



## Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo

### Presentación

La Facultad de Ciencias Empresariales de Ourense está localizada en el Edificio Jurídico Empresarial del Campus Universitario en pleno centro de la ciudad.

La oferta educativa para el próximo curso 2022-2023 en el Centro es:

#### Títulos de Grado:

- **GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**
- **GRADO EN TURISMO**
- **PROGRAMA CONJUNTO DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS + INGENIERÍA INFORMÁTICA**
- **PROGRAMA CONJUNTO DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS + DERECHO**
- **PROGRAMA CONJUNTO TURISMO + GEOGRAFÍA E HISTORIA**
- **GRADO EN ADE CON RECONOCIMIENTO MUTUO DE ESTUDIOS POR LA UNIVERSIDAD DE VIGO Y LA HOCHSCHULE BREMENHAFEN (ALEMAÑA)**
- **Bachelor of arts in Cruise Tourism Management**

Desde el curso 2015-2016, gracias a un acuerdo de cooperación Inter-Institucional con Hochschule Bremerhaven, la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo oferta el **Programa de Doble Grado Internacional en Administración y Dirección de Empresas** (Business Administration & Management) de la Universidad de Vigo y Bachelor of Arts in Business Administration en Hochschule--Bremerhaven. Además, por tercer año consecutivo se oferta el programa **ADE INTERNACIONAL** con más de 60 créditos impartidos en inglés. En el curso 2016-17 se inicia la oferta del programa **TURISMO INTERNACIONAL** con más de 39 créditos impartidos en inglés.

Con estos acuerdos y programas la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo apuesta por la internacionalización de los estudios y la participación de los estudiantes en programas de movilidad e intercambio, abriendo un abanico a nuevos horizontes y opciones de futuro.

En cuanto a la oferta de **POSTGRADOS** de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo:

- **MÁSTER OFICIAL EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO**
- **MÁSTER OFICIAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL DEPORTE**

Para obtener más información visita nuestra página web <http://www.fcetou.uvigo.es/>

¡Ven a visitarnos!

### Organigrama

#### EQUIPO DECANAL

##### Decana

María Montserrat Cruz González

Teléfono: 988 368 800

e-mail: decano.eto@uvigo.es

**Secretaria**

Alberto Vaquero García

Teléfono: 988 368 762

e-mail: secretario.facultade.eto@uvigo.es

**Vicedecano de Ordenación Académica**

Francisco Tugores Martorell

Teléfono: 988 368 770

e-mail: ftugores@uvigo.es

**Vicedecano de Estudios de Grado y Gestión Informática**

Javier Sánchez Sello

Teléfono: 988 368 742

e-mail: javiss@uvigo.es

**Vicedecano de Calidad**

Juan Manuel de los Rios Sánchez

Teléfono: 988 368 816

e-mail: jmrrios@uvigo.es

**Vicedecana de Relaciones Internacionales**

Elena De Prada Creo

Teléfono: 988 368 726

e-mail: edeprada@uvigo.es

---

**Localización**

Edificio Jurídico-Empresarial

Campus Universitario Las Lagunas

32004 Ourense

**Conserjería:** + 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

**Relaciones Internacionales:** edeprada@uvigo.es

**Información general:** info.eto@uvigo.es

Fax: + 34 988 368 923

Página web: www.fcetou.uvigo.es

---

---

**Grado en Turismo**

---

**Asignaturas****Curso 4**

| Código        | Nombre                                    | Cuatrimestre | Cr.totales |
|---------------|-------------------------------------------|--------------|------------|
| 004G240V01901 | Arte y turismo cultural                   | 1c           | 6          |
| 004G240V01902 | Atención al cliente                       | 1c           | 6          |
| 004G240V01903 | Calidad de procesos turísticos            | 1c           | 6          |
| 004G240V01904 | E-marketing en el sector turístico        | 1c           | 6          |
| 004G240V01905 | Comercio internacional y turismo          | 1c           | 6          |
| 004G240V01906 | Derecho turístico laboral e internacional | 1c           | 6          |

---

|               |                                                                                     |    |    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| O04G240V01907 | Creación y viabilidad de empresas turísticas                                        | 1c | 6  |
| O04G240V01908 | Planificación y dirección de espacios turísticos                                    | 1c | 6  |
| O04G240V01909 | Programación y guía de itinerarios turísticos                                       | 1c | 6  |
| O04G240V01910 | Gestión de destinos de interior                                                     | 1c | 6  |
| O04G240V01911 | Diseño, elaboración de cuestionarios y análisis de datos en investigación turística | 2c | 6  |
| O04G240V01912 | Planificación económico-financiera de las empresas turísticas                       | 2c | 6  |
| O04G240V01981 | Prácticas en empresas                                                               | 2c | 12 |
| O04G240V01991 | Trabajo de Fin de Grado                                                             | 2c | 12 |

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>   |                                                                                                                                                                                                                             |            |       |             |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------------|
| <b>Arte y turismo cultural</b> |                                                                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Asignatura                     | Arte y turismo cultural                                                                                                                                                                                                     |            |       |             |
| Código                         | 004G240V01901                                                                                                                                                                                                               |            |       |             |
| Titulación                     | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                            |            |       |             |
| Descriptores                   | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                               | Seleccione | Curso | Cuatrimstre |
|                                | 6                                                                                                                                                                                                                           | OP         | 4     | 1c          |
| Lengua                         | Gallego                                                                                                                                                                                                                     |            |       |             |
| Impartición                    |                                                                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Departamento                   | Historia, arte y geografía                                                                                                                                                                                                  |            |       |             |
| Coordinador/a                  | Barriocanal López, María Yolanda                                                                                                                                                                                            |            |       |             |
| Profesorado                    | Barriocanal López, María Yolanda                                                                                                                                                                                            |            |       |             |
| Correo-e                       | barriocanal@uvigo.es                                                                                                                                                                                                        |            |       |             |
| Web                            | http://fatic.uvigo.es                                                                                                                                                                                                       |            |       |             |
| Descripción general            | Estudio de los principales bienes culturales de carácter patrimonial de cara al Turismo Cultural, abordando los problemas de convivencia entre las actividades turísticas y la preservación y respeto de los propios bienes |            |       |             |

| <b>Competencias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1                  | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2                  | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3                  | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4                  | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5                  | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B6                  | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| B7                  | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8                  | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9                  | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10                 | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C3                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                                                                                                                                                                                |
| C4                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                                                                                                                                                                                                |
| C9                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                                                                                                                  |
| C10                 | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C15                 | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Resultados de aprendizaje</b>                                                                                                                                                                       |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                                     | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Conocimiento de los principales recursos patrimoniales y su relación con el territorio, susceptibles de incentivar la actividad turística.                                                             | A1 B8 C3<br>A2 B9 C4<br>A3<br>A5      |
| Desarrollar las capacidades para la elaboración y presentación de trabajos monográficos de investigación en materia turística, individual o colectivos, basados en fuentes y bibliografía específicas. | A4 B7 C3<br>B8 C9<br>B9<br>B10        |
| Capacidad para la interpretación de los productos patrimoniales relacionados con la actividad turística, desde una perspectiva metodológica múltiple.                                                  | A1 B9 C3<br>A3 C4<br>C9               |
| Desarrollar la sensibilidad para apreciar los valores del patrimonio cultural, la necesidad de su conservación y protección, y la necesaria armonización con las actividades turísticas.               | B9 C3<br>C10<br>C15                   |

|                                                                                                                                                          |          |          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| Desarrollar iniciativas para el análisis e interpretación de los aspectos más relevantes del patrimonio cultural para incentivar la actividad turística. | A2<br>A4 | B6<br>B9 | C4<br>C15 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|

## Contenidos

| Tema                                                                                |                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Manifestaciones artísticas. Periodización y estilos. Tipologías arquitectónicas. | 4.1. La ciudad histórica como producto turístico: Ciudades Patrimonio de la Humanidad. Conjuntos históricos. |
| 2. El Turismo Cultural: Posibilidades, funciones y límites.                         | 4.2. Las rutas culturales: Los Caminos de Santiago.                                                          |
| 3. El Patrimonio como recurso turístico                                             | 4.3. El espacio expositivo: Museos, Ecomuseos y Centros de Interpretación.                                   |
| 4. Principales productos del Turismo Patrimonial                                    |                                                                                                              |

## Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Lección magistral                      | 20             | 30                   | 50            |
| Salidas de estudio                     | 9              | 10                   | 19            |
| Seminario                              | 5              | 3                    | 8             |
| Trabajo tutelado                       | 10             | 30                   | 40            |
| Actividades introductorias             | 1              | 0                    | 1             |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 2              | 20                   | 22            |
| Trabajo                                | 3              | 7                    | 10            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral          | Clases expositivas que concentran el aprendizaje teórico. En las diferentes sesiones se desarrolla el contenido del programa, secuenciado en bloques temáticos. Para cada unidad temática se ofrece un esquema básico y bibliografía específica para seguir y profundizar en los contenidos. |
| Salidas de estudio         | Salidas de estudio había sido del ámbito académico en función del contenido del programa (exposiciones temporales, fondos museísticos, monumentos singulares, conjuntos histórico-artísticos, etc.                                                                                           |
| Seminario                  | Apoyo a la formación del alumnado, orientado a la resolver las dudas o cualquier otra cuestión relacionada que materia.                                                                                                                                                                      |
| Trabajo tutelado           | Trabajos realizados por los alumnos/las dirigidos a la profundización de los diferentes aspectos de la materia y al fortalecimiento de la capacidad analítica y expositiva.                                                                                                                  |
| Actividades introductorias | Sesión previa para la toma de contacto con los alumnos y presentación del programa de la materia, actividades a realizar y sistema de evaluación.                                                                                                                                            |

## Atención personalizada

| Metodologías | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seminario    | La atención personalizada incidirá en la metodología a seguir para el análisis y el tratamiento del Patrimonio artístico que puede conformar diferentes rutas culturales en los diferentes espacios geográficos. TODO EL ALUMNADO: en la plataforma virtual de docencia Moodle (Moovi Uvigo), Campus Remoto, mail, bajo la modalidad de concertación previa |

## Evaluación

|                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|
| Salidas de estudio | Valoración de la preparación y participación activa del alumnado en las salidas de estudio programadas había sido del aula. Con ello el alumno dará cuenta de los siguientes resultados de aprendizaje:<br>Desarrollar la sensibilidad para apreciar los valores del patrimonio cultural, la necesidad de su conservación y protección, y la necesaria armonización con las actividades turísticas.<br>Desarrollar iniciativas para el análisis e interpretación de los aspectos más relevante del patrimonio cultural para incentivar la actividad turística. | 20           | A2 B6 C3<br>A4 B9 C4<br>C10<br>C15    |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |                      |                       |                |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|-----------------------|----------------|
| Trabajo tutelado                       | En su evaluación se considerará los siguientes criterios: singularidad, complejidad del tema de estudio, metodología aplicada, bibliografía y recursos en Internet, claridad y originalidad expositiva.<br>Con ello el alumnado dará cuenta de los siguientes resultados de aprendizaje:<br>Desarrollar las capacidades para la elaboración y presentación de trabajos monográficos de investigación en materia turística, individual o colectivos, *basados en fuentes y bibliografía específicas.<br>Capacidad para la interpretación de los productos patrimoniales relacionados con la actividad turística, desde una perspectiva metodológica múltiple. | 30 | A1<br>A3<br>A4       | B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C3<br>C4<br>C9 |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Se valorará la estructuración de ideas junto con la precisión y claridad expositiva.<br>Con ello el alumno dará cuenta de los siguientes resultados de aprendizaje:<br>Conocimiento de los principales recursos patrimoniales y su relación con el territorio, susceptibles de incentivar la actividad turística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 50 | A1<br>A2<br>A3<br>A5 | B8<br>B9              | C3<br>C4       |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

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

### Fuentes de información

#### Bibliografía Básica

GARCIA HERNÁNDEZ, María, **Turismo y conjuntos monumentales. Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes**, 1ª, Tirant lo Blanch, 2003

VV.AA., **Turismo Cultural: el Patrimonio Histórico como fuente de riqueza**, 1ª, Fundación del Patrimonio Histórico de Castilla y L, 2000

#### Bibliografía Complementaria

CALLE VAQUERO, Manuel de la, **La ciudad histórica como destino turístico**, 2ª, Ariel, 2006

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Francisca, **El patrimonio cultural: la memoria recuperada**, 1ª, Trea, 2002

LÓPEZ GUZMAN, Rafael (Coord.), **Patrimonio Histórico. Aspectos intangibles y valores turísticos**, 1ª, Universidad Internacional de Andalucía, 2011

RAMOS LIZANA, Manuel, **El turismo cultural, los museos y su planificación**, 1ª, Trea, 2007

VV.AA., **Vivir las ciudades históricas. Seminario Turismo, conservación y rehabilitación del patrimonio arquitectónico y artístico**, 1ª, Instituto Cultural El Brocense, 1998

### Recomendaciones

| DATOS IDENTIFICATIVOS      |                                                                                                                                                                          |           |       |              |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------|
| <b>Atención ao cliente</b> |                                                                                                                                                                          |           |       |              |
| Asignatura                 | Atención ao cliente                                                                                                                                                      |           |       |              |
| Código                     | 004G240V01902                                                                                                                                                            |           |       |              |
| Titulación                 | Grao en Turismo                                                                                                                                                          |           |       |              |
| Descriptor                 | Creditos ECTS                                                                                                                                                            | Selección | Curso | Cuatrimestre |
|                            | 6                                                                                                                                                                        | OP        | 4     | 1c           |
| Lingua                     | Castelán                                                                                                                                                                 |           |       |              |
| Impartición                | 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 demostran 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 en la materia                                                                                           | Resultados de Formación y Aprendizaje |     |     |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|-----|----|
| 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 produtos 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.<br>0.2. Xestión das percepción e expectativas do cliente.<br>0.3. A creación de valor .<br>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.<br>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.<br>2.2. Modelos de xestión de clientes.<br>2.3. Internet como medio de coñocer e xestionar clientes.<br>2.4 Estamos no tempo do Big Data                                                                                                                      |
| 3.- A Atención Ao Cliente nas distintas fases da "Viaxe"                                                 | 3.1- A Atención ao Cliente na fase "Dreaming"<br>3.2.- A Atención ao Cliente na fase "Planning"<br>3.3- A Atención ao Cliente na fase "Booking"<br>3.4- A Atención ao Cliente na fase "Experience"<br>3.5- A Atención ao Cliente na fase "Sharing"                                                                                          |
| 4.- A utilización dos TouchPoints e da Análise do Experience Map como ferramentas de Atención Ao Cliente | 4.1- TouchPoints<br>4.2.- Experience Customer Map                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. A captación e o modelo de relación.                                                                   | 5.1. Identificación do cliente obxectivo e elección da canle de captación.<br>5.2. O momento da captación e a repetición.<br>5.3. A oferta de valor.<br>5.4. A vinculación: retención, fidelidade, lealdade e recuperación de clientes.<br>5.5 Que supón Internet para o Marketing de Relacións? Novos Clientes que existen Novas Relacións |
| 6. Fases da venda e o tratamento de dúbidas e obxeccións.                                                | 6.1. O valor engadido na venda.<br>6.2. Fases da venda e atención ao cliente.<br>6.3. O servizo posventa.<br>6.4. Tratamento das dúbidas e obxeccións.                                                                                                                                                                                      |
| 7. Xestión de queixas e reclamacións.                                                                    | 7.1. Importancia das queixas e reclamacións na empresa.<br>7.2. O proceso de reclamación.<br>7.3. Tratamento das queixas e reclamacións.<br>7.4. Mecanismos e medios para a emisión de queixas.<br>7.5. Xestión de Queixas e Reclamacións en tempos de redes...                                                                             |

## Planificación

|                                         | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas                 | 22             | 0                    | 22            |
| Lección maxistral                       | 23             | 0                    | 23            |
| Traballo                                | 0              | 33                   | 33            |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 2              | 42                   | 44            |
| Estudo de casos                         | 0              | 28                   | 28            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodoloxía docente

|                         | Descrición                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas | 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. |



|                   |                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección maxistral | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante. |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Atención personalizada  |                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Metodoloxías            | Descrición                                                          |
| Resolución de problemas | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |
| Pruebas                 | Descrición                                                          |
| Traballo                | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |
| Estudo de casos         | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |

| Avaliación                              |                                                                 |              |                                       |     |     |    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-----|-----|----|
|                                         | Descrición                                                      | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |     |     |    |
| Traballo                                | 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 |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Exame final                                                     | 50           | A1                                    | B5  |     |    |
|                                         |                                                                 |              | A2                                    |     |     |    |
|                                         |                                                                 |              | A3                                    |     |     |    |
|                                         |                                                                 |              | A4                                    |     |     |    |
|                                         |                                                                 |              | A5                                    |     |     |    |
| Estudo de casos                         | 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 |

#### Otros comentarios sobre la Evaluación

Aplicarase un sistema dobre de posible avaliación; podendo o alumno optar por aquel que desexe:

#### 1) AVALIACIÓN CONTINUA

Consistirá nunha avaliación durante todo o cuadrimestre, na que se valorará a participación nas clases, o enriquecemento que se faga ao traballo conxunto nas aulas (tanto nas sesións teóricas como nas prácticas), o traballo na resolución de casos prácticos realizado polo alumnos nas clases, os traballos realizados (tanto na aula como fora dela) polos alumnos tanto dun xeito individual como en grupo, así como a presentación dos mesmos.

No caso de que o alumno non poda demostrar que ten adquirido coñecementos suficientes cos traballos realizados ao longo do curso de forma continuada, terá que superar unha proba final que incluírá preguntas Teóricas e/ou de aplicación práctica.

#### 2) AVALIACIÓN NON CONTINUA

No caso de que o estudante non opte pola avaliación continua, este terá que realizar unha proba escrita. Dita proba compórese de dúas partes: Teórica (poderá conter preguntas tipo test e/ou preguntas curtas e de desenvolvemento) Práctica: resolución de preguntas que requiran a aplicación práctica dos coñecementos. Esta proba NON ten porque ser igual a que terán que superar os alumnos que opten pola avaliación continuada,

En segunda convocatoria, manterase o procedemento de avaliación anteriormente descrito.

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 .

#### Bibliografía. Fontes de información

##### Bibliografía Básica

##### Bibliografía Complementaria

#### Recomendacións



**DATOS IDENTIFICATIVOS****Calidad de procesos turísticos**

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Calidad de procesos turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Código              | 004G240V01903                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua              | Castellano                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
| Impartición         | Gallego                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Departamento        | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Coordinador/a       | del Río Rama, María de la Cruz                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Profesorado         | del Río Rama, María de la Cruz                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Correo-e            | delrio@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
| Descripción general | Concepto de calidad y fundamentos de la Calidad Total. Modelos estandarizados de Gestión de la Calidad y normas UNE. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Normalización y certificación de la calidad. Herramientas para la Gestión de la Calidad. Costes de gestión de la calidad. |            |       |              |

**Competencias**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B1     | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B2     | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                                                                                                                                                                           |
| B3     | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B5     | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B6     | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| B7     | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8     | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C11    | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| C12    | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                                                                                                                                                                                                                              |
| C13    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                                                                                                                                                                            |
| C15    | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D1     | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D3     | Creatividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| D5     | Motivación por la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Resultados de aprendizaje**

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                | Resultados de Formación y Aprendizaje |                 |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Obtener los conocimientos necesarios que le capaciten para el desarrollo de la actividad profesional en el ámbito de Gestión de la Calidad en Empresas turísticas | A1                                    |                 | C11<br>C12<br>C13<br>C15 |
| Aplicar los conocimientos teóricos adquiridos                                                                                                                     | A2                                    | B2<br>B9<br>B10 | C11                      |

Utilizar las Tics necesarias para el manejo de información y datos relevantes para la toma de decisiones A3 B1

Conocer los distintos procesos, procedimientos y estrategias de marketing para la prestación de un servicio excelente

|                                                                                                                                                                                        |          |                                         |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------|----------------|
| Manejar adecuadamente las capacidades adquiridas relacionadas con el desarrollo de su aptitudes, necesarias para el ejercicio de la profesión en el ámbito de la Gestión de la Calidad | A4<br>A5 | B3<br>B5<br>B6<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | D1<br>D3<br>D5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------|----------------|

## Contenidos

Tema

Breve descripción de sus contenidos: Desarrollo de los contenidos en temas:

Concepto de calidad y fundamentos de la Calidad Total. Modelos estandarizados de Gestión de la Calidad y normas UNE. Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Normalización y certificación de la calidad. Herramientas para la Gestión de la Calidad. Costes de gestión de la calidad.

TEMA 1: INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD

TEMA 2: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TEMA 3: MODELOS ESTANDARIZADOS DE CALIDAD

TEMA 4: MEJORA CONTINUA. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

TEMA 5: NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN.

TEMA 6: LOS COSTES EN CALIDAD

## Planificación

|                         | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas | 22             | 0                    | 22            |
| Lección magistral       | 23             | 0                    | 23            |
| Trabajo                 | 2              | 99                   | 101           |
| Estudio de casos        | 0              | 4                    | 4             |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas | Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral. |
| Lección magistral       | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.                                                                                                                                                                                                                             |

## Atención personalizada

| Pruebas | Descripción                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajo | Se resolverán las dudas a los alumnos de forma individual o en grupo (presencial, mail o Skype) |

## Evaluación

| Descripción | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|-------------|--------------|---------------------------------------|
|-------------|--------------|---------------------------------------|

|                  |                                                                                                                                  |    |                            |                                               |                |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------------------------------------|----------------|
| Trabajo          | Realización de un trabajo autónomo en grupo. Se elaborará a lo largo de todo el cuatrimestre y se presentará al final del mismo. | 80 | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B1<br>B3<br>B5<br>B6<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | D1<br>D3<br>D5 |
| Estudio de casos | Realización de casos prácticos o análisis de situaciones.                                                                        | 20 | A2<br>A4                   | B2<br>B3<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10             | C11<br>C13     |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

- Evaluación no continua, se realizará un trabajo final propuesto por el profesor. Esta prueba está dirigida a valorar la comprensión de los conceptos adquiridos en la asignatura, suponiendo el 100% de la nota, y evaluará además de los conceptos de la materia, la claridad en la exposición y la utilización gramatical y ortográfica correcta en aquellas partes que lo requieran. - Evaluación continua, la concreción de las actividades dependerá en gran medida del número de alumnos, medios para trabajar en grupo, etc. Estas pruebas de evaluación continua estarán dirigidas a valorar las actividades realizadas por el alumno a lo largo del desarrollo de las clases, en las que se valorará la correcta realización de las tareas encomendadas, que podrán consistir en la resolución de cuestionarios, casos prácticos, trabajos individualizados o en grupo, y la realización y exposición oral de trabajos de algunos temas acordados con el profesor. En este bloque de calificación presencial se podrá valorar la participación del alumno. - Los alumnos para aprobar la asignatura deben obtener una calificación igual o superior a 5 puntos.

- Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2022-2023. En el caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

### Fuentes de información

#### Bibliografía Básica

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

#### Bibliografía Complementaria

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

### Recomendaciones

### Otros comentarios

\* Mecanismo no presencial de atención al alumnado (tutorías): en todas las modalidades, presencial o no presencial, las sesiones de tutorización se realizarán por medios telemáticos (correo electrónico, videoconferencia) bajo la modalidad de concertación previa.

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>              |                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>E-marketing en el sector turístico</b> |                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Asignatura                                | E-marketing en el sector turístico                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Código                                    | 004G240V01904                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Titulación                                | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
| Descriptores                              | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                    | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                           | 6                                                                                                                                                                                                                | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                    | Castellano                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Impartición                               |                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Departamento                              | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Coordinador/a                             | Mazaira Castro, Andrés                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Profesorado                               | Mazaira Castro, Andrés                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Correo-e                                  | amazaira@uvigo.es                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Web                                       |                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Descripción general                       | La materia trata de acercar al alumno a las particularidades del desarrollo de marketing en internet en general y específicamente las singularidades y potencialidades del ámbito digital en el sector turístico |            |       |              |

| <b>Competencias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1                  | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2                  | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3                  | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4                  | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5                  | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B1                  | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B3                  | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B5                  | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B7                  | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8                  | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9                  | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10                 | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C6                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                                                                                                                                                                                          |
| C15                 | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D3                  | Creatividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Resultados de aprendizaje</b>                                                                                                                                                                    |                                       |     |     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|-----|----|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                                  | Resultados de Formación y Aprendizaje |     |     |    |
| Conocer y Comprender como la extensión del uso de Internet y de la Cultura Digital está cambiando, Modelos de Negocios, Estrategias y Procesos en el ámbito del Sector Turístico                    | A1                                    | B1  | C6  | D3 |
|                                                                                                                                                                                                     | A2                                    | B3  | C15 |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A3                                    | B5  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A4                                    | B7  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A5                                    | B8  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     |                                       | B9  |     |    |
| Comprensión y reformulación del marketing turístico, entendido como cultura de orientación al mercado, a partir de los principios y valores propios de la digitalización de mercados y consumidores |                                       | B10 |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A1                                    | B1  | C6  | D3 |
|                                                                                                                                                                                                     | A2                                    | B3  | C15 |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A3                                    | B5  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A4                                    | B7  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     | A5                                    | B8  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     |                                       | B9  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                     |                                       | B10 |     |    |

| <b>Contenidos</b> |  |
|-------------------|--|
| Tema              |  |

|                                                                                                     |                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema I.- Introducción                                                                               | 1.- Cambios derivados de los nuevos hábitos Digitales.                                                                |
| Tema II.- Identidad Digital, Habilidades digitales y Conceptos básicos                              | 1.- Como obtener información.<br>2.- Como Guardar información.<br>3.- Como Compartir Información.                     |
| Tema III.- El nuevo Consumidor; la incidencia de Internet en los Procesos de Compra                 | 1.- El Consumidor Digital.<br>2.- Ecommerce.                                                                          |
| Tema IV La incorporación de la Cultura Digital en los procesos de concepción del Marketing Mix (II) | 1. Internet y la Definición y concepción del producto.<br>2.- Internet y el Precio<br>3.- Internet y la Comunicación. |
| Tema V: Tendencias: SoLoMo,                                                                         | Mobile & Wearable Marketing                                                                                           |
| (*)Tema VI.- Da Economía de Plataforma á Economía de Confianza                                      |                                                                                                                       |
| (*)Tema VII.- Funnel Digital y KPI                                                                  | (*)*                                                                                                                  |

| Planificación                          |                |                      |               |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
| Lección magistral                      | 9              | 10                   | 19            |
| Estudio de casos                       | 16             | 40                   | 56            |
| Presentación                           | 3              | 10                   | 13            |
| Trabajo tutelado                       | 16             | 45                   | 61            |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 1              | 0                    | 1             |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

| Metodologías      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lección magistral | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante. Se recomienda al estudiante que trabaje previamente el material entregado por el profesor y que se consulte la bibliografía recomendada para completar la información con el fin de seguir las explicaciones. |
| Estudio de casos  | Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución.                                                                                                                                                 |
| Presentación      | Exposición por parte del alumnado ante el docente y/o un grupo de estudiantes de un tema sobre los contenidos de la materia o de los resultados de un trabajo, ejercicio, proyecto, ....                                                                                                                                                                                                                  |
| Trabajo tutelado  | El estudiante, de manera individual o en grupo, debe elaborar un documento sobre la temática de la materia o prepara seminarios, investigaciones, memorias, ensayos, resúmenes de lecturas, conferencias, etc. Generalmente se trata de una actividad autónoma o en grupo del/de los estudiante/s que incluye la búsqueda y recogida de información, lectura y manejo de bibliografía, redacción...       |

| Atención personalizada |                                                                             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Metodologías           | Descripción                                                                 |
| Trabajo tutelado       | Tiempo dedicado por el profesor a la atención personalizada del estudiante. |

| Evaluación       |                                                                                  |              |                                       |     |     |    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-----|-----|----|
|                  | Descripción                                                                      | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |     |     |    |
| Estudio de casos | Se entregarán casos y ejercicios que habrá que resolver                          | 21           | A1                                    | B1  | C6  | D3 |
|                  |                                                                                  |              | A2                                    | B3  | C15 |    |
|                  |                                                                                  |              | A3                                    | B5  |     |    |
|                  |                                                                                  |              | A4                                    | B7  |     |    |
|                  |                                                                                  |              | A5                                    | B8  |     |    |
|                  |                                                                                  |              |                                       | B9  |     |    |
|                  |                                                                                  |              |                                       | B10 |     |    |
|                  |                                                                                  |              | A1                                    | B1  | C6  | D3 |
|                  |                                                                                  |              | A2                                    | B3  | C15 |    |
|                  |                                                                                  |              | A3                                    | B5  |     |    |
| Presentación     | Presentaciones en el aula y participaciones en los debates que surjan en el aula | 18           | A4                                    | B7  |     |    |
|                  |                                                                                  |              | A5                                    | B8  |     |    |
|                  |                                                                                  |              |                                       | B9  |     |    |
|                  |                                                                                  |              |                                       | B10 |     |    |

|                                        |                                                        |    |                            |                                         |           |    |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------------------------------|-----------|----|
| Trabajo tutelado                       | Trabajo a realizar de forma autónoma por el estudiante | 21 | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C6<br>C15 | D3 |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Preguntas cortas acerca del temario                    | 40 | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B5                                      |           |    |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

El alumno podrá optar al principio del curso por dos posibilidades de Evaluación:

#### 1) Evaluación continua

Se realizará una evaluación continuada a lo largo del semestre, valorándose la participación en clase, la resolución de ejercicios, casos prácticos y los trabajos tanto en grupo como individuales.

En caso de que el alumno que opte por este sistema no logre superar la materia mediante sus aportaciones/trabajos a lo largo del curso; el alumno realizará un examen final "abreviado" (que pondrá la prueba los conocimientos del alumno de la materia y el nivel alcanzado en los Resultados de Aprendizaje deseados); en este caso el valor de esta prueba será como máximo del 40% de la nota final, debiendo de tener el alumno un mínimo de puntos en cada parte: evaluación durante lo curso y el examen).

Este modo es aplicable en las convocatorias del incluso curso académico.

#### 2) Evaluación no continua

Este sistema de evaluación puede ser elegido por todos los estudiantes que no sigan la forma anterior de la evaluación. Consta de un examen de todos los contenidos abordados a lo largo de todo el curso.

#### NOTA .-% de los sistemas de calificación refleja el caso de la evaluación continua con necesidad de la evaluación teórica

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro. En el caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

### Fuentes de información

#### Bibliografía Básica

#### Bibliografía Complementaria

Seybold, Patricia B., **Clientes.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,

### Recomendaciones

#### Otros comentarios

Esta guía docente anticipa las líneas de actuación que se deben llevar a cabo con el alumno en la materia y se concibe de forma flexible. En consecuencia, puede requerir reajustes a lo largo del curso académico promovidos por la dinámica de la clase y del grupo de destinatarios real o por la relevancia de las situaciones que pudiesen surgir. Asimismo, se aportará a los alumnos la información y pautas concretas que sean necesarias en cada momento del proceso formativo.



| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>            |                                                                                                                        |            |       |              |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Comercio internacional y turismo</b> |                                                                                                                        |            |       |              |
| Asignatura                              | Comercio internacional y turismo                                                                                       |            |       |              |
| Código                                  | 004G240V01905                                                                                                          |            |       |              |
| Titulación                              | Grado en Turismo                                                                                                       |            |       |              |
| Descriptores                            | Creditos ECTS                                                                                                          | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                         | 6                                                                                                                      | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                  | Castellano                                                                                                             |            |       |              |
| Impartición                             |                                                                                                                        |            |       |              |
| Departamento                            | Fundamentos del análisis económico e historia e instituciones económicas                                               |            |       |              |
| Coordinador/a                           | Pereira Lorenzo, Nemesio                                                                                               |            |       |              |
| Profesorado                             | Pereira Lorenzo, Nemesio                                                                                               |            |       |              |
| Correo-e                                | nemesio@uvigo.es                                                                                                       |            |       |              |
| Web                                     | <a href="http://http://webs.uvigo.es/nemesio/">http://http://webs.uvigo.es/nemesio/</a>                                |            |       |              |
| Descripción general                     | Análisis de las relaciones comerciales entre los distintos países y las distintas teorías que lo explican o justifican |            |       |              |

| <b>Competencias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1                  | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2                  | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3                  | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4                  | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5                  | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B2                  | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                                                                                                                                                                           |
| B3                  | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B5                  | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B7                  | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8                  | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9                  | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10                 | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C1                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                                                                                                                                                                                       |
| C2                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de políticas públicas, estructura y evolución de los mercados turísticos: relaciones nacionales e internacionales                                                                                                                                                                                            |
| C9                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                                                                                                                  |
| D5                  | Motivación por la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Resultados de aprendizaje</b>                                                    |                                       |                       |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|----|----|
| Resultados previstos en la materia                                                  | Resultados de Formación y Aprendizaje |                       |    |    |
| Identificar a los distintos agentes económicos que intervienen en el mercado        | A1<br>A2<br>A3                        | B2                    | C1 | D5 |
| Establecer el tipo de relaciones que existen entre los distintos agentes económicos | A3<br>A4<br>A5                        | B7<br>B8<br>B9<br>B10 |    | D5 |
| analizar las políticas económicas sobre los mercados turísticos                     | A5                                    | B9<br>B10             | C2 |    |
| Identificar las interrelaciones entre los mercados internacionales y los nacionales | A1                                    | B3<br>B5<br>B7        | C2 |    |

**Contenidos**

## Tema

|                                                      |                                           |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. TURISMO Y COMERCIO INTERNACIONAL                  | 1.1 TURISMO<br>1.2 COMERCIO INTERNACIONAL |
| 2. TEORÍAS EXPLICATIVAS DE ÉL COMERCIO INTERNACIONAL | .                                         |
| 3. MOVILIDAD INTERNACIONAL DE FACTORES PRODUCTIVOS   | .                                         |
| 4. LAS EMPRESAS DENTRO DE LA INDUSTRIA               | .                                         |
| 4. TIPO DE CAMBIO Y TURISMO                          | .                                         |
| 5. BALANZA DE PAGOS Y TURISMO                        | .                                         |
| 6.- POLITICA COMERCIAL INTERNACIONAL                 | .                                         |

**Planificación**

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Debate                                 | 0              | 24                   | 24            |
| Estudio de casos                       | 15             | 10                   | 25            |
| Trabajo tutelado                       | 3              | 3                    | 6             |
| Lección magistral                      | 30             | 5                    | 35            |
| Examen de preguntas objetivas          | 1              | 29                   | 30            |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 1              | 29                   | 30            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

**Metodologías**

|                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Debate            | Charla abierta entre un grupo de estudiantes. Puede centrarse en un tema de los contenidos de la materia, en el análisis de un caso, en el resultado de un proyecto, ejercicio o problema desarrollado previamente en una sesión magistral...                                                                                                                                   |
| Estudio de casos  | Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución.                                                                                                                       |
| Trabajo tutelado  | El estudiante, de manera individual o en grupo, elabora un documento sobre la temática de la materia o prepara seminarios, investigaciones, memorias, ensayos, resúmenes de lecturas, conferencias, etc. Generalmente se trata de una actividad autónoma de/de los estudiante/s que incluye la búsqueda y recogida de información, lectura y manejo de bibliografía, redacción. |
| Lección magistral | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.                                                                                                                                                                                     |

**Atención personalizada**

| Metodologías      | Descripción                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral | Desarrollo del temario en Aula                                                                                         |
| Debate            | Plantear temas relacionados con el temario y debatir en aula por parte de los alumnos                                  |
| Estudio de casos  | Análisis de un caso particular relacionado con el temario y propuestas sobre el mismo por parte de los alumnos en aula |
| Trabajo tutelado  | Realización de ejercicios numéricos en aula                                                                            |

**Evaluación**

|                                        | Descripción                                                                                                | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |                            |          |    |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|----------------------------|----------|----|
| Examen de preguntas objetivas          | Examen tipo test relacionado con los contenidos teóricos de la asignatura                                  | 50           | A1<br>A2<br>A3                        | B2<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8 | C1<br>C2 |    |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Resolución de ejercicios relacionados con el temario y con las prácticas efectuadas en los grupos medianos | 50           | A4<br>A5                              | B9<br>B10                  | C9       | D5 |

**Otros comentarios sobre la Evaluación**

A los alumnos que no sigan la evaluación continua se le evaluará mediante un examen compuesto de dos partes, una

teórica y otra práctica que supondrá cada una un 50 % de la nota final, siendo necesario aprobar ambas partes para superar la asignatura.

En las pruebas de julio se seguirá el mismo criterio que el de los alumnos que no sigan la evaluación continua.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2022-2023. En caso de disparidad o conflicto entre las fechas de los exámenes, prevalecerán las señaladas en la página web de la Facultad de C. Empresariales y Turismo.

---

#### **Fuentes de información**

##### **Bibliografía Básica**

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

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

##### **Bibliografía Complementaria**

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

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

RAY, DEBRAJ, **ECONOMIA DEL DESARROLLO**, ANTONI BOSCH,

---

#### **Recomendaciones**

##### **Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

Economía: Introducción a la economía/O04G240V01103

Turismo y desarrollo económico territorial/O04G240V01501

---

**DATOS IDENTIFICATIVOS****Derecho turístico laboral e internacional**

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Derecho turístico laboral e internacional                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Código              | O04G240V01906                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua              | Castellano                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Impartición         | Gallego                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |       |              |
| Departamento        | Derecho privado<br>Derecho público especial                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
| Coordinador/a       | Castro Batán, María Jesús<br>Gonzalez Jerez, Jose Antonio                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Profesorado         | Castro Batán, María Jesús<br>Gonzalez Jerez, Jose Antonio                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Correo-e            | chus@arcosabogados.com<br>jagonje@yahoo.es                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
| Descripción general | La materia "Derecho turístico laboral e internacional" integra dos módulos dedicados, por una parte, al análisis de aspectos jurídico-laborales del turismo -a modo de continuación a la materia "Legislación Turística" impartida en el primero curso- y, por otra parte al derecho Internacional del Turismo. |            |       |              |

**Competencias**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B8     | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                                                                                                                                                                                       |
| C8     | Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C12    | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                                                                                                                                                                                                                              |
| C13    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                                                                                                                                                                            |
| D1     | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D2     | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| D4     | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Resultados de aprendizaje**

| Resultados previstos en la materia                                                                                               | Resultados de Formación y Aprendizaje |    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|-----|
| Conocimiento de las normas laborales e internacionales que configuran el marco jurídico regulador de las actividades turísticas. | A1                                    | B8 | C1  |
|                                                                                                                                  | A2                                    |    | C8  |
|                                                                                                                                  | A3                                    |    | C12 |
|                                                                                                                                  | A4                                    |    | C13 |
|                                                                                                                                  | A5                                    |    |     |
| Comprensión de las normas laborales e internacionales que configuran el marco jurídico regulador de las actividades turísticas.  | A1                                    | B8 | C1  |
|                                                                                                                                  | A2                                    |    | C8  |
|                                                                                                                                  | A3                                    |    | C12 |
|                                                                                                                                  | A4                                    |    | C13 |
|                                                                                                                                  | A5                                    |    |     |

Interpretación y aplicación de las normas laborales e internacionales que configuran el marco jurídico regulador de las actividades turísticas.

A1 B8 C13 D1  
A2 B9 D2  
A3 B10 D4  
A4  
A5

## Contenidos

| Tema                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BLOQUE I: EMPLEO Y TURISMO. EMPRESA TURÍSTICA Y SEGURIDAD SOCIAL                     | 1. Especial referencia al trabajo [por cuenta ajena] y la dependencia.- 2. El trabajo autónomo. El Estatuto del Trabajador Autónomo.- 3. Fuentes del Derecho del Trabajo: legislación estatal, convenios colectivos, legislación supraestatal, usos y costumbres profesionales, jurisprudencia y doctrina judicial, principios generales del derecho, principios laborales.-                                                                                                                                                                                                                                 |
| TEMA 1. Introducción. Presupuestos configuradores y fuentes del Derecho del Trabajo. | 1. Servicios públicos de empleo y agencias de colocación. 2. Fomento del empleo. Subvenciones y bonificaciones.- 3. Relaciones triangulares: empresas de trabajo temporal.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| TEMA 2. Empleo y Turismo.                                                            | 1. El modelo constitucional de Seguridad Social.- 2. Estructura del sistema de Seguridad Social.- Nivel profesional o contributivo.- Nivel asistencial o no contributivo.- Régimen General y Regímenes Especiales de la Seguridad Social. 3. Gestión de la Seguridad Social. Entidades gestoras y servicios comunes.- Entidades colaboradoras.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| TEMA 3. Empresa turística y Seguridad Social.                                        | 1. Actos de encuadramiento. Inscripción, afiliación, altas y bajas. 2. Financiación del Sistema de Seguridad Social. En particular, en el Régimen General. El deber de cotización. Bases, tipos y cuotas.- 3. La acción protectora en el Régimen General de la Seguridad Social. Riesgos profesionales y riesgos comunes. Accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad común y accidente no laboral. Referencia a otras contingencias profesionales. Tipología y extensión de la acción protectora. 4. Mejoras voluntarias: análisis de convenios colectivos de aplicación al sector turístico.- |
| TEMA 4. Deberes de Seguridad Social del empresario del sector turístico.             | 1. Derecho de extranjería.- 2. Políticas de visados y de libre circulación de personas. 3.- Derecho consular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| BLOQUE II: DERECHO INTERNACIONAL DEL TURISMO.                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TEMA 1. Las fronteras y la libre circulación de personas.                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TEMA 2. Problemas de Derecho internacional personal relativos al turismo (I):        | 1. Marco jurídico general del Derecho internacional de transporte de viajeros.- 2. El contrato internacional de transporte de viajeros.- 3. Problemas de competencia judicial internacional. -4. La ley aplicable al contrato de transporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| TEMA 3. Problemas de Derecho internacional personal relativos al turismo (II):       | 1. Marco jurídico general del Derecho internacional de consumo.- 2. El contrato internacional de consumo.- 3. Problemas de competencia judicial internacional.- 4. La ley aplicable al contrato de consumo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| TEMA 4. Problemas de Derecho internacional personal relativos al turismo (III):      | La. Marco jurídico general del Derecho internacional de daños.- 2. Casos de responsabilidad internacional por daños.- 3. Problemas de competencia judicial internacional.- 4. La ley aplicable a la responsabilidad internacional.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Planificación

|                               | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas       | 15             | 30                   | 45            |
| Lección magistral             | 30             | 60                   | 90            |
| Examen de preguntas objetivas | 4              | 11                   | 15            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas | Actividad en la que se formulan problema y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas o algoritmos, la aplicación de procedimientos de transformación de la información disponible y la interpretación de los resultados. Se suele utilizar como complemento de la lección magistral. |
| Lección magistral       | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.                                                                                                                                                                                                                            |

## Atención personalizada

| Metodologías            | Descripción                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral       | Entrevistas/conversaciones del docente con los alumnos para resolver las dudas planteadas en el marco de las clases teóricas.                                                    |
| Resolución de problemas | Entrevistas/conversaciones del docente con los alumnos para resolver las dudas planteadas en el marco de clases prácticas dedicadas a la resolución de problemas y o ejercicios. |

| Evaluación                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |    |                                       |     |    |  |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|---------------------------------------|-----|----|--|
| Descripción                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Calificación |    | Resultados de Formación y Aprendizaje |     |    |  |
| Examen de preguntas objetivas | Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas cerradas de elección múltiple. Los alumnos seleccionan una respuesta entre un número limitado de posibilidades. Las pruebas de tipo test incluirán preguntas de carácter práctico para evaluar las competencias adquiridas en estudios de casos/análisis de situaciones | 100          | A1 | B8                                    | C1  | D1 |  |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | A2 | B9                                    | C8  | D2 |  |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | A3 | B10                                   | C12 | D4 |  |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | A4 |                                       | C13 |    |  |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | A5 |                                       |     |    |  |

#### Otros comentarios sobre la Evaluación

PRIMERA CONVOCATORIA: Sistema de evaluación continua: Al comienzo del curso, el/la alumno/a deberá manifestar su voluntad de someterse al sistema de evaluación continua. Para optar al sistema de evaluación continua, el/la alumno/a deberá acreditar asistencia a un 80% de las clases. El/la alumno/a que se acoja a este sistema y acredite la presencialidad mínima del 80%, será evaluado mediante 4 pruebas de tipo test realizadas a lo largo del período de docencia. La nota final será el promedio aritmético de las calificaciones obtenidas en las 4 pruebas de tipo test.

Sistema de evaluación final: El/la alumno/a que no opte por el sistema de evaluación continua tendrá derecho a ser evaluado mediante examen final que representará el 100% de la calificación en la materia. El citado examen final consistirá en una prueba única tipo test que versará sobre la totalidad del programa.

SEGUNDA CONVOCATORIA: El/la alumno/a que no supere la materia en primera convocatoria -bien mediante sometimiento a evaluación continua, bien mediante sometimiento a evaluación final- será evaluado en segunda convocatoria mediante examen final que representará el 100% de la calificación en la materia. El citado examen final consistirá en una prueba única de tipo test que versará sobre la totalidad del programa.

CONVOCATORIA FIN DE CARRERA: En la convocatoria fin de carrera el/la alumno/a será evaluado en un único examen escrito tipo test que representará el 100% de la nota final.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2022-2023. En caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes, prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

#### Fuentes de información

##### Bibliografía Básica

MARTÍN VALVERDE, A. RODRÍGUEZ-SAÑUDO 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 MASÍÁ, 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**,

##### Bibliografía Complementaria

#### Recomendaciones

| DATOS IDENTIFICATIVOS                        |                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Creación y viabilidad de empresas turísticas |                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Asignatura                                   | Creación y viabilidad de empresas turísticas                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Código                                       | O04G240V01907                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Titulación                                   | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                   |            |       |              |
| Descriptores                                 | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                      | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                              | 6                                                                                                                                                                                                                  | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                       | #EnglishFriendly                                                                                                                                                                                                   |            |       |              |
| Impartición                                  | Gallego                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Departamento                                 | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Coordinador/a                                | Domínguez Vila, Trinidad                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Profesorado                                  | Domínguez Vila, Trinidad                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Correo-e                                     | trinidad@uvigo.es                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Web                                          |                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Descripción general                          | Proceso de creación de empresas. Emprendedor e idea de negocio. Creatividad e innovación aplicadas a la idea de negocio. Plan de empresa. Acceso a la condición de empresarios. Trámites e implicaciones prácticas |            |       |              |

### Competencias

Código

### Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia

Resultados de Formación y Aprendizaje

### Contenidos

Tema

(\*)BLOQUE I: FUNDAMENTOS

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

(\*) BLOQUE II:

O PLAN DE EMPRESA DO SECTOR TURISTICO NA PRÁCTICA

- (\*)Introduccion.
- Definicion do proxecto de negocio.
- O Equipo promotor.
- Análise e diagnostico da situacion.
- 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 Innovacion/Plan de calidade.
- Conclusións do Plan de emp

### Planificación

|                         | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas | 25             | 18                   | 43            |
| Lección magistral       | 17.5           | 0                    | 17.5          |
| Aprendizaje-servicio    | 28             | 18                   | 46            |
| Trabajo                 | 20             | 45                   | 65            |
| Presentación            | 10             | 14.5                 | 24.5          |
| Observacion sistemática | 0              | 7                    | 7             |
| Portafolio/dossier      | 0              | 7                    | 7             |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

### Metodologías

|                         | Descripción                                                                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas | Actividades en las que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la materia. Se utilizan como complemento de la lección magistral. |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral    | Explicación por parte del profesor de los contenidos básicos de la materia. Explicación de las directrices de trabajo, fuentes de información y pautas para desarrollar el trabajo de la materia. Se trata de suscitar en los alumnos el interés por las creación de empresas, como una posible alternativa empresarial. Para ello, tendrán que integrar los conocimientos adquiridos en otras asignaturas y aplicarlos a la creación de la propia empresa. |
| Aprendizaje-servicio | Combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un sólo proyecto articulado donde los/las participantes aprenden a trabajar en las necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarla.                                                                                                                                                                                                                                            |

#### Atención personalizada

| Metodologías         | Descripción                                                                                                                                   |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprendizaje-servicio | Participación voluntaria en un proyecto de aprendizaje en colaboración con otra organización                                                  |
| Pruebas              | Descripción                                                                                                                                   |
| Trabajo              | Seguimiento personal de los trabajos que realicen los alumnos, y mas concretamente en lo que se refiere a la elaboración del Plan de Empresa. |
| Presentación         | El alumnado deberá realizar un plan de empresa sobre una empresa de nueva creación, que tendrán que entregar y exponer a lo largo del curso   |

#### Evaluación

|                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|
| Trabajo                 | Incluye la realización por parte del alumno de un Plan de Empresa del sector turístico, a propuesta del profesor, sobre una empresa de nueva creación.                                                                                                                                                        | 70           |                                       |
| Presentación            | (*)Inclúe presentación parciais e finais do plan de empresa e exercizos da aula                                                                                                                                                                                                                               | 30           |                                       |
| Observación sistemática | (*)Percepción atenta, racional, planificada e sistemática para describir e rexistrar as manifestacións do comportamento do alumnado participante en ApS.                                                                                                                                                      | 15           |                                       |
| Portafolio/dossier      | (*)Realización dun cartafol coas aprendizaxes derivadas da experiencia de ApS. Consiste na recompilación do traballo do/a estudante no que amosa os seus esforzos, progresos e logros. A recompilación debe incluír contidos elixidos polo alumno/a, os criterios de selección e evidencias de autoreflexión. | 15           |                                       |

#### Otros comentarios sobre la Evaluación

Las fechas y horas de las pruebas de evaluación de las distintas convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de

evaluación aprobada por la Junta del Centro para el año académico 2022-23.

Evaluación: se realizarán pruebas en las que se demuestre la adquisición de competencias de la asignatura.

El conjunto de pruebas especificado anteriormente constituye el sistema de evaluación continua. Pasar la evaluación continua

Será obligatorio realizar el trabajo supervisado y todas las pruebas mencionadas anteriormente.

Para aquellos alumnos que no sigan la evaluación continua el sistema de evaluación será una prueba global de toda la asignatura

que valdrá el 100% de la nota.

Cualquier evidencia de trabajo plagiado o copiado y evidencia resultará en una calificación suspendida en todos convocatorias para el curso académico correspondiente.

Las fechas y horas de las pruebas de evaluación de las distintas convocatorias son las especificadas en y calendario de pruebas de

evaluación aprobada por la Junta del Centro para el curso académico 2021/22. En caso de conflicto o disparidad entre las fechas del



Prevalecerán los exámenes indicados en la página web de la facultad.

---

### **Fuentes de información**

#### **Bibliografía Básica**

#### **Bibliografía Complementaria**

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

FERNÁNDEZ, ZULIMA, **MANUAL DE CREACIÓN DE EMPRESAS: DE LA OPORTUNIDAD A LA PUESTA EN MARCHA**, 2014,

JIMENEZ, JOSE ANTONIO, **DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y VIABILIDAD DE EMPRESAS**, 2008,

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

RIVAS, JESÚS, **ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y CREACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**, 2005,

---

### **Recomendaciones**

#### **Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

Empresa: Contabilidad de organizaciones turísticas I/O04G240V01101

Empresa: Contabilidad de organizaciones turísticas II/O04G240V01202

Empresa: Dirección y gestión de entidades turísticas I/O04G240V01102

Empresa: Dirección y gestión de entidades turísticas II/O04G240V01203

Distribución turística/O04G240V01401

Gestión de recursos humanos en empresas turísticas/O04G240V01305

Marketing turístico/O04G240V01303

Planificación económico-financiera de las empresas turísticas/O04G240V01912

---

**DATOS IDENTIFICATIVOS****Planificación y dirección de espacios turísticos**

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Planificación y dirección de espacios turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Código              | O04G240V01908                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua Impartición  | Castellano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
| Departamento        | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Coordinador/a       | Cruz González, María Montserrat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
| Profesorado         | Cruz González, María Montserrat<br>Sánchez Sellero, Francisco Javier                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Correo-e            | mcruz@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Web                 | <a href="http://www.fcetou.uvigo.es">http://www.fcetou.uvigo.es</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
| Descripción general | La gestión y planificación del destino turístico implica una visión integral de las necesidades y capacidades del espacio. Visión estratégica del espacio turístico. Métodos y técnicas de planificación estratégica, diagnosis y evaluación de los recursos turísticos. Análisis del entorno competitivo. Recursos y capacidades. Cadena de valor. |            |       |              |

**Competencias**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B1     | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B3     | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B5     | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B7     | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8     | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| C1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                                                                                                                                                                                       |
| C2     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de políticas públicas, estructura y evolución de los mercados turísticos: relaciones nacionales e internacionales                                                                                                                                                                                            |
| C3     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                                                                                                                                                                                |
| C5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas                                                                                                                                                                     |
| C9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                                                                                                                  |
| C10    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C13    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                                                                                                                                                                            |
| C15    | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D2     | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| D3     | Creatividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| D4     | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| D5     | Motivación por la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Resultados de aprendizaje**

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resultados de Formación y Aprendizaje |                            |                                           |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
| Los alumnos/as deberán integrar y comprender los fundamentos teóricos, conceptos básicos y factores clave sobre planificación y gestión turística                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | A1<br>A2<br>A3<br>A4                  |                            |                                           |                      |
| El estudiantado deberá conceptualizar y buscar soluciones ante problemas que se le planteen, referentes a la evaluación de espacios turísticos, investigando en un área o áreas territoriales, sus recursos y sus posibilidades con respecto al turismo, aplicando los conocimientos tanto prácticos como teóricos adquiridos a lo largo de la asignatura y interrelacionándose con los compañeros y compañeras, para la elaboración de resultados conjuntos. | A2                                    | B5<br>B7<br>B9             | C2<br>C3<br>C5<br>C9<br>C13               |                      |
| El estudiantado elaborará y resolverá situaciones que tengan que ver con la planificación de acciones de desarrollo turísticos, así como la organización de recursos tanto humanos como no humanos, utilizando técnicas de investigación y medios apropiados de análisis.                                                                                                                                                                                     | A5                                    | B1<br>B3<br>B7<br>B9       | C1<br>C2<br>C3<br>C9<br>C10<br>C13        | D3<br>D4             |
| Los alumnos y alumnas de esta asignatura deberán conocer los actores principales tanto públicos como privados, de la planificación y organización turística nacional, estudiando y aplicando conocimientos del marco competencial, la política turística pública y la gobernabilidad del espacio turístico.                                                                                                                                                   | A3                                    | B8<br>B9                   | C1<br>C2<br>C5<br>C13<br>C15              | D2<br>D5             |
| El alumnado de esta asignatura deberá saber formular e implementar un plan de ordenación turística, indicando claramente la estructura y contenido del mismo, y aplicando las técnicas de planificación y gestión aprendidas a lo largo de la asignatura.                                                                                                                                                                                                     | A3<br>A4                              | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B9 | C1<br>C2<br>C3<br>C5<br>C10<br>C13<br>C15 | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |

## Contenidos

### Tema

En este asignatura se contextualizará y se propondrán soluciones para la evaluación y planificación de los espacios turísticos.

#### TEMA 1: FUNDAMENTOS GEOGRÁFICOS Y FACTORES CLAVE DEL TURISMO

- 1.1. Aportaciones geográficas al turismo
- 1.2. Elementos del sistema turístico
- 1.3. Factores que influyen en la localización del turismo

#### TEMA 2: DIMENSIÓN TERRITORIAL DEL TURISMO

- 2.1. Espacio turístico
- 2.2. Destinos turísticos: tipos y modelos
- 2.3. Desarrollo y competitividad territorial del turismo
- 2.4. Entorno geográfico, espacios y áreas turísticas

#### TEMA 3: ORDENACIÓN Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL

- 3.1. Ordenación del territorio
- 3.2. Agentes en el destino turístico
- 3.3. Técnicas e instrumentos de planificación de áreas turísticas
- 3.4. Planes de turismo
- 3.5. PNIT

## Planificación

|                                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|--------------------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Lección magistral                                      | 20             | 20                   | 40            |
| Estudio de casos                                       | 12             | 30                   | 42            |
| Salidas de estudio                                     | 3              | 7.5                  | 10.5          |
| Prácticas con apoyo de las TIC                         | 3              | 7.5                  | 10.5          |
| Resolución de problemas y/o ejercicios                 | 2              | 20                   | 22            |
| Resolución de problemas y/o ejercicios                 | 4              | 16                   | 20            |
| Informe de prácticas, prácticum y prácticas externas 1 |                | 4                    | 5             |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas .<br>Las sesiones teóricas, pueden completarse con dinámicas como análisis de textos que ayuden a la comprensión de los conceptos teóricos de la materia. |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudio de casos               | Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución<br>Trabajos de aula El estudiante desarrolla ejercicios o proyectos en el aula bajo las directrices de supervisión del profesor |
| Salidas de estudio             | Consiste en la realización de una salida de campo, para aplicar alguna de las herramientas de planificación turística sobre el terreno                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Prácticas con apoyo de las TIC | Actividades de aplicación de los conocimientos a situaciones concretas y de adquisición de habilidades básicas y procedimentales relacionadas con la materia desarrolladas en el aula de informática.                                                                                                                                                                                    |

### Atención personalizada

### Evaluación

|                                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                             | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |                                  |                                                 |                      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------|
| Estudio de casos                                     | Realización de actividades que complementan la sesión magistral. Comentarios de lecturas de artículos. Realización de ejercicios teórico prácticos. Exposiciones de actividades, etc. Participación activa en la clase. | 20           | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5            | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9 | C1<br>C2<br>C3<br>C5<br>C9<br>C10<br>C13<br>C15 | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| Resolución de problemas y/o ejercicios               | Examen sobre los contenidos teórico-prácticos de la materia.                                                                                                                                                            | 50           | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5            | B8<br>B9                         | C1<br>C2<br>C3<br>C5<br>C10<br>C13<br>C15       |                      |
| Resolución de problemas y/o ejercicios               | Resolución de ejercicios y casos de planificación turística, individuales y en grupo.                                                                                                                                   | 20           | A2<br>A4<br>A5                        | B1<br>B3<br>B5<br>B7             | C9<br>D2<br>D3<br>D4<br>D5                      |                      |
| Informe de prácticas, prácticum y prácticas externas | Tras la realización de la correspondiente salida de campo, el alumnado deberá realizar un informe guiado, en el que se analizarán los datos y se obtendrán resultados, según la información obtenida y facilitada.      | 10           | A3<br>A4                              | B1<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9 | C1<br>C2<br>C3<br>C5<br>C9<br>C10<br>C13        | D2<br>D3<br>D5       |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

La planificación de la materia supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de los trabajos de aula y realización de un examen final. Los alumnos que siguen evaluación continua deberán tener una asistencia mínima de un 80%. Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Junta de Centro para el curso 2022-2023.

La evaluación continua implica superar todas las partes de la materia, es decir, se precisa una nota igual o superior a 5 en la evaluación de contenidos teórico-prácticos, e una nota de 5 o superior en la evaluación de practicas en el aula (estudio de casos, resolución de problemas e informe de practicas)

En caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la pagina web de la fctetou. Segunda convocatoria: La nota correspondiente a los trabajos de aula, se conservará durante un curso académico (convocatorias de junio y julio). Los alumnos que no sigan evaluación continua realizarán un examen final teórico práctico sobre todos los contenidos de la asignatura que representará el 100% de la nota.

### Fuentes de información

#### Bibliografía Básica

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,

**Bibliografía Complementaria**

Lopez Olivares, D., **Los recursos turísticos**, Tirant Humanidades,

**Recomendaciones**

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Programación y guía de itinerarios turísticos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Asignatura                                           | Programación y guía de itinerarios turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
| Código                                               | O04G240V01909                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
| Titulación                                           | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Descriptores                                         | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                                      | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                               | Castellano                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Impartición                                          | Gallego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Departamento                                         | Historia, arte y geografía                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Coordinador/a                                        | Díaz Fernández, José Antonio                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Profesorado                                          | Díaz Fernández, José Antonio                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Correo-e                                             | tonydiaz@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Web                                                  | http://moovi.uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Descripción general                                  | Conocimiento de los conceptos, planificación y tipología de los itinerarios turísticos. Bases metodológicas y diseño de las rutas. Evaluación del territorio y de sus recursos turísticos. Análisis de la explotación turística del Patrimonio Cultural y natural. Rutas e itinerarios turísticos en diversas escalas. |            |       |              |

### Competencias

| Código |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B3     | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B7     | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8     | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| C3     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                                                                                                                                                                                |
| C4     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                                                                                                                                                                                                |
| C9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                                                                                                                  |
| C10    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C15    | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D2     | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### Resultados de aprendizaje

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                     | Resultados de Formación y Aprendizaje |                |                 |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|-----------------|----|
| Destreza en la selección y tratamiento de los datos significativos para el diseño y puesta en valor de los itinerarios turísticos, con el uso de técnicas cualitativas y cuantitativas | A2<br>A3                              | B8             | C9              | D2 |
| Adquisición de habilidades para analizar e interpretar los diversos recursos hacia programación de los itinerarios habida cuenta los impactos del turismo                              | A5                                    | B3<br>B9       | C4<br>C9<br>C10 | D2 |
| Conocimiento y comprensión de las funciones y de los procedimientos de la guía de los itinerarios turísticos.                                                                          | A1<br>A4                              | B3             | C3<br>C4<br>C15 | D2 |
| Presentación y defensa de trabajos y/o proyectos en un sentido ambiental y sociocultural, valorando los usuarios del producto turístico                                                | A4                                    | B7<br>B8<br>B9 | C9<br>C15       | D2 |

| <b>Contenidos</b>                |                                             |                                    |  |
|----------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|--|
| Tema                             |                                             |                                    |  |
| 1. Fundamentos teórico-prácticos | 1.1 Marco conceptual                        | 1.2 Aplicaciones operativas        |  |
| 2. Diagnóstico territorial       | 2.1 Evaluación de los recursos turísticos   | 2.2 Integración en los itinerarios |  |
| 3. Organización y promoción      | 3.1 Referentes de diseño de los itinerarios | 3.2 Formatos de la presentación    |  |

| <b>Planificación</b>          |                |                      |               |
|-------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                               | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
| Lección magistral             | 30             | 15                   | 45            |
| Estudio de casos              | 14             | 10                   | 24            |
| Trabajo tutelado              | 12             | 20                   | 32            |
| Seminario                     | 10             | 2                    | 12            |
| Examen de preguntas objetivas | 4              | 20                   | 24            |
| Trabajo                       | 3              | 10                   | 13            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

| <b>Metodologías</b> |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lección magistral   | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y prácticas. Presentación de las directrices de los estudios de caso a desarrollar por el estudiante.                                              |
| Estudio de casos    | Análisis de un hecho, problema o suceso real con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y entrenarse en procedimientos alternativos de solución. |
| Trabajo tutelado    | El estudiante, de manera individual o en grupo, elabora un documento sobre la temática de la materia o prepara seminarios, investigaciones, memorias, ensayos, resúmenes de lecturas, conferencias, etc.                                                  |
| Seminario           | Entrevistas que el alumno mantiene con el profesorado de la materia para asesoramiento/desarrollo de actividades de la materia y del proceso de aprendizaje.                                                                                              |

| <b>Atención personalizada</b> |                                                                                                               |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodologías                  | Descripción                                                                                                   |
| Seminario                     | Preparar las sesiones                                                                                         |
| Trabajo tutelado              | Realizar seguimiento y evaluación del trabajo, tanto del proceso como del resultado final                     |
| Estudio de casos              | Corregir y proporcionar feedback al alumnado sobre el proceso y los resultados de las actividades propuestas. |

| <b>Evaluación</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje             |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------|
|                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                                                   |
| Estudio de casos              | Análisis y debate de las alternativas en los casos presentados. Los resultados de aprendizaje evaluados son: Adquisición de habilidades para analizar e interpretar los diversos recursos hacia programación de los itinerarios habida cuenta los impactos del turismo; y Conocimiento y comprensión de las funciones y de los procedimientos de la guía de los itinerarios turísticos.                                                                                                                                                                                                | 10           | A1 B3 C3 D2<br>A3 B9 C4<br>A4 C9<br>A5 C10<br>C15 |
| Examen de preguntas objetivas | El alumnado realizará dos pruebas que incluyen preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta (verdadero/falso, elección múltiple, emparejamiento de elementos...). Los resultados de aprendizaje evaluados son: Conocimiento del origen y significado de los itinerarios turísticos en la secuencia diacrónica y sincrónica, razonando los aspectos básicos y las interacciones en la programación de ellos y Adquisición de habilidades para analizar e interpretar los diversos recursos hacia programación de los itinerarios habida cuenta los impactos del turismo. | 50           | A1 B3 C3 D2<br>A3 B8 C4<br>A5 B9 C9<br>C10        |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------|
| Trabajo | El alumnado elaborará, presentará y defenderá un trabajo tutelado (pequeña investigación) aplicando los conocimientos de la materia. Los resultados de aprendizaje evaluados son: Destreza en la selección y tratamiento de los datos significativos para el diseño y puesta en valor de los itinerarios turísticos, con el uso de técnicas cualitativas y cualitativas; Presentación y defensa de trabajos y/o proyectos en un sentido ambiental y sociocultural, valorando los usuarios del producto turístico. | 40 | A2 B7 C9 D2<br>A3 B8 C10<br>A4 B9 C15<br>A5 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------|

### Otros comentarios sobre la Evaluación

La materia será evaluada por un sistema de evaluación continua, a partir de las competencias adquiridas. La calificación final será la suma de los diferentes elementos evaluados habida cuenta aspectos teóricos y prácticos (final numérica de 0 a 10 por la legislación vigente). Casos particulares serán expuestos el profesor/la de la materia. Los alumnos que no sigan evaluación continua podrán presentarse a los exámenes finales fijados en la programación de exámenes de la Facultad, ateniéndose a los siguientes criterios: a) Prueba escrita. Examen general de carácter teórico que supondrá el 70% de la calificación final. b) Realización de un trabajo que supondrá el 30% de la calificación final. Segunda convocatoria: Se evaluará el alumno con la realización de un examen final de carácter teórico-práctico que supondrá el 50% de la calificación final, ateniéndose a los mismos criterios ya expuestos para la primera convocatoria. Se conservarán las calificaciones de trabajo tutelado y otras actividades de evaluación continua que el alumno ya realizara. En aquellos casos que no se cumpla alguno de los supuestos mencionados anteriormente, el alumno deberá de compensarlo mediante la realización de un trabajo en relación con el temario de la materia.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2018-2019. En el caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

### Fuentes de información

#### Bibliografía Básica

#### Bibliografía Complementaria

Cànoves, G. et al, **Turismo de interior: renovarse o morir Estrategias y productos en Catalunya, Galicia y Murcia**, Universitat de València, Servei de Publicacions, 2014

Estro Montaña e de Lima e Costa, J. M., **Rutas del agua por la costa del Eixo Atlántico**, Nigra Trea, 2009

Fariña Tojo, J. e , Higuera, E., **Turismo y uso sostenible del territorio: el senderismo como posibilidad para los pequeños municipios**, Universidad Politécnica de Madrid, 1999

Fernández Zamora, A., **Turismo y patrimonio cultural**, Universidad de Jaén, 2006

García, J. e Vaquero, M. B. (dirs.), **Roteiros culturais por Ourense**, Inorde, 2001

Gómez Prieto, J e Quijano Díaz, C., **Rutas e itinerarios turísticos en España**, Síntesis, 1991

Morales Miranda, J., **Guía práctica para la interpretación del patrimonio: el arte de acercar el legado natural y cultural**, Junta de Andalucía, Consejería de Cultura: Tragsa, 2001

Querol, M. Á., **Manual de gestión del patrimonio cultural**, Akal, 2010

Williams, Stephen, **Tourism Geography: A New Synthesis**, Routledge, 2009

### Recomendaciones

#### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Geografía: El turismo en el mundo actual/O04G240V01104

Recursos territoriales/O04G240V01304

### Otros comentarios

La MATERIA SERÁ IMPARTIDA POR UN/UNA PROFESOR/A A CONTRATAR POR LA UNIVERSIDAD DE VIGO. LA CONVOCATORIA SE ENCUENTRA, EN ESTA FECHA, PENDIENTE DE RESOLUCIÓN (CONCURSO DE PROFESORADO).



| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>           |                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Gestión de destinos de interior</b> |                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Asignatura                             | Gestión de destinos de interior                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Código                                 | O04G240V01910                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Titulación                             | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                   |            |       |              |
| Descriptores                           | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                      | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                        | 6                                                                                                                                                                                                                                  | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                 | Castellano                                                                                                                                                                                                                         |            |       |              |
| Impartición                            | Gallego                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Departamento                           | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Coordinador/a                          | Rodríguez de la Fuente, Marta                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Profesorado                            | Rodríguez de la Fuente, Marta                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Correo-e                               | marta@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                     |            |       |              |
| Web                                    |                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Descripción general                    | El objetivo de esta asignatura es acercar al alumno a la Gestión y Comercialización del Patrimonio Cultural y Turismo; turismo rural, turismo de espacios naturales, turismo gastronómico y enológico, así como el turismo termal. |            |       |              |

| <b>Competencias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A2                  | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio. |
| A3                  | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                              |
| A5                  | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                            |
| B1                  | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                                                                             |
| B2                  | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                                                                                     |
| B3                  | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                |
| B5                  | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                             |
| B6                  | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                                                                                                        |
| B7                  | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                          |
| B8                  | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                          |
| B9                  | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                        |
| B10                 | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                  |
| C3                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                                                                                          |
| C4                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                                                                                                          |
| C5                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas                                                                               |
| C9                  | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                            |
| C10                 | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                             |
| C13                 | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                                                                                      |
| D1                  | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                  |
| D2                  | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                     |
| D3                  | Creatividad                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Resultados de aprendizaje</b>                                                                                                               |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                             | Resultados de Formación y Aprendizaje       |
| El alumnado deberá identificar las características espaciales, territoriales y patrimoniales de los diferentes destinos de interior nacionales | A3 B3 C3<br>B9 C4<br>C5<br>C9<br>C10<br>C13 |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                                         |                              |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|------------------------------|----------|
| El alumnado estudiará el turismo de interior diferenciando formas de movilidad social y estudiando el impacto y la sostenibilidad que este turismo puede tener en las zonas que se realiza, para planificar opciones diferenciadas de recorridos posibles | A2<br>A3       | B1<br>B3<br>B7<br>B8<br>B9              | C3<br>C4<br>C5<br>C10<br>C13 | D2       |
| Los alumnos y alumnas identificarán tipos de productos y tipos de turismo interior en distintos espacios turísticos, así como los agentes sociales que los demandan y ofertan.                                                                            | A3             | B2<br>B9                                | C5<br>C9<br>C13              | D3       |
| Al finalizar la asignatura el alumnado poseerá conocimientos actualizados sobre técnicas de dirección y gestión turística en destinos de interior, suficientes para tomar decisiones individualizadas y en grupo                                          | A2<br>A3<br>A5 | B1<br>B5<br>B6<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C5<br>C9<br>C13              | D1<br>D3 |

## Contenidos

|                                                                                    |                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                               |                                                                                                                                                               |
| TEMA 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO DE INTERIOR | 1.1. Planificación y Gestión<br>1.2. Plan Estratégico                                                                                                         |
| TEMA 2: TIPOLOGIA Y PRODUCTOS DE TURISMO DE INTERIOR                               | 2.1. Turismo Rural<br>2.2. Turismo en Espacios Naturales<br>2.3. Turismo Gastronómico<br>2.4. Turismo Termal<br>2.5. Turismo Urbano<br>2.6. Turismo Religioso |

## Planificación

|                                | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|--------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Lección magistral              | 12             | 12                   | 24            |
| Estudio de casos               | 7              | 7                    | 14            |
| Prácticas con apoyo de las TIC | 13             | 12                   | 25            |
| Foros de discusión             | 0              | 2                    | 2             |
| Presentación                   | 3              | 2                    | 5             |
| Trabajo tutelado               | 1              | 2                    | 3             |
| Estudio de casos               | 5              | 10                   | 15            |
| Trabajo                        | 0              | 34                   | 34            |
| Examen de preguntas objetivas  | 3              | 25                   | 28            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral              | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.                                               |
| Estudio de casos               | Lectura, análisis y comentario de artículos y casos prácticos que lleven al alumnado a obtener resultados prácticos sobre situaciones que analizan la gestión del turismo de interior                                                     |
| Prácticas con apoyo de las TIC | Actividades de aplicación de conocimientos a situaciones concretas, y de adquisición de habilidades básicas y procedimentales relacionadas con la materia objeto de estudio, que se realizan en aulas de informática.                     |
| Foros de discusión             | Actividad desarrollada en un entorno virtual en el que se debaten temas diversos relacionados con los contenidos de la materia.                                                                                                           |
| Presentación                   | Exposición por parte del alumnado ante el docente y/o un grupo de estudiantes de un tema sobre contenidos de la materia o de los resultados de un trabajo, ejercicio, proyecto... Se puede llevar a cabo de manera individual o en grupo. |
| Trabajo tutelado               | El/La estudiante, de manera individual o en grupo, elabora un documento sobre la temática de la materia o prepara seminarios, investigaciones, memorias, ensayos, resúmenes de lecturas, conferencias, etc.                               |

## Atención personalizada

| Metodologías     | Descripción                                                                                                                                            |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajo tutelado | Seguimiento y control por parte de la profesora de la evolución del trabajo de investigación que se realizará en grupo. Orientaciones de la profesora. |

| <b>Evaluación</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                                                           |                                    |                |  |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------|--|
|                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                 | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje                     |                                    |                |  |
| Presentación                  | Exposición por parte del alumnado ante el/la docente y/o un grupo de estudiantes de un tema sobre contenidos de la materia o de los resultados de un trabajo, ejercicio, proyecto... Se puede llevar a cabo de manera individual o en grupo                                 | 10           | B1<br>B3<br>B5<br>B7                                      | C3<br>C4<br>C5<br>C9<br>C10<br>C13 | D1<br>D2<br>D3 |  |
| Estudio de casos              | Realización de casos prácticos o análisis de situaciones diversas sobre gestión turística de interior, individuales o en grupo, según decida el docente.<br>Se tendrá en cuenta el trabajo que se realiza en la clase, la actitud, gestión del tiempo y resultados finales. | 20           | B1<br>B2<br>B3<br>B5<br>B6<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10       | C9<br>C10<br>C13                   | D1<br>D2<br>D3 |  |
| Trabajo                       | Se realizará un trabajo de investigación en grupo sobre un tema relacionado con el temario previamente acordado con la profesora. El trabajo se presentará y defenderá a finales del cuatrimestre                                                                           | 20           | A2<br>A3<br>B1<br>B2<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C3<br>C4<br>C5<br>C9<br>C10<br>C13 | D1<br>D2<br>D3 |  |
| Examen de preguntas objetivas | Pruebas que evalúan el conocimiento que incluye preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta (verdadero/falso, elección múltiple, emparejamiento de elementos...). Los alumnos/as seleccionan una respuesta entre un número limitado de posibilidades.       | 50           | A3<br>B3<br>B5<br>B8<br>B9<br>B10                         | C3<br>C4<br>C5<br>C10<br>C13       | D1<br>D2<br>D3 |  |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que implica la asistencia de las alumnas y alumnos y su participación y actitud activa en las actividades propuestas.

Las prácticas en los grupos medianos están planificadas para que la mayoría de las actividades se realicen y entreguen en el aula presencialmente.

Se entiende que los estudiantes que tengan alguna cualificación de las actividades objeto de evaluación, siguen la evaluación continua y optan, por tanto, por este sistema de evaluación.

Para tener en cuenta en la evaluación continua las notas del trabajo final y las actividades de aula, el examen no podrá tener una nota inferior a 4 puntos para poder realizar la media de las calificaciones.

La evaluación por medio de examen, se organiza en dos exámenes parciales eliminatorios, existiendo también la posibilidad de recuperar en la fecha oficial de exámenes la parte correspondiente si se suspende algún parcial.

Si algún alumno/alumna debe recuperar el examen en la convocatoria de junio o julio se guardarían las notas de la evaluación continua en esas convocatorias.

Los alumnos y alumnas que no opten por la evaluación continua deberán hacer un examen oral sobre los contenidos de la materia que representará el 100% de la calificación.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobadas por la Junta de Centro. En caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes prevalecerán las señaladas en la página web de la Fcetou.

### Fuentes de información

#### Bibliografía Básica

Melgosa Arcos, F.J. (coord.), **Turismos de Interior**, 978-84-368-2860-3, 1ª edición, Pirámide, 2014

#### Bibliografía Complementaria

Cànoves, G. et al., **Turismo de interior: Renovarse o morir. Estrategias y productos en Catalunya, Galicia y Murcia**, 978-84-370-9251-5 (papel) 978-84-9134-986-0 (PDF), Servicio de Publicaciones Univ. Valencia, 2014

Martos Molina, M., **Herramientas para la gestión turística del patrimonio cultural**, 978-84-9704-906-1, Trea, 2016  
Gómez Bruna , D.; Martín Duque, C., **Los impactos del turismo en España: diferencias entre destinos de sol y playa y destinos de interior**, <https://doi.org/10.6018/turismo.43.13>, (43), 325-347, Cuadernos de Turismo, 2019

---

---

## Recomendaciones

---

**DATOS IDENTIFICATIVOS****Diseño, elaboración de cuestionarios y análisis de datos en investigación turística**

|                     |                                                                                     |            |       |              |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Diseño, elaboración de cuestionarios y análisis de datos en investigación turística |            |       |              |
| Código              | 004G240V01911                                                                       |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                    |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                       | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6                                                                                   | OP         | 4     | 2c           |
| Lengua Impartición  | Gallego                                                                             |            |       |              |
| Departamento        | Estadística e investigación operativa<br>Organización de empresas y marketing       |            |       |              |
| Coordinador/a       | Fraiz Brea, José Antonio<br>Cotos Yáñez, Tomas Raimundo                             |            |       |              |
| Profesorado         | Cotos Yáñez, Tomas Raimundo<br>Fraiz Brea, José Antonio                             |            |       |              |
| Correo-e            | jafraiz@uvigo.es<br>cotos@uvigo.es                                                  |            |       |              |
| Web                 | <a href="http://https://moovi.uvigo.gal/">http://https://moovi.uvigo.gal/</a>       |            |       |              |
| Descripción general | Elaboración de encuestas y, muestreo y análisis de datos.                           |            |       |              |

**Competencias**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B1     | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B2     | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                                                                                                                                                                           |
| B3     | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C6     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                                                                                                                                                                                          |
| C9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                                                                                                                  |
| C10    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Resultados de aprendizaje**

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                    | Resultados de Formación y Aprendizaje |                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----|
| Comprender e interpretar conocimientos al respecto de los fundamentos del marketing turístico así como objetivos, estrategias y políticas comerciales | A1<br>A2<br>A5                        | B2                    | C6  |
| Razonar y elegir de un modo adecuado entre los diferentes métodos de captación de información para un estudio de carácter turístico                   | A1<br>A2<br>A3                        | B2<br>B3<br>B9<br>B10 | C9  |
| Ser capaz de establecer herramientas de recogida de datos                                                                                             | A1<br>A2                              | B1<br>B2<br>B9        | C10 |

|                                                                    |          |          |    |
|--------------------------------------------------------------------|----------|----------|----|
| Entender y usar un programa informático de tratamiento de datos    | A3<br>A4 | B1       | C9 |
| Analizar y discutir los resultados obtenidos tras tratar los datos | A3       | B1<br>B2 | C9 |
| Diseñar cuestionarios                                              | A2       | B9       | C6 |

## Contenidos

| Tema                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema 1. Los estudios cuantitativos                        | 1.1 Introducción<br>1.2 Tipos de análisis cuantitativos<br>1.3 Análisis descriptivo y gráfico de los datos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tema 2. Tipos y estructura de los cuestionarios           | 2.1. El cuestionario<br>2.2. Recomendaciones para la elaboración de un buen cuestionario<br>2.3. Tipos de cuestionarios<br>2.4. Estructuras de cuestionario                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tema 3. Técnicas para la elaboración de los cuestionarios | 3.1. Esquema secuencial para la elaboración de la encuesta y el cuestionario.<br>3.2. Información básica para la elaboración del cuestionario<br>3.3. Técnicas de redacción de las preguntas del cuestionario<br>3.4. Codificación del cuestionario<br>3.5. Pretest                                                                                                                                                                              |
| Tema 4. Codificación y grabación de los datos recogidos   | 4.1 Estructura y codificación de ítems cualitativos y cuantitativos<br>4.2 Introducción/modificación de datos por ordenador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tema 5. Técnicas estadísticas para el análisis de datos   | 5.1 Introducción a la inferencia: Muestreo, estimación puntual, estimación por intervalos y contraste de hipótesis<br>5.2 Introducción a los tipos de muestreo<br>5.3 Muestreo aleatorio simple. Estimación del promedio y del total<br>5.4 Muestreo aleatorio estratificado. Estimación del promedio y del total<br>5.5 Muestreo por conglomerados y una y dos etapas. Estimación del promedio y del total<br>5.6 Selección del tamaño muestral |

## Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Lección magistral                      | 13.5           | 30                   | 43.5          |
| Resolución de problemas                | 23             | 46.5                 | 69.5          |
| Trabajo tutelado                       | 7.5            | 0                    | 7.5           |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 7.5            | 0                    | 7.5           |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodologías

|                         | Descripción                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección magistral       | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas, ejercicios o prácticas a desarrollar por el estudiante. |
| Resolución de problemas | Resolución de problemas y cuestiones de cada uno de los temas del programa de la materia.                                                                       |
| Trabajo tutelado        | Planteamiento, análisis, resolución y debate de problemas relacionados con la materia.                                                                          |

## Atención personalizada

| Metodologías            | Descripción                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas | Se llevará a cabo un análisis individualizado del alumnado mediante su trabajo en los grupos prácticos. |
| Trabajo tutelado        | Se llevará a cabo un análisis individualizado del alumnado mediante su trabajo en los grupos prácticos. |

## Evaluación

|                                        | Descripción                                                                                                                                                | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |                             |                 |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Diferentes pruebas de respuesta corta a lo largo de la materia. Por lo menos habrá dos pruebas donde cada una de ellas será el 50% de la evaluación total. | 100          | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5            | B1<br>B2<br>B3<br>B9<br>B10 | C6<br>C9<br>C10 |

---

## Otros comentarios sobre la Evaluación

---

Habrá un sistema de evaluación alternativo para los estudiantes no asistentes consistente en una prueba de respuesta corta (100% de la nota). El sistema de evaluación de la segunda y sucesivas convocatorias será lo de evaluación para no asistentes. Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Junta de Centro para el curso 2022-23. En caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes, prevalecerán las señaladas en la página web de la FCETOU.

---

---

## Fuentes de información

### Bibliografía Básica

Scheaffer, R.L., Mendenhall, W. y Lyman OTT, R., **Elementos de Muestreo**, 1, Thomson Ed., 2007

Montiel Torres, Ana M  et al., **Estadística para turismo**, 1, McGraw-Hill, 2007

Díaz de Rada, V., **Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial**, 1, ESIC, 2001

López, J.M. Y López, L.M., **Manual de investigación de mercados turísticos**, 1, Pirámide, 2015

### Bibliografía Complementaria

Santos Peña, J., Muñoz Alamillos, A., **Fundamentos de estadística aplicados al turismo**, 1, Centro de Estudios Ramón Areces, 2002

Santesmases, M., **Dyane, versión 4**, 4, Pirámide, 2009

---

---

## Recomendaciones

---

---

## Otros comentarios

El material del curso estará disponible en la plataforma moovi.

Además, conductas inadecuadas, contrarias y perjudiciales para la convivencia y su corrección, estarán penalizadas con la pérdida del derecho a evaluación continua por parte del estudiante responsable.

---

| DATOS IDENTIFICATIVOS                                      |                                                                                                                        |            |       |              |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Planificación económica-financeira das empresas turísticas |                                                                                                                        |            |       |              |
| Asignatura                                                 | Planificación económica-financeira das empresas turísticas                                                             |            |       |              |
| Código                                                     | 004G240V01912                                                                                                          |            |       |              |
| Titulación                                                 | Grao en Turismo                                                                                                        |            |       |              |
| Descritores                                                | Creditos ECTS                                                                                                          | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                                            | 6                                                                                                                      | OP         | 4     | 2c           |
| Lengua                                                     | Castelán                                                                                                               |            |       |              |
| Impartición                                                | Galego                                                                                                                 |            |       |              |
| Departamento                                               | Economía financeira e contabilidade                                                                                    |            |       |              |
| Coordinador/a                                              | Docampo Parente, Jerónimo                                                                                              |            |       |              |
| Profesorado                                                | Docampo Parente, Jerónimo                                                                                              |            |       |              |
| Correo-e                                                   | jdocampo@uvigo.es                                                                                                      |            |       |              |
| Web                                                        |                                                                                                                        |            |       |              |
| Descrición general                                         | 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 en la materia                                                                 | Resultados de Formación y Aprendizaje |                 |    |  |
| Coñecer a interrelación entre os investimentos e o financiamento                                   | A1<br>A2<br>A4                        | C7<br>C13       | D1 |  |
| Coñecer o obxectivo financeiro                                                                     | A3<br>A5                              | B5<br>C13       | D4 |  |
| Coñecer a situación económica dunha empresa a partir dos estados financeiros                       | A3<br>A4                              | B7<br>C13       | D4 |  |
| Coñecer e aplicar as principais técnicas de análises dos estados contables das empresas turísticas | A5                                    | B7<br>C7<br>C13 | D4 |  |

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



Tema 4.- PLANIFICACIÓN FINANCEIRA DE EMPRESAS TURÍSTICAS

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

Tema 5.- ANÁLISE FINANCEIRA

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

## Planificación

|                             | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-----------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas     | 25             | 65                   | 90            |
| Prácticas con apoio das TIC | 5              | 10                   | 15            |
| Lección maxistral           | 20             | 25                   | 45            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

## Metodoloxía docente

|                             | Descrición                                                                                                                                   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas     | Proposta de exercicios e problemas para resolver en clase                                                                                    |
| Prácticas con apoio das TIC | Uso de ferramentas informáticas aplicadas á xestión financeira. Emprego de funcións financeiras para o desenvolvemento da xestión financeira |
| Lección maxistral           | Exposición na aula de contidos teóricos, mediante o uso de material docente                                                                  |

## Atención personalizada

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

## Avaliación

|                         | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------|
| Resolución de problemas | 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<br>A2 B7 C13 D4<br>A3<br>A4<br>A5 |
| Lección 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<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5                 |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

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

## Bibliografía. Fontes de información

### Bibliografía Básica

ARGUEDAS, Raquel, **PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**, Ramón Areces,

### Bibliografía Complementaria

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

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

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

## Recomendacións

**Asignaturas que continúan el temario**

---

Creación e viabilidade de empresas turísticas/O04G240V01907

---

**Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente**

---

Xestión dos recursos financeiros/O04G240V01505

---

**Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

---

Empresa: Contabilidade de organizacións turísticas I/O04G240V01101

Empresa: Contabilidade de organizacións turísticas II/O04G240V01202

---

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b> |                                                                                                                                                                             |            |       |              |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Prácticas en empresas</b> |                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Asignatura                   | Prácticas en empresas                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Código                       | 004G240V01981                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Titulación                   | Grado en Turismo                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Descriptores                 | Creditos ECTS                                                                                                                                                               | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                              | 12                                                                                                                                                                          | OB         | 4     | 2c           |
| Lengua                       | Castellano                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Impartición                  | Gallego                                                                                                                                                                     |            |       |              |
| Departamento                 | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                        |            |       |              |
| Coordinador/a                | Sánchez Sello, Francisco Javier                                                                                                                                             |            |       |              |
| Profesorado                  | Sánchez Sello, Francisco Javier                                                                                                                                             |            |       |              |
| Correo-e                     | javiss@uvigo.es                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Web                          |                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Descripción general          | Actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades ajenas a la Universidad que tienen como objetivo complementar su formación universitaria. |            |       |              |

| <b>Competencias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1                  | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2                  | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3                  | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4                  | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5                  | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B4                  | Dominio del inglés y perfeccionamiento e intensificación, como mínimo, de una segunda lengua extranjera                                                                                                                                                                                                                                                    |
| B5                  | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B6                  | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| B7                  | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8                  | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| C10                 | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C11                 | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| C12                 | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                                                                                                                                                                                                                              |
| C13                 | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                                                                                                                                                                            |
| C14                 | Desempeñar actividades profesionales en inglés y otras lenguas extranjeras dentro del sector turístico                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C15                 | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D1                  | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D2                  | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| D3                  | Creatividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| D4                  | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| D5                  | Motivación por la calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Resultados de aprendizaje</b>                                                                                                                     |                                       |    |     |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|-----|----|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                   | Resultados de Formación y Aprendizaje |    |     |    |
| Complementar la formación de los estudiantes a través del desarrollo de actividades en empresas, instituciones y entidades externas a la Universidad | A1                                    | B4 | C10 | D1 |
|                                                                                                                                                      | A2                                    | B5 | C11 | D2 |
|                                                                                                                                                      | A3                                    | B6 | C12 | D3 |
|                                                                                                                                                      | A4                                    | B7 | C13 | D4 |
|                                                                                                                                                      | A5                                    | B8 | C14 | D5 |
|                                                                                                                                                      |                                       |    | C15 |    |

| <b>Contenidos</b> |  |
|-------------------|--|
| Tema              |  |

| Planificación                                                            |                |                      |               |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                                                                          | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
| Actividades introductorias                                               | 0.5            | 1                    | 1.5           |
| Trabajo tutelado                                                         | 0.5            | 0.5                  | 1             |
| Prácticum, Practicas externas y clínicas                                 | 0              | 295.5                | 295.5         |
| Informe de prácticas, prácticum y prácticas externas (Repetida non usar) | 0              | 2                    | 2             |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

| Metodologías                             |                                                                                                                    |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | Descripción                                                                                                        |
| Actividades introductorias               | Proceso de selección del puesto de prácticas. Tutoría personalizada con tutores. Actividad autónoma del alumno.    |
| Trabajo tutelado                         | Entrevista realizada con el tutor académico                                                                        |
| Prácticum, Practicas externas y clínicas | Ejecución de las prácticas. Actividad autónoma del alumno. Realización memoria y presentación a su tutor académico |

| Atención personalizada                                                   |                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodologías                                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                    |
| Actividades introductorias                                               | Envío de mails a todos los matriculados y Reunión explicativa del proceso de asignación de empresas y alumnos; seguimiento presencial en tutorías y por e-mail, confección de convenios, asignación de tutores |
| Pruebas                                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                    |
| Informe de prácticas, prácticum y prácticas externas (Repetida non usar) | Interacción con el coordinador de prácticas y el tutor académico para presentación de informes D5, D6 y preparación de la memoria de las prácticas curriculares dentro de plazos                               |

| Evaluación                                                               |                                                                                                                              |              |                                       |    |     |    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|----|-----|----|
|                                                                          | Descripción                                                                                                                  | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |    |     |    |
| Informe de prácticas, prácticum y prácticas externas (Repetida non usar) | Entrevista con el tutor académico, entrega y presentación de la memoria de las prácticas externas realizada por el alumnado. | 100          | A1                                    | B4 | C10 | D1 |
|                                                                          |                                                                                                                              |              | A2                                    | B5 | C11 | D2 |
|                                                                          |                                                                                                                              |              | A3                                    | B6 | C12 | D3 |
|                                                                          |                                                                                                                              |              | A4                                    | B7 | C13 | D4 |
|                                                                          |                                                                                                                              |              | A5                                    | B8 | C14 | D5 |
|                                                                          |                                                                                                                              |              |                                       |    | C15 |    |

#### Otros comentarios sobre la Evaluación

Para evaluación del alumno el tutor académico tendrá en cuenta:

- Entrevistas realizadas con el tutor de la universidad
- Elaboración de la memoria por parte del alumno
- Informe realizado por el tutor en la empresa o institución a la finalización de la práctica
- Informe realizado por el alumno a la finalización de la práctica

La entrega de la documentación por parte del alumno será como mínimo 20 días antes del cierre de las actas de cada convocatoria.

En el caso de no superar la materia en la primera convocatoria el tutor, habida cuenta la documentación aportada por la empresa u organización donde se hicieron las prácticas y por el alumno, decidirá sobre la forma de superar la materia en 2ª convocatoria, si es el caso.

| Fuentes de información      |
|-----------------------------|
| Bibliografía Básica         |
| Bibliografía Complementaria |

#### Recomendaciones



**DATOS IDENTIFICATIVOS****Trabajo de Fin de Grado**

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Trabajo de Fin de Grado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Código              | 004G240V01991                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OB         | 4     | 2c           |
| Lengua              | Castellano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
| Impartición         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Departamento        | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Coordinador/a       | Sánchez Sello, Francisco Javier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Profesorado         | Sánchez Sello, Francisco Javier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Correo-e            | javiss@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Descripción general | El Trabajo fin de grado consiste en la realización de un trabajo original e inédito por parte del alumnado que deberá hacer de manera personal y autónoma, siguiendo las orientaciones de un tutor o tutora académico. Está orientado a que cada estudiante muestre la capacidad de integración de los diversos contenidos formativos recibidos y la adquisición de las competencias reflejadas en esta guía docente: definir la metodología de un proyecto y formular un plan de trabajo relacionado con un o varios de los ámbitos de conocimiento presentes en el Grado; llevar a cabo el trabajo proyectado; presentar y defender públicamente el TFG. |            |       |              |

**Competencias**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| A1     | Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio. |
| A2     | Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.                                                                                       |
| A3     | Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.                                                                                                                    |
| A4     | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.                                                                                                                                                                                                                   |
| A5     | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.                                                                                                                                                                                                  |
| B1     | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B2     | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                                                                                                                                                                           |
| B3     | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B4     | Dominio del inglés y perfeccionamiento e intensificación, como mínimo, de una segunda lengua extranjera                                                                                                                                                                                                                                                    |
| B5     | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B7     | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B8     | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B9     | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                                                              |
| B10    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                                                                                                                                                                                       |
| C2     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de políticas públicas, estructura y evolución de los mercados turísticos: relaciones nacionales e internacionales                                                                                                                                                                                            |
| C3     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                                                                                                                                                                                |
| C4     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                                                                                                                                                                                                |
| C5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas                                                                                                                                                                     |
| C6     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                                                                                                                                                                                          |
| C7     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística                                                                                                                                                                                                                               |
| C8     | Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                                                                                                                                                                  |
| C10    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C11 | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                    |
| C12 | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal |
| D1  | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                           |
| D2  | Compromiso ético                                                                                                              |
| D3  | Creatividad                                                                                                                   |
| D5  | Motivación por la calidad                                                                                                     |

### Resultados de aprendizaje

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                                                                                                               | Resultados de Formación y Aprendizaje |                       |                                                    |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|----------|
| Comprender de forma sistemática y crítica una temática, problema o ámbito de estudio, incorporando marcos teóricos y conocimientos disponibles, así como juicios que incluyan una reflexión de carácter social, científica y/o ética.                                            | A1<br>A2<br>A4<br>A5                  | B3                    | C1<br>C2<br>C3<br>C4<br>C5<br>C6<br>C7<br>C8<br>C9 | D2<br>D3 |
| Aplicar procesos y procedimientos para recoger, analizar e interpretar datos e información relevante de manera metódica en orden a generar una conclusión o propuesta dentro de una temática, problema o ámbito de estudio, sostenida por argumentos o razonamientos coherentes. | A2<br>A3<br>A4<br>A5                  | B1<br>B2<br>B3<br>B10 | C10<br>C11<br>C12                                  |          |
| Adquirir compromisos y ejercer responsabilidades personales de carácter profesional, poniendo en práctica hábitos de trabajo individual, imprescindibles para realizar actividades intelectuales complejas durante un periodo de tiempo determinado.                             |                                       | B7<br>B8              |                                                    | D1<br>D5 |
| Elaborar un texto escrito que se ajuste a criterios de calidad y convenciones académicas dentro del área propia de estudio y que recoja de forma sistemática el planteamiento, proceso y resultado del trabajo fin de grado.                                                     | A3<br>A4                              | B2<br>B4<br>B5<br>B9  | C11                                                | D5       |
| Transmitir los conocimientos y habilidades adquiridas, y presentar de forma rigurosa y convincente el trabajo realizado, de forma escrita y oral.                                                                                                                                | A4                                    | B4<br>B5              |                                                    | D3       |

### Contenidos

| Tema                                                                                                                                                              |                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cada estudiante abarcará una temática, problema o ámbito de estudio que constituya el objeto del trabajo fin de grado dentro del área propia del Grado de Turismo | Desarrollar el tema de acuerdo a las sugerencias de los tutores y siguiendo los formatos propuestos por la facultad |

### Planificación

|                                 | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|---------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Estudio previo                  | 10             | 20                   | 30            |
| Trabajo tutelado                | 30             | 50                   | 80            |
| Aprendizaje basado en proyectos | 0              | 150                  | 150           |
| Trabajo                         | 2              | 38                   | 40            |

\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

### Metodologías

|                                 | Descripción                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudio previo                  | Diseño del trabajo, recopilación, descripción y análisis de fuentes y/o bibliografía                                                                                                |
| Trabajo tutelado                | Tutorías personalizadas                                                                                                                                                             |
| Aprendizaje basado en proyectos | Desarrollo central del trabajo. Actividad autónoma en la que cada estudiante lleva a cabo un proyecto original e inédito siguiendo las orientaciones de un tutor o tutora académico |

### Atención personalizada

| Metodologías                    | Descripción                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprendizaje basado en proyectos | Seguimiento y control tutor presencial, móvil o e-mail de la evolución y desarrollo del trabajo |
| Estudio previo                  | Propuesta de esquema del trabajo, objetivos, capítulos y fuentes bibliográficas                 |

**Evaluación**

| Descripción                                            | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje |     |     |    |  |
|--------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-----|-----|----|--|
| TrabajoDefensa pública del TFG ante Tribunal Evaluador | 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 |    |  |

**Otros comentarios sobre la Evaluación**

Presentación y defensa individual del trabajo y sus resultados. Las fechas de las distintas convocatorias son: 17-18 de noviembre, 27-28 de febrero, 3-4 de julio, y 26 y 27 de julio del curso 2022-2023. En caso de conflicto o disparidad de fechas prevalecerán las publicadas en la web de la FCETOU.

Se valorará tanto el contenido del trabajo como la calidad de la estructura y su desarrollo. También se valorará la capacidad de comunicación escrita y oral del alumno, así como su capacidad de interacción con el Tribunal.

El tutor/a deberá presentar un informe sobre la evolución y realización del trabajo que añadirá una puntuación entre 0 y 10.

El alumnado deberá elegir, en el momento de la solicitud, si desea ser evaluado por su tutor/la o por un tribunal colegiado; la calificación dependerá en un 70% del trabajo escrito y en un 30% de la presentación oral.

**Fuentes de información****Bibliografía Básica****Bibliografía Complementaria****Recomendaciones****Otros comentarios**

La información y documentación específica del trabajo fin de grado, así como el proceso de asignación de los trabajos y temas se expone y realiza a través de faitic y la página web del centro <http://fcetou.uvigo.es/>