------|----|--|
| Resultados previstos na materia | Resultados de Formación e Aprendizaxe | | | |
| Coñecer a interrelación entre os investimentos e o financiamento | A1
A2
A4 | C7
C13 | D1 | |
| Coñecer o obxectivo financeiro | A3
A5 | B5
C13 | D4 | |
| Coñecer a situación económica dunha empresa a partir dos estados financeiros | A3
A4 | B7
C13 | D4 | |
| Coñecer e aplicar as principais técnicas de análises dos estados contables das empresas turísticas | A5 | B7
C7
C13 | D4 | |

| Contidos | |
|--|--|
| Tema | |
| Tema 1.- FUNCIÓN FINANCEIRA | 1. Introducción á xestión financeira
2. A empresa e os seus obxectivos financeiros |
| Tema 2.- INFORMACIÓN FINANCEIRA | 1. Información interna da empresa contida nas contas anuais
2. Información económica
3. Información financeira |
| Tema 3.- FINANCIAMENTO DAS EMPRESAS TURÍSTICAS | 1. Fontes de financiamento
2. Estrutura financeira da empresa |

Tema 4.- PLANIFICACIÓN FINANCIERA DE EMPRESAS TURÍSTICAS

1. Consideracións da planificación
2. Planificación financeira a curto prazo
3. Planificación financeira a longo prazo

Tema 5.- ANÁLISE FINANCIERA

1. Cálculo de principais cocientes económico-financieros
2. Análise e estudo patrimonial
3. Situación de equilibrio

Planificación

| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|---|---------------|--------------------|--------------|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 25 | 65 | 90 |
| Prácticas en aulas de informática | 5 | 10 | 15 |
| Sesión maxistral | 20 | 25 | 45 |

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

Metodoloxía docente

| | Descrición |
|---|--|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Proposta de exercicios e problemas para resolver en clase |
| Prácticas en aulas de informática | Uso de ferramentas informáticas aplicadas á xestión financeira. Emprego de funcións financeiras para o desenvolvemento da xestión financeira |
| Sesión maxistral | Exposición na aula de contidos teóricos, mediante o uso de material docente |

Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|---|--|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Realizaranse exercicios en clase a resolver polo alumno e revisaranse os resultados. |
| Prácticas en aulas de informática | Utilización das ferramentas e funcións financeiras, para a resolución de exercicios |

Avaliación

| | Descrición | Cualificación | Resultados de Formación e Aprendizaxe |
|---|--|---------------|---|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Proba na que o alumno debe solucionar unha serie de problemas e/ou exercicios nun tempo/condicións establecido/as polo profesor. Desta maneira, o alumno debe aplicar os coñecementos que adquiriu. A aplicación desta técnica pode ser presencial e non presencial. Pódense utilizar diferentes ferramentas para aplicar esta técnica como, por exemplo, chat, correo, foro, audioconferencia, videoconferencia, etc. | 80 | A1 B5 C7 D1
A2 B7 C13 D4
A3
A4
A5 |
| Sesión maxistral | Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas abertas sobre un tema. Os alumnos deben desenvolver, relacionar, organizar e presentar os coñecementos que teñen sobre a materia nunha resposta extensa. | 20 | A1 B5
A2
A3
A4
A5 |

Outros comentarios sobre a Avaliación

Os alumnos que non sigan a avaliación continua deberán superar unha proba escrita, cuxo valor será o 100% da nota final.

A avaliación de segunda convocatoria realizarase mediante o desenvolvemento dun exercicio práctico.

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 2016-2017. En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

Bibliografía. Fontes de información

CIBRÁN FERRAZ, P., **GESTIÓN FINANCIERA**, Tórculo,

PISÓN FERNÁNDEZ, Irene, **DIRECCIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA**, Pirámide,

AGUADO FRANCO, Juan Carlos, **LA GESTION FINANCIERA DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**, Thomson Paraninfo,

Recomendacións**Materias que continúan o temario**

Creación e viabilidade de empresas turísticas/O04G240V01907

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Xestión dos recursos financeiros/O04G240V01505

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Empresa: Contabilidade de organizacións turísticas I/O04G240V01101

Empresa: Contabilidade de organizacións turísticas II/O04G240V01202

| DATOS IDENTIFICATIVOS | | | | |
|------------------------------|--|--------|-------|--------------|
| Prácticas en empresas | | | | |
| Materia | Prácticas en empresas | | | |
| Código | 004G240V01981 | | | |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | Creditos ECTS | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
| | 12 | OB | 4 | 2c |
| Lingua de impartición | Castelán
Galego | | | |
| Departamento | Organización de empresas e márketing | | | |
| Coordinador/a | Sánchez Sellero, Francisco Javier | | | |
| Profesorado | | | | |
| Correo-e | | | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | Actividades realizadas polos estudantes en empresas, institucións e entidades alleas á Universidade que teñen como obxectivo complementar a súa formación universitaria. | | | |

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. |
| A4 | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado. |
| A5 | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía. |
| 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 |
| C10 | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo |
| C11 | Identificar os procesos operativos en empresas turísticas. |
| C12 | Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal |
| 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 | | | |
|--|---------------------------------------|----|-----|----|
| Complementar a formación dos estudantes a través do desenvolvemento de actividades en empresas, institucións e entidades externas á Universidade | A1 | B4 | C10 | D1 |
| | A2 | B5 | C11 | D2 |
| | A3 | B6 | C12 | D3 |
| | A4 | B7 | C13 | D4 |
| | A5 | B8 | C14 | D5 |
| | | | C15 | |

Contidos

| Tema |
|---|
| Realización de prácticas externas en entidades públicas/privadas, empresas e institucións |

| Planificación | | | |
|--|---------------|--------------------|--------------|
| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
| Actividades introdutorias | 0.5 | 0 | 0.5 |
| Traballos tutelados | 0.5 | 0.5 | 1 |
| Prácticas externas | 0 | 295.5 | 295.5 |
| Informes/memorias de prácticas externas ou prácticum | 0 | 2 | 2 |
| Outras | 0.5 | 0.5 | 1 |

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

| Metodoloxía docente | |
|---------------------------|---|
| | Descrición |
| Actividades introdutorias | Proceso de selección do posto de prácticas. Tutoría personalizada con titores. Actividade autónoma do alumno. |
| Traballos tutelados | Entrevista realizada co titor académico |
| Prácticas externas | Execución das prácticas. Actividade autónoma do alumno. Realización memoria e presentación ao seu titor académico |

| Atención personalizada | |
|--|--|
| Metodoloxías | Descrición |
| Actividades introdutorias | Envío de mails a todos os matriculados e xuntanza explicativa do proceso de asignación de empresas e alumnos; seguimento presencial en tutorías e por e-mail, confección de convenios, asignación de titores |
| Probas | Descrición |
| Informes/memorias de prácticas externas ou prácticum | Interacción co coordinador de prácticas e co titor académico para presentación de informes D5, D6 e preparación da memoria das prácticas curriculares dentro dos prazos |

| Avaliación | | Cualificación Resultados de Formación e Aprendizaxe | | | | | |
|--|--|---|----------------------------|----------------------------|--|----------------------------|--|
| | Descrición | | | | | | |
| Informes/memorias de prácticas externas ou prácticum | Entrevista co titor académico, entrega e presentación da memoria das prácticas externas realizada polo alumnado. | 60 | A1
A2
A3
A4
A5 | B4
B5
B6
B7
B8 | C10
C11
C12
C13
C14
C15 | D1
D2
D3
D4
D5 | |
| Outras | Informe realizado polo titor das empresas e polo alumno. | 40 | A1
A2
A3
A4
A5 | B4
B5
B6
B7
B8 | C10
C11
C12
C13
C14
C15 | D1
D2
D3
D4
D5 | |

Outros comentarios sobre a Avaliación

Para avaliación do alumno o titor académico terá en conta: Entrevistas realizadas co titor da universidadeElaboración da memoria por parte do alumnoInforme realizado polo titor na empresa ou institución á finalización da prácticainforme realizado polo alumno á finalización da prácticaA entrega da documentación por parte do alumno será como mínimo 20 días antes do peche das actas de cada convocatoria. No caso de non superar a materia na primeira convocatoria o titor, tendo en conta a documentación achegada pola empresa ou organización onde se fixeron as prácticas e polo alumno, decidirá sobre a forma de superar a materia en 2ª convocatoria, se é o caso.

| Bibliografía. Fontes de información |
|-------------------------------------|
| |
| Recomendacións |
| |

DATOS IDENTIFICATIVOS**Traballo de Fin de Grao**

| | | | | |
|-----------------------|--|--------|-------|--------------|
| Materia | Traballo de Fin de Grao | | | |
| Código | 004G240V01991 | | | |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | Creditos ECTS | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
| | 12 | OB | 4 | 2c |
| Lingua de impartición | Castelán | | | |
| Departamento | Organización de empresas e márketing | | | |
| Coordinador/a | Sánchez Sellero, Francisco Javier | | | |
| Profesorado | | | | |
| Correo-e | | | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | O Traballo fin de grao consiste na realización dun traballo orixinal e inédito por parte do alumnado que deberá facer de maneira persoal e autónoma, seguindo as orientacións dun titor ou titora académico. Está orientado a que cada estudante mostre a capacidade de integración dos diversos contidos formativos recibidos e a adquisición das competencias reflectidas nesta guía docente: definir a metodoloxía dun proxecto e formular un plan de traballo relacionado cun ou varios dos ámbitos de coñecemento presentes no Grao; levar a cabo o traballo proxectado; presentar e defender publicamente o TFG. | | | |

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. |
| A4 | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado. |
| 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 |
| B7 | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual |
| B8 | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo |
| B9 | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado |
| B10 | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións |
| 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. |
| C3 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística. |
| C4 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística. |
| 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 |
| C8 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas. |
| C9 | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística. |
| C10 | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo |
| C11 | Identificar os procesos operativos en empresas turísticas. |

| | |
|-----|---|
| C12 | Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal |
| D1 | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos |
| D2 | Compromiso ético |
| D3 | Creatividade |
| D5 | Motivación pola calidade |

Resultados de aprendizaxe

| Resultados previstos na materia | Resultados de Formación e Aprendizaxe | | | |
|---|---------------------------------------|-----------------------|--|----------|
| Comprender de forma sistemática e crítica unha temática, problema ou ámbito de estudo, incorporando marcos teóricos e coñecementos dispoñibles, así como xuízos que inclúan unha reflexión de carácter social, científica e/ou ética. | A1
A2
A4
A5 | B3 | C1
C2
C3
C4
C5
C6
C7
C8
C9 | D2
D3 |
| Aplicar procesos e procedementos para recoller, analizar e interpretar datos e información relevante de maneira metódica en orde a xerar unha conclusión ou proposta dentro dunha temática, problema ou ámbito de estudo, sostida por argumentos ou razoamentos coherentes. | A2
A3
A4
A5 | B1
B2
B3
B10 | C10
C11
C12 | |
| Adquirir compromisos e exercer responsabilidades persoais de carácter profesional, pondo en práctica hábitos de traballo individual, imprescindibles para realizar actividades intelectuais complexas durante un período de tempo determinado. | | B7
B8 | | D1
D5 |
| Elaborar un texto escrito que se axuste a criterios de calidade e convencións académicas dentro da área propia de estudo e que recolla de forma sistemática a formulación, proceso e resultado do traballo fin de grao. | A3
A4 | B2
B4
B5
B9 | C11 | D5 |
| Transmitir os coñecementos e habilidades adquiridas, e presentar de forma rigorosa e convincente o traballo realizado, de forma escrita e oral. | A4 | B4
B5 | | D3 |

Contidos

| | |
|--|--|
| Tema | |
| Cada estudante abarcará unha temática, problema ou ámbito de estudo que constitúa o obxecto do traballo fin de grao dentro da área propia do Grao de Turismo | Desenvolver o tema de acordo ás suxestións dos titores e seguindo os formatos propostos pola facultade |

Planificación

| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|-----------------------------|---------------|--------------------|--------------|
| Estudos/actividades previos | 10 | 20 | 30 |
| Traballos tutelados | 30 | 50 | 80 |
| Proxectos | 0 | 150 | 150 |
| Traballos e proxectos | 2 | 38 | 40 |

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

Metodoloxía docente

| | Descrición |
|-----------------------------|--|
| Estudos/actividades previos | Deseño do traballo, recompilación, descrición e análise de fontes e/ou bibliografía |
| Traballos tutelados | Titorías personalizadas |
| Proxectos | Desenvolvemento central do traballo. Actividade autónoma na que cada estudante leva a cabo un proxecto orixinal e inédito seguindo as orientacións dun titor ou titora académico |

Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|-----------------------------|---|
| Proxectos | Seguimento e control titor presencial, móbil ou e-mail da evolución e desenvolvemento do traballo |
| Estudos/actividades previos | Proposta de esquema do traballo, obxectivos, capítulos e fontes bibliográficas |

| Avaliación | | | | | | |
|-----------------------|--|---------------|---------------------------------------|-----|-----|----|
| | Descrición | Cualificación | Resultados de Formación e Aprendizaxe | | | |
| Traballos e proxectos | Defensa pública do TFG ante Tribunal Avaliador | 100 | A1 | B1 | C1 | D1 |
| | | | A2 | B2 | C2 | D2 |
| | | | A3 | B3 | C3 | D3 |
| | | | A4 | B4 | C4 | D5 |
| | | | A5 | B5 | C5 | |
| | | | | B7 | C6 | |
| | | | | B8 | C7 | |
| | | | | B9 | C8 | |
| | | | | B10 | C9 | |
| | | | | | C10 | |
| | | | | | C11 | |
| | | | | | C12 | |

Outros comentarios sobre a Avaliación

Presentación e defensa individual do traballo e os seus resultados. As datas das distintas convocatorias son: 17 e 18 de novembro, 16 e 17 de febreiro, 15 e 16 de xuño, e 19 e 20 de xullo. En caso de conflito ou disparidad de datas prevalecerán as publicadas na web da Fcetou.

Valorarase tanto o contido do traballo como a calidade da súa estrutura e desenvolvemento. Tamén se valorará a capacidade de comunicación escrita e oral do alumno, así como como capacidade de interacción co Tribunal.

O titor/a poderá presentar un informe sobre a evolución e realización do traballo que sirva de orientación ao Tribunal.

Bibliografía. Fontes de información

A propia e específica da proposta temática elixida polo estudante.

Recomendacións

Outros comentarios

A información e documentación específica do traballo fin de grao, así como o proceso de asignación dos traballos e temas exponse e realiza a través da páxina web do centro <http://fcetou.uvigo.es/>