



## (\*)Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo

### Presentation

The Business Administration and Tourism School of Ourense is located in the Business & Law Building of the University Campus in the heart of the city.

The educational offer for the next course 2023-2024 is:

#### Titles of Degree:

- **Degree in Business Administration**
- **Degree in Tourism**
- **Double Degree Program "Business Administration + Computing Engineering"**
- **Double Degree Program "Business Administration + Law"**
- **Double Degree Program "Tourism + History"**
- **International Double Degree in Business Administration (Germany & Spain)**
- **Bachelor of arts in Cruise Tourism Management**

Since the academic year 2015-2016, thanks to a Inter-Institutional cooperation agreement with Hochschule Bremerhaven, the Business Administration and Tourism School offers a **International Double Degree Programme** in Business Administration & Management at the **University of Vigo** and Bachelor of Arts in Business Administration at **Hochschule - Bremerhaven**. And for a third year, the **Business Administration International Program** is offered with more than 60 credits taught in English. Since 2016-17 we offer the **Tourism International Program** with more than 39 credits taught in English.

With these agreements and programs the Business Administration and Tourism School is committed to the internationalization of studies and the participation of students in mobility and exchanges programs, thus opening up a range of new horizons and future options.

Regarding POSTGRADUATE COURSES of the Business Administration and Tourism School:

- **Master Degree in Inland Tourism and Health Management and Planning**
- **MBA in Sport**

To obtain more information visits our page web <http://www.fcetou.uvigo.es/>

Come and visit us!

### Organization chart

#### DECANAL TEAM

##### Dean

María Montserrat Cruz González  
Telephone: 988 368 800  
e-mail: decano.eto@uvigo.es

##### Secretary

Alberto Vaquero García

Telephone: 988368762  
e-mail: secretario.facultade.eto@uvigo.es

#### **Vicedean of Academic Planning**

Francisco Tugores Martorell  
Telephone: 988368770  
e-mail: ftugores@uvigo.es

#### **Vicedean of Undergraduate Studies and ICT**

Javier Sánchez Sellero  
Telephone: 988368742  
e-mail: javiss@uvigo.es

#### **Vicedean of Quality**

Juan Manuel de los Rios Sánchez  
Telephone: 988 368 816  
e-mail: jmrrios@uvigo.es

#### **Vicedean of International Relations**

María Beatriz González Sánchez  
Telephone: 988 368 712  
e-mail: bgonzale@uvigo.es

---

#### **Location**

Jurídico-Empresarial Building  
University Campus Las Lagunas  
32004 Ourense

**Caretaker's office:** + 34 988 368 700.

**Student enrollment office:** +34 988 368 803; administracion.eto@uvigo.es

**Deanship Secretary:** +34 988 368 800; secretario.eto@uvigo.es

**Foreign Relations:** bgonzale@uvigo.es

**General Information:** info.eto@uvigo.es

Fax: + 34988 368 923.

Page web: www.fcetou.uvigo.es

---

## **Grado en Turismo**

---

#### **Subjects**

##### **Year 4th**

| Code          | Name                                  | Quadmester | Total Cr. |
|---------------|---------------------------------------|------------|-----------|
| 004G240V01901 | Art and cultural tourism              | 1st        | 6         |
| 004G240V01902 | Customer Service                      | 1st        | 6         |
| 004G240V01903 | Tourist process quality               | 1st        | 6         |
| 004G240V01904 | E-marketing in the tourism sector     | 1st        | 6         |
| 004G240V01905 | International trade and tourism       | 1st        | 6         |
| 004G240V01906 | Tourism, labour and international law | 1st        | 6         |

|               |                                                                       |     |    |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------|-----|----|
| O04G240V01907 | Creation and viability of tourist companies                           | 1st | 6  |
| O04G240V01908 | Planning and management of tourist spaces                             | 1st | 6  |
| O04G240V01909 | Planning and guiding tourist itineraries                              | 1st | 6  |
| O04G240V01910 | Management of interior destinations                                   | 1st | 6  |
| O04G240V01911 | Design, questionnaire design and analysis of data in tourism research | 2nd | 6  |
| O04G240V01912 | Financial planning of tourism businesses                              | 2nd | 6  |
| O04G240V01981 | Internships                                                           | 2nd | 12 |
| O04G240V01991 | Final Year Dissertation                                               | 2nd | 12 |

| IDENTIFYING DATA               |                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| <b>Arte e turismo cultural</b> |                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| Subject                        | Arte e turismo cultural                                                                                                                                                                                      |          |      |            |
| Code                           | 004G240V01901                                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| Study programme                | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| Descriptors                    | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                 | Choose   | Year | Quadmester |
|                                | 6                                                                                                                                                                                                            | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language              | Castelán                                                                                                                                                                                                     |          |      |            |
| Department                     | Historia, arte e xeografía                                                                                                                                                                                   |          |      |            |
| Coordinator                    | Domínguez López, Ángel                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Lecturers                      | Domínguez López, Ángel                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| E-mail                         | adominguez@uvigo.es                                                                                                                                                                                          |          |      |            |
| Web                            | http://faitic.uvigo.es                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| General description            | Estudo dos principais bens culturais de carácter patrimonial de cara ao Turismo Cultural, abordando os problemas de convivencia entre as actividades turísticas e a preservación e respecto dos propios bens |          |      |            |

| Resultados de Formación e Aprendizaxe |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1                                    | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2                                    | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3                                    | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4                                    | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5                                    | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B6                                    | Mobilidade e adaptabilidade a diferentes medios e situacións                                                                                                                                                                                                                                                             |
| B7                                    | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8                                    | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9                                    | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| B10                                   | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |
| C3                                    | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                                                                                                                                                                 |
| C4                                    | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística.                                                                                                                                                               |
| C9                                    | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                                                                                                                                                              |
| C10                                   | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| C15                                   | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Resultados previstos na materia                                                                                                                                                                        |                               |                       |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------|
| Expected results from this subject                                                                                                                                                                     | Training and Learning Results |                       |                  |
| Coñecemento dos principais recursos patrimoniais e a súa relación co territorio, susceptibles de incentivar a actividade turística.                                                                    | A1<br>A2<br>A3<br>A5          | B8<br>B9              | C3<br>C4         |
| Desarrollar as capacidades para a elaboración e presentación de traballos monográficos de investigación en materia turística, individual ou colectivos, baseados en fontes e bibliografía específicas. | A4                            | B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C3<br>C9         |
| Capacidade para a interpretación dos produtos patrimoniais relacionados coa actividade turística, dende una perspectiva metodolóxica múltiple.                                                         | A1<br>A3                      | B9                    | C3<br>C4<br>C9   |
| Desarrollar a sensibilidade para apreciar os valores do patrimonio cultural, a necesidade da súa conservación e protección, e a necesaria armonización coas actividades turísticas.                    |                               | B9                    | C3<br>C10<br>C15 |

|                                                                                                                                                     |          |          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| Desarrollar iniciativas para a análise e interpretación dos aspectos máis relevantes do patrimonio cultural para incentivar a actividade turística. | A2<br>A4 | B6<br>B9 | C4<br>C15 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|

## Contidos

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

## Planificación

|                                         | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-----------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Lección maxistral                       | 20          | 30                          | 50          |
| Saídas de estudo                        | 9           | 10                          | 19          |
| Seminario                               | 5           | 3                           | 8           |
| Traballo tutelado                       | 10          | 30                          | 40          |
| Actividades introdutorias               | 1           | 0                           | 1           |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 2           | 14                          | 16          |
| Traballo                                | 3           | 7                           | 10          |
| Presentación                            | 1           | 5                           | 6           |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

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

## Atención personalizada

| Methodologies | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seminario     | A atención personalizada incidirá na metodoloxía a seguir para a análise e o tratamento do Patrimonio artístico que pode conformar diferentes rutas culturais nos diferentes espacios xeográficos. TODO O ALUMNADO: Na plataforma virtual de docencia Moodle (Moovi Uvigo), Campus Remoto, mail, baixo a modalidade de concertación previa |

## Avaliación

|                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Qualification | Training and Learning Results      |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------|
| Saídas de estudo | Valoración da preparación e participación activa do alumnado nas saídas de estudo programadas fora da aula.<br>Con elo o alumno dará conta dos seguintes resultados de aprendizaxe:<br>Desarrollar a sensibilidade para apreciar os valores do patrimonio cultural, a necesidade da súa conservación e protección, e a necesaria armonización coas actividades turísticas.<br>Desarrollar iniciativas para a análise e interpretación dos aspectos máis relevante do patrimonio cultural para incentivar a actividade turística. | 20            | A2 B6 C3<br>A4 B9 C4<br>C10<br>C15 |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |                      |                |                        |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------|----------------|------------------------|
| Traballo tutelado                       | Na súa avaliación considerárase os seguintes criterios: singularidade, complexidade do tema de estudo, metodoloxía aplicada, bibliografía e recursos en Internet, claridade e orixinalidade expositiva.<br>Con elo o alumnado dará conta dos seguintes resultados de aprendizaxe:<br>Desarrollar as capacidades para a elaboración e presentación de traballos monográficos de investigación en materia turística, individual ou colectivos, basados en fontes e bibliografía específicas.<br>Capacidade para a interpretación dos produtos patrimoniais relacionados coa actividade turística, dende unha perspectiva metodolóxica múltiple. | 30 | A1<br>A3<br>A4       | B7<br>B8<br>B9 | C3<br>C4<br>C9<br>B10  |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Valorarase a estruturación de ideas xunto coa precisión e claridade expositiva.<br>Con elo o alumno dará conta dos seguintes resultados de aprendizaxe: Coñecemento dos principais recursos patrimoniais e a súa relación co territorio, susceptibles de incentivar a actividade turística.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 30 | A1<br>A2<br>A3<br>A5 | B8<br>B9       | C3<br>C4               |
| Presentación                            | Valoración da capacidade de planificación de rutas turísticas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20 | A2<br>A3<br>A4       | B7<br>B8<br>B9 | C3<br>C4<br>C10<br>C15 |

### Other comments on the Evaluation

Aqueles estudantes que elixan ser avaliados mediante a modalidade de "avaliación global" deberán comunicalo ao profesorado responsable da materia no prazo de 31 días hábiles dende o inicio de cada cuatrimestre (artigo 19.4 do *Regulamento sobre a avaliación, a calificación e a calidade da docencia e do proceso de aprendizaxe do estudantado da Universidade de Vigo*).

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 assinaladas na páxina web da FCETOU.

### Bibliografía. Fontes de información

#### Basic Bibliography

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

#### Complementary Bibliography

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

### Recomendacións

| IDENTIFYING DATA    |                                                                                                                                                                          |          |      |            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Atención ao cliente |                                                                                                                                                                          |          |      |            |
| Subject             | Atención ao cliente                                                                                                                                                      |          |      |            |
| Code                | 004G240V01902                                                                                                                                                            |          |      |            |
| Study programme     | Grao en Turismo                                                                                                                                                          |          |      |            |
| Descriptors         | ECTS Credits                                                                                                                                                             | Choose   | Year | Quadmester |
|                     | 6                                                                                                                                                                        | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language   | Castelán<br>Galego                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Department          | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                     |          |      |            |
| Coordinator         | Mazaira Castro, Andrés                                                                                                                                                   |          |      |            |
| Lecturers           | Mazaira Castro, Andrés                                                                                                                                                   |          |      |            |
| E-mail              | amazaira@uvigo.es                                                                                                                                                        |          |      |            |
| Web                 |                                                                                                                                                                          |          |      |            |
| General description | 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. |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B5   | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |
| C6   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais                                                                                                                                                                         |
| C12  | Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal                                                                                                                                                                                                    |
| C13  | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                                                                                                                                                          |
| C15  | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D1   | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| D2   | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| D3   | Creatividade                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| D4   | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| D5   | Motivación pola calidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Resultados previstos na materia

| Expected results from this subject                                                                                           | Training and Learning Results |     |     |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|-----|----|
| 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

### Topic

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 do proceso de creación de valor ao Cliente os Modelos de Negocios                              | 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. O Coñecemento do Cliente e a cosntrucción do 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 Personificación do Cliente. o Buyer Persona |
| 4.- A utilización do Customer Journey map, Te outras ferramentas básicas no proceso de Atención Ao Cliente | 4.1- Customer Journey Map<br>4.2.- Mapas de Empatía e Outros                                                                                                                                                                                                                               |
| 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

|                                         | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-----------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| 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          |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

|                         | Description                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.  |



| <b>Atención personalizada</b> |                                                                     |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Methodologies</b>          | <b>Description</b>                                                  |
| Resolución de problemas       | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |
| <b>Tests</b>                  | <b>Description</b>                                                  |
| Traballo                      | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |
| Estudo de casos               | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |

| <b>Avaliación</b>                       |                                                                 |               |                               |     |     |    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----|-----|----|
|                                         | Description                                                     | Qualification | Training and Learning Results |     |     |    |
| Traballo                                | Realización de traballos teóricos e prácticos ao longo do curso | 30            | 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                                                     | 40            | A1                            | B5  |     |    |
|                                         |                                                                 |               | A2                            |     |     |    |
|                                         |                                                                 |               | A3                            |     |     |    |
|                                         |                                                                 |               | A4                            |     |     |    |
|                                         |                                                                 |               | A5                            |     |     |    |
| Estudo de casos                         | Realización de casos prácticos e análises de situacións.        | 30            | A1                            | B5  | C6  | D1 |
|                                         |                                                                 |               | A2                            | B7  | C12 | D2 |
|                                         |                                                                 |               | A3                            | B8  | C13 | D3 |
|                                         |                                                                 |               | A4                            | B9  | C15 | D4 |
|                                         |                                                                 |               | A5                            | B10 |     | D5 |

#### **Other comments on the Evaluation**

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.

Aqueles alumnxs que desexen ser avaliados mediante avaliación continua e superar a materia sen a realización de exame, deberán de presentar a totalidade das entregas que se determinen, valorándose:

- Sobre un máximo de 3 puntos o traballo realizado en clase .
- Ata 5 puntos as actividades realizadas e entregadas/presentadas ao longo do curso.
- Ata 2 puntos unha proba na que resolvan algúns aspectos teórico prácticos realizados coa materia (os alumnos que teñan acadado a puntuación de 5 puntos nas dúas valoracións anteriores non terán que realizar esta proba)

Aqueles alumnxs que non desexen ser avaliados mediante avaliación continua, así como os que non superen esta, deberán de superar o exame que se realizará na data fixada (que non coincidirá co daqueles alumnos que opten pola avaliación continuada)

#### **2) AVALIACIÓN NON CONTINUA**

No caso de que o estudante non opte pola avaliación continua, este terá que realizar unha proba escrita. Dita proba comporase 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 para o curso actual .

#### **Bibliografía. Fontes de información**

**Basic Bibliography**

**Complementary Bibliography**

**Recomendacións**

| IDENTIFYING DATA        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Tourist process quality |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Subject                 | Tourist process quality                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |      |            |
| Code                    | 004G240V01903                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Study programme         | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |      |            |
| Descriptors             | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                                                                                            | Choose   | Year | Quadmester |
|                         | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Optional | 4th  | 1st        |
| Teaching language       | Spanish<br>Galician                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |      |            |
| Department              |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Coordinator             | del Río Rama, María de la Cruz                                                                                                                                                                                                                                                          |          |      |            |
| Lecturers               | del Río Rama, María de la Cruz                                                                                                                                                                                                                                                          |          |      |            |
| E-mail                  | delrio@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Web                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| General description     | (*)Concepto de calidade e fundamentos da Calidade Total. Modelos estandarizados de Xestión da Calidade e normas UNE. Implantación dun Sistema de Xestión da Calidade. Normalización e certificación da calidade. Ferramentas para a Xestión da Calidade. Custos de xestión da calidade. |          |      |            |

| Training and Learning Results |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A1                            | Students need to show they have acquired and understood the knowledge in a field of study underpinned by general secondary education and which is usually at a level which-while drawing on advanced text books-also includes certain aspects that imply being familiar with the cutting edge of this field of study. |
| A2                            | Students need to be able to apply the knowledge acquired to their work or vocation in a professional manner, and should have the skills normally demonstrated through the ability to develop and defends points of view and to solve problems related to their field of study.                                        |
| A3                            | Students should be able to collect and interpret relevant data (usually within their field of study) in order to make judgements that include a reflection on the relevant social, scientific or ethical issues.                                                                                                      |
| A4                            | Students should be able to transmit information, ideas, problems and solutions to both specialised and non-specialised audiences.                                                                                                                                                                                     |
| A5                            | Students should have developed the necessary learning skills in order to continue studying with a high level of autonomy.                                                                                                                                                                                             |
| B1                            | Skills in handling ICT in order to look up and make use of information                                                                                                                                                                                                                                                |
| B2                            | Be capable of analysing, synthesizing and managing data derived from observations through the use of basic quantitative and predictive techniques                                                                                                                                                                     |
| B3                            | The ability to critically interpret data and text                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| B5                            | Oral and written communication skills.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B6                            | Mobility and adaptability to different contexts and situations.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| B7                            | The ability to work both in teams and individually                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| B8                            | Capacity for learning and independent work                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9                            | Ability to apply the theoretical and practical knowledge acquired in a specialised academic context                                                                                                                                                                                                                   |
| B10                           | Ability to transform an empirical problem into an object of study and to reach conclusions                                                                                                                                                                                                                            |
| C11                           | Identify the operational processes in tourism enterprises                                                                                                                                                                                                                                                             |
| C12                           | Understand the behaviour of people in tourism enterprises and apply techniques and methodology related to personnel management                                                                                                                                                                                        |
| C13                           | To be able to evaluate alternatives in the planning, management and control of tourist companies, as well as make strategic decisions.                                                                                                                                                                                |
| C15                           | Orientation of customer services                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| D1                            | Responsibility and the capacity to take on commitment                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| D3                            | Creativity                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| D5                            | Motivation for quality                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Expected results from this subject |    |                               |                          |
|------------------------------------|----|-------------------------------|--------------------------|
| Expected results from this subject |    | Training and Learning Results |                          |
| New                                | A1 |                               | C11<br>C12<br>C13<br>C15 |
| New                                | A2 | B2<br>B9<br>B10               | C11                      |
| New                                | A3 | B1                            |                          |

|     |    |     |    |
|-----|----|-----|----|
| New | A4 | B3  | D1 |
|     | A5 | B5  | D3 |
|     |    | B6  | D5 |
|     |    | B7  |    |
|     |    | B8  |    |
|     |    | B9  |    |
|     |    | B10 |    |

## Contents

### Topic

Brief description of his contents: Development of the contents in subjects:

Concept of quality and foundations of the Total Quality. Models standardised of Management of the Quality and norms JOINS. Implantation of a System of Management of the Quality. Normalisation and certification of the quality. Tools for the Management of the Quality. Costs of management of the quality.

SUBJECT 1: INTRODUCTION. FUNDAMENTAL CONCEPTS OF THE QUALITY

SUBJECT 2: IMPLANTATION OF A SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY

SUBJECT 3: MODELS STANDARDISED OF QUALITY

SUBJECT 4: CONTINUOUS IMPROVEMENT. TOOLS OF QUALITY

SUBJECT 5: NORMALISATION, CERTIFICATION And HOMOLOGATION.

SUBJECT 6: THE COSTS IN QUALITY

## Planning

|                 | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-----------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Problem solving | 22          | 0                           | 22          |
| Lecturing       | 23          | 0                           | 23          |
| Essay           | 2           | 99                          | 101         |
| Case studies    | 0           | 4                           | 4           |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Methodologies

|                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problem solving | Activity in which they formulate problems and/or exercises related with the *asignatura. The student has to develop the suitable or correct solutions by means of the *ejercitación of routines, the application of formulas or algorithms, the application of procedures of transformation of the available information and the interpretation of the results. It is used to use as I complement of the lesson *magistral. |
| Lecturing       | Exhibition by part of the professor of the contents on the matter object of study, theoretical bases and/or guidelines of a work, exercise or project to develop by the student.                                                                                                                                                                                                                                            |

## Personalized assistance

| Tests | Description |
|-------|-------------|
| Essay | .           |

## Assessment

|       | Description                                                                                                 | Qualification | Training and Learning Results |     |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----|----|
| Essay | Carrying out three works carried out autonomously in a group, carried out throughout the four-month period. | 80            | A1                            | B1  | D1 |
|       |                                                                                                             |               | A2                            | B3  | D3 |
|       |                                                                                                             |               | A3                            | B5  | D5 |
|       |                                                                                                             |               | A4                            | B6  |    |
|       |                                                                                                             |               | A5                            | B7  |    |
|       |                                                                                                             |               |                               | B8  |    |
|       |                                                                                                             |               |                               | B9  |    |
|       |                                                                                                             |               |                               | B10 |    |

Case studies Realisation of practical cases or analysis of situations.

|    |    |     |     |
|----|----|-----|-----|
| 20 | A2 | B2  | C11 |
|    | A4 | B3  | C13 |
|    |    | B7  |     |
|    |    | B8  |     |
|    |    | B9  |     |
|    |    | B10 |     |

---

### Other comments on the Evaluation

There are two evaluation systems: continuous evaluation and global evaluation. The deadline to change from continuous evaluation to global is from September 11 to October 11.

- Non-continuous evaluation, a final project proposed by the teacher will be carried out. This test is aimed at assessing the understanding of the concepts acquired in the subject, assuming 100% of the mark, and will also evaluate the concepts of the subject, the clarity in the exposition and the correct grammatical and spelling use in those parts that they require it.

- Continuous evaluation, three works will be carried out, it is necessary to pass both separately (minimum grade 5) to pass the subject. These continuous assessment tests will be aimed at assessing the activities carried out by the student throughout the development of the classes, in which the correct performance of the assigned tasks will be assessed, which may consist of solving questionnaires, case studies, assignments individualized or in groups, and the realization and oral presentation of works of some subjects agreed with the professor. In this face-to-face qualification block, the student's participation can be assessed.

- To pass the subject, students must obtain a grade equal to or greater than 5 points. Those works not passed will be presented again in the official call for January.

- Second opportunity: in case of not passing the continuous evaluation, the works not passed will be presented again in the official call for exams in July.

- The dates and times of the evaluation tests of the different calls are those specified in the evaluation tests calendar approved by the Xunta de Centro for the 2023-2024 academic year. In the case of conflict or disparity between the dates of the exams, those indicated on the FCETOU website will prevail.

---

---

### Sources of information

#### Basic Bibliography

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

#### Complementary Bibliography

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

---

---

### Recommendations

---

### Other comments

\* Non-face-to-face service mechanism for students (tutorials): in all modalities, face-to-face or non-face-to-face, the tutoring sessions will be carried out by telematic means (email, videoconference) under the modality of prior agreement.

---

| IDENTIFYING DATA                |                                                                                                                                                                                                                |          |      |            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| E-marketing no sector turístico |                                                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| Subject                         | E-marketing no sector turístico                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| Code                            | 004G240V01904                                                                                                                                                                                                  |          |      |            |
| Study programme                 | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| Descriptors                     | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                   | Choose   | Year | Quadmester |
|                                 | 6                                                                                                                                                                                                              | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language               | Castelán                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Department                      | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Coordinator                     | Mazaira Castro, Andrés                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Lecturers                       | Mazaira Castro, Andrés                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| E-mail                          | amazaira@uvigo.es                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| Web                             |                                                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| General description             | A materia trata de achegar ao alumno ás particularidades do desenvolvemento de mercadotecnia en internet en xeral e especificamente as singularidades e potencialidades do ámbito dixital no sector turístico. |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B1   | Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B5   | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |
| C6   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais                                                                                                                                                                         |
| C15  | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D3   | Creatividade                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Resultados previstos na materia

| Expected results from this subject                                                                                                                                                               | Training and Learning Results |     |     |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----|-----|----|
| Coñecer e Comprender como a extensión do uso de Internet e da Cultura Dixital está a cambiar, Modelos de Negocios, Estratexias e Procesos no ámbito do Sector Turístico                          | A1                            | B1  | C6  | D3 |
|                                                                                                                                                                                                  | A2                            | B3  | C15 |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A3                            | B5  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A4                            | B7  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A5                            | B8  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  |                               | B9  |     |    |
| Comprensión e reformulación da mercadotecnia turística, entendido como cultura de orientación ao mercado, a partir dos principios e valores propios da dixitalización de mercados e consumidores |                               | B10 |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A1                            | B1  | C6  | D3 |
|                                                                                                                                                                                                  | A2                            | B3  | C15 |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A3                            | B5  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A4                            | B7  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  | A5                            | B8  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  |                               | B9  |     |    |
|                                                                                                                                                                                                  |                               | B10 |     |    |

### Contidos

|       |
|-------|
| Topic |
|-------|

|                                                                                                   |                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema I.- Introducción                                                                             | 1.- Cambios derivados dos novos hábitos Dixitalis.                                                              |
| Tema II.- O novo Consumidor; a incidencia de Internet nos Procesos de Compra                      | 1.- O Consumidor Dixital.<br>2.- A transformación Dixital e O Sector Turístico                                  |
| Tema III.- O novo Consumidor; a incidencia de Internet nos Procesos de Compra                     | 1.- O Consumidor Dixital.<br>2.- A transformación Dixital e O Sector Turístico<br>2.- Ecommerce.                |
| Tema IV.- A incorporación da Cultura Dixital nos procesos de concepción da Mercadotecnia Mix (II) | 1. Internet e a Definición e concepción do produto.<br>2.- Internet e o Prezo<br>3.- Internet e a Comunicación. |
| Tema V.- Marketing e Big Data                                                                     | *                                                                                                               |
| Tema VI.- Da Economía de Plataforma á Economía de Confianza                                       |                                                                                                                 |
| Tema VII.- Funnel Digital y KPI                                                                   | *                                                                                                               |

## Planificación

|                                         | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-----------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Lección maxistral                       | 9           | 10                          | 19          |
| Estudo de casos                         | 16          | 40                          | 56          |
| Presentación                            | 3           | 10                          | 13          |
| Traballo tutelado                       | 16          | 45                          | 61          |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 1           | 0                           | 1           |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

|                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br>Recoméndase ao estudante que traballe previamente o material entregado polo profesor e que se consulte a bibliografía recomendada para completar a información co fin de seguir as explicacións. |
| Estudo de casos   | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticarlo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.                                                                                                                                          |
| Presentación      | Exposición por parte do alumnado ante o docente e/ou un grupo de estudantes dun tema sobre os contidos da materia ou dos resultados dun traballo, exercicio, proxecto, ....                                                                                                                                                                                                            |
| Traballo tutelado | O estudante, de maneira individual ou en grupo, debe elaborar un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc. Xeralmente trátase dunha actividade autónoma ou en grupo do/dos estudante/s que inclúe a procura e recollida de información, lectura e manexo de bibliografía, redacción...   |

## Atención personalizada

| Methodologies     | Description                                                         |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Traballo tutelado | Tempo dedicado polo profesor á atención personalizada do estudante. |

## Avaliación

|                 | Description                                                           | Qualification | Training and Learning Results |                                         |           |    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----------------------------------------|-----------|----|
| Estudo de casos | Entregaranse casos e exercicios que haberá que resolver               | 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 |
| Presentación    | Presentacións na aula e participacións nos debates que xurdan na aula | 18            | 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 |

|                                         |                                                      |    |                            |                                         |           |    |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|----|----------------------------|-----------------------------------------|-----------|----|
| Traballo tutelado                       | Traballo a realizar de forma autónoma polo estudante | 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 e/ou exercicios | Preguntas curtas acerca do temario                   | 40 | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B5                                      |           |    |

### Other comments on the Evaluation

Se aplicará un sistema dobre de posible avaliación; pudiendo el alumno optar por aquel que desee:

#### 1) EVALUACIÓN CONTINUA

Consistirá en una avaliación durante todo el cuatrimestre, en la que se valorará la participación en las clases, el enriquecemento que se haga al traballo conxunto en las aulas (tanto en las sesión teóricas como en las prácticas), el traballo en la resolución de casos prácticos realizado por el alumnos en las clases, los traballos realizados (tanto en el aula como había sido de ella) por los alumnos tanto de una maneira individual como en grupo, así como la presentación de los mismos.

Aquellos alumnxs que deseen ser avaliados mediante avaliación continua y superar la materia sin la realización de examen, deberán de presentar la totalidade de las entregas que se determinen, valorándose:

- Sobre un máximo de 3 puntos el traballo realizado en clase .
- Hasta 5 puntos las actividades realizadas y entregadas/presentadas a lo largo del curso.
- Hasta 2 puntos una prueba en la que resuelvan algunos aspectos teórico prácticos realizados con la materia (los alumnos que hayan alcanzado a puntuación de 6 puntos en las dos valoraciones anteriores no tendrán que realizar esta prueba)

Aquellos alumnxs que no deseen ser avaliados mediante avaliación continua, así como los que no superen esta, deberán de superar el examen que se realizará en la fecha fijada (que no coincidirá con el de aquellos alumnos que opten por la avaliación continuada)

#### 2) EVALUACIÓN NO CONTINUA

En caso de que el estudante no opte por la avaliación continua, este tendrá que realizar una prueba escrita. Dicha prueba se compondrá de dos partes: Teórica ( podrá contener preguntas tipo test y/o preguntas cortas y de desenvolvemento) Práctica: resolución de preguntas que requieran la aplicación práctica de los coñecementos.

Esta prueba NO tiene porque ser igual la que tendrán que superar los alumnos que opten por la avaliación continuada,

En segunda convocatoria, se mantendrá el procedimemento de avaliación anteriormente descrito.

Las fechas y horarios de las pruebas de avaliación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de avaliación aprobado por la Xunta de Centro para el curso actual.

### Bibliografía. Fontes de información

#### Basic Bibliography

#### Complementary Bibliography

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,

### Recomendacións



**Other comments**

---

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

---

| IDENTIFYING DATA                 |                                                                                                               |          |      |            |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Comercio internacional e turismo |                                                                                                               |          |      |            |
| Subject                          | Comercio internacional e turismo                                                                              |          |      |            |
| Code                             | 004G240V01905                                                                                                 |          |      |            |
| Study programme                  | Grao en Turismo                                                                                               |          |      |            |
| Descriptors                      | ECTS Credits                                                                                                  | Choose   | Year | Quadmester |
|                                  | 6                                                                                                             | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language                | Castelán                                                                                                      |          |      |            |
| Department                       | Fundamentos da análise económica e historia e institucións económicas                                         |          |      |            |
| Coordinator                      | Pereira Lorenzo, Nemesio                                                                                      |          |      |            |
| Lecturers                        | Pereira Lorenzo, Nemesio                                                                                      |          |      |            |
| E-mail                           | nemesio@uvigo.es                                                                                              |          |      |            |
| Web                              | <a href="http://http://webs.uvigo.es/nemesio/">http://http://webs.uvigo.es/nemesio/</a>                       |          |      |            |
| General description              | Análise das relacións comerciais entre os distintos países e as distintas teorías que o explican ou xustifica |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B2   | Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición                                                                                                                                                                             |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B5   | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |
| C1   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                                                                                                                                         |
| C2   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                                                                                                                                                            |
| C9   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                                                                                                                                                              |
| D5   | Motivación pola calidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### Resultados previstos na materia

| Expected results from this subject                                               | Training and Learning Results |                       |    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----|----|
| Identificar aos distintos axentes económicos que interveñen no mercado           | A1<br>A2<br>A3                | B2                    | C1 | D5 |
| Establecer o tipo de relacións que existen entre os distintos axentes económicos | A3<br>A4<br>A5                | B7<br>B8<br>B9<br>B10 |    | D5 |
| analizar as políticas económicas sobre os mercados turísticos                    | A5                            | B9<br>B10             | C2 |    |
| Identificar interrelacións entre os mercados internacionais e os nacionais       | A1                            | B3<br>B5<br>B7        | C2 |    |

**Contidos**

## Topic

|                                                    |                                           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. TURISMO E COMERCIO INTERNACIONAL                | 1.1 TURISMO<br>1.2 COMERCIO INTERNACIONAL |
| 2. TEORÍAS EXPLICATIVAS DO COMERCIO INTERNACIONAL  | .                                         |
| 3. MOBILIDADE INTERNACIONAL DE FACTORES PRODUTIVOS | .                                         |
| 4. AS EMPRESAS NA INDUSTRIA                        | .                                         |
| 5. TIPO DE CAMBIO E MERCADO DE DIVISAS             | .                                         |
| 6. BALANZA DE PAGOS                                | .                                         |
| 7.- POLITICA COMERCIAL INTERNACIONAL               | .                                         |

**Planificación**

|                                         | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-----------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Debate                                  | 0           | 24                          | 24          |
| Estudo de casos                         | 15          | 10                          | 25          |
| Traballo tutelado                       | 3           | 3                           | 6           |
| Lección maxistral                       | 30          | 5                           | 35          |
| Exame de preguntas obxectivas           | 1           | 29                          | 30          |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 1           | 29                          | 30          |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

**Metodoloxía docente**

|                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Debate            | Charla aberta entre un grupo de estudantes. Pode centrarse nun tema dos contidos da materia, na análise dun caso, no resultado dun proxecto, exercicio ou problema desenvolvido previamente nunha sesión maxistral...                                                                                                                                            |
| Estudo de casos   | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticarlo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.                                                                                                                    |
| Traballo tutelado | O estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc. Xeralmente trátase dunha actividade autónoma de/dos estudante/s que inclúe a procura e recollida de información, lectura e manexo de bibliografía, redacción. |
| 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**

| Methodologies     | Description                                                                                                |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección maxistral | Desenvolvemento do temario en Aula                                                                         |
| Debate            | Expor temas relacionados co temario e debater en aula por parte dos alumnos                                |
| Estudo de casos   | Análise dun caso particular relacionado co temario e propostas sobre o mesmo por parte dos alumnos en aula |
| Traballo tutelado | Realización de exercicios numéricos en aula                                                                |

**Avaliación**

|                                         | Description                                                                                     | Qualification | Training and Learning Results |                            |          |    |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------|----------|----|
| Exame de preguntas obxectivas           | Exame tipo test relacionado cos contidos teóricos da materia                                    | 50            | A1<br>A2<br>A3                | B2<br>B3<br>B5<br>B7<br>B8 | C1<br>C2 |    |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Resolución de exercicios relacionados co temario e con prácticas efectuadas nos grupos medianos | 50            | A4<br>A5                      | B9<br>B10                  | C9       | D5 |

**Other comments on the Evaluation**

Haberá dúas posibilidades de avaliación:

Continua: Se realizará el 23 de octubre un examen parcial que supondrá el 20% de la nota en la parte teórica, y el 20% de la nota en la parte práctica. Se realizará un examen final que supondrá el 40% de la nota de la parte teórica y el 40 % de la nota de la parte práctica. El 10% de la parte teórica y el 10% de la parte práctica, se obtendrá por la asistencia a clases y la entrega a lo largo del curso de algún ejercicio propuesto

Global: Los alumnos que no hayan realizado el sistema de evaluación continua tendrán derecho a un examen final que incluirá una prueba de preguntas objetiva (50%), una prueba de resolución de ejercicio (50%) A los alumnos que no sigan la evaluación continua evaluarásele 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 materia.

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

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centr para o curso 2023-2024. En caso de disparidade ou conflito entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da Facultade de C. Empresariais e Turismo.

---

### **Bibliografía. Fontes de información**

#### **Basic Bibliography**

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

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

#### **Complementary Bibliography**

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,

---

### **Recomendacións**

#### **Subjects that it is recommended to have taken before**

Economía: Introducción á economía/O04G240V01103

Turismo e desenvolvemento económico territorial/O04G240V01501

| <b>IDENTIFYING DATA</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| <b>Dereito turístico laboral e internacional</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Subject                                          | Dereito turístico laboral e internacional                                                                                                                                                                                                                                                               |          |      |            |
| Code                                             | 004G240V01906                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Study programme                                  | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Descriptors                                      | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Choose   | Year | Quadmester |
|                                                  | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language                                | Castelán<br>Galego                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |      |            |
| Department                                       | Dereito privado<br>Dereito público especial                                                                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| Coordinator                                      | Castro Batán, María Jesús<br>Gonzalez Jerez, Jose Antonio                                                                                                                                                                                                                                               |          |      |            |
| Lecturers                                        | Castro Batán, María Jesús<br>García Vidal, Javier<br>Gonzalez Jerez, Jose Antonio                                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| E-mail                                           | chus@arcosabogados.com<br>jagonje@yahoo.es                                                                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| Web                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| General description                              | A materia "Dereito turístico laboral e internacional" integra dous módulos adicados, por unha banda, á análise de aspectos xurídico-laborais do turismo -a modo de continuación á materia "Lexislación Turística" impartida no primeiro curso- e, por outra banda, ao Dereito Internacional do Turismo. |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |  |  |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |  |  |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |  |  |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |  |  |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |  |  |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| C1   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                                                                                                                                         |  |  |
| C8   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| C12  | Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| C13  | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                                                                                                                                                          |  |  |
| D1   | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| D2   | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| D4   | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |

### Resultados previstos na materia

| Expected results from this subject                                                                                     | Training and Learning Results |    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|-----|
| Coñecemento das normas laborais e internacionais que configuran o marco xurídico regulador das actividades turísticas. | A1                            | B8 | C1  |
|                                                                                                                        | A2                            |    | C8  |
|                                                                                                                        | A3                            |    | C12 |
|                                                                                                                        | A4                            |    | C13 |
|                                                                                                                        | A5                            |    |     |

|                                                                                                                                        |                            |                 |                        |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------------|----------------|
| Comprensión das normas laborais e internacionais que configuran o marco xurídico regulador das actividades turísticas.                 | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B8              | C1<br>C8<br>C12<br>C13 |                |
| Interpretación e aplicación das normas laborais e internacionais que configuran o marco xurídico regulador das actividades turísticas. | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B8<br>B9<br>B10 | C13                    | D1<br>D2<br>D4 |

## Contidos

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

## Planificación

|                               | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Resolución de problemas       | 15          | 30                          | 45          |
| Lección maxistral             | 30          | 60                          | 90          |
| Exame de preguntas obxectivas | 4           | 11                          | 15          |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

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

|                   |                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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

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

### Avaliación

|                               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Qualification | Training and Learning Results |     |     |    |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----|-----|----|
| Exame de preguntas obxectivas | Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas pechadas de elección múltiple. Os alumnos seleccionan unha resposta entre un número limitado de posibilidades. As probas de tipo test inclúen preguntas de carácter práctico para avaliar as competencias adquiridas en estudos de casos/análise de situacións | 100           | A1                            | B8  | C1  | D1 |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               | A2                            | B9  | C8  | D2 |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               | A3                            | B10 | C12 | D4 |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               | A4                            |     | C13 |    |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               | A5                            |     |     |    |

### Other comments on the Evaluation

PRIMEIRA CONVOCATORIA: Sistema de avaliación continua: Ao comezo do curso, dentro dos 10 primeiros días transcurrido o primeiro mes de docencia, o/o alumno/a deberá manifestar a súa vontade de someterse ao sistema de avaliación continua. Dita comunicación deberá facela de maneira formal o docente que esté impartindo clase nese momento.

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

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

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

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

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

### Bibliografía. Fontes de información

#### Basic Bibliography

MARTIN 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 MASIÁ, E., **Nacionalidad y extranjería**, última edición,

SOLER CANTALAPIEDRA, T., **Legislación sobre extranjeros**, última edición,

FERNÁNDEZ ROZAS, J. C., SÁNCHEZ LORENZO, S., **Derecho internacional privado**, última edición,

GARCIMARTÍN ALFÉREZ, F. J., **Derecho internacional privado**, última edición,

AA.VV., **Legislación Laboral y de Seguridad Social**,

AA.VV., **Legislación básica de Derecho internacional privado**,

#### Complementary Bibliography

### Recomendacións





**IDENTIFYING DATA****Creation and viability of tourist companies**

|                     |                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Subject             | Creation and viability of tourist companies                                                                                                                                                                 |          |      |            |
| Code                | 004G240V01907                                                                                                                                                                                               |          |      |            |
| Study programme     | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                            |          |      |            |
| Descriptors         | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                | Choose   | Year | Quadmester |
|                     | 6                                                                                                                                                                                                           | Optional | 4th  | 1st        |
| Teaching language   | #EnglishFriendly<br>Galician                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| Department          |                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| Coordinator         | Domínguez Vila, Trinidad                                                                                                                                                                                    |          |      |            |
| Lecturers           | Domínguez Vila, Trinidad                                                                                                                                                                                    |          |      |            |
| E-mail              | trinidad@uvigo.es                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| General description | English Friendly subject: International students may request from the teachers: a) resources and bibliographic references in English, b) tutoring sessions in English, c) exams and assessments in English. |          |      |            |

**Training and Learning Results**

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A1   | Students need to show they have acquired and understood the knowledge in a field of study underpinned by general secondary education and which is usually at a level which-while drawing on advanced text books-also includes certain aspects that imply being familiar with the cutting edge of this field of study. |
| A2   | Students need to be able to apply the knowledge acquired to their work or vocation in a professional manner, and should have the skills normally demonstrated through the ability to develop and defends points of view and to solve problems related to their field of study.                                        |
| A3   | Students should be able to collect and interpret relevant data (usually within their field of study) in order to make judgements that include a reflection on the relevant social, scientific or ethical issues.                                                                                                      |
| A4   | Students should be able to transmit information, ideas, problems and solutions to both specialised and non-specialised audiences.                                                                                                                                                                                     |
| A5   | Students should have developed the necessary learning skills in order to continue studying with a high level of autonomy.                                                                                                                                                                                             |
| B1   | Skills in handling ICT in order to look up and make use of information                                                                                                                                                                                                                                                |
| B3   | The ability to critically interpret data and text                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| B5   | Oral and written communication skills.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B7   | The ability to work both in teams and individually                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| B8   | Capacity for learning and independent work                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9   | Ability to apply the theoretical and practical knowledge acquired in a specialised academic context                                                                                                                                                                                                                   |
| B10  | Ability to transform an empirical problem into an object of study and to reach conclusions                                                                                                                                                                                                                            |
| C5   | Understand and interpret knowledge related to the management basics of tourism enterprises: Internal economic problems and the relationships between the different subsystems.                                                                                                                                        |
| C6   | Understand and interpret knowledge regarding the basics of tourism marketing, as well as its commercial objectives, strategies and policies                                                                                                                                                                           |
| C7   | Understand and interpret concepts related to the financial and analytical information management of tourist companies.                                                                                                                                                                                                |
| C8   | Understand and interpret knowledge regarding the legal framework regulating tourism activities                                                                                                                                                                                                                        |
| C11  | Identify the operational processes in tourism enterprises                                                                                                                                                                                                                                                             |
| C13  | To be able to evaluate alternatives in the planning, management and control of tourist companies, as well as make strategic decisions.                                                                                                                                                                                |
| C15  | Orientation of customer services                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| D1   | Responsibility and the capacity to take on commitment                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| D2   | Ethical commitment                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| D3   | Creativity                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| D4   | Entrepreneurship.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| D5   | Motivation for quality                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Expected results from this subject**

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Expected results from this subject | Training and Learning Results |
|------------------------------------|-------------------------------|

|                                                                                                 |    |     |     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|----|
| Comprender e interpretar coñecementos acerca dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: | A1 | B1  | C5  | D1 |
| Problemas económicos internos e interrelaciones entre os distintos subsistemas                  | A2 | B3  | C6  | D2 |
|                                                                                                 | A3 | B5  | C7  | D3 |
|                                                                                                 | A4 | B7  | C8  | D4 |
|                                                                                                 | A5 | B8  | C11 | D5 |
|                                                                                                 |    | B9  | C13 |    |
|                                                                                                 |    | B10 | C15 |    |

## Contents

### Topic

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BLOCK I: FUNDAMENTALS                                               | 1. The idea of creating a company<br>2. The entrepreneur as a factor in the creation of companies<br>3. The figure of the entrepreneur<br>4. The viability of the company I: Generalities<br>5. The viability of the company II: Practical aspects<br>6. The Economic - Financial Plan                                                                                     |
| BLOCK II:<br>THE BUSINESS PLAN OF THE TOURIST SECTOR NA<br>PRACTICE | Introduction<br>Definition of the business project.<br>The Promoting Team.<br>Analysis and diagnosis of the situation.<br>The Marketing Plan.<br>The Operational Plan.<br>The Human Resources Plan.<br>The Economic - Financial Plan.<br>Business Feasibility Analysis.<br>The formal Legal Plan.<br>The Innovation Plan/Quality Plan.<br>Conclusions of the business plan |

## Planning

|                        | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Problem solving        | 25          | 18                          | 43          |
| Lecturing              | 17.5        | 0                           | 17.5        |
| Learning-Service       | 28          | 18                          | 46          |
| Essay                  | 20          | 45                          | 65          |
| Presentation           | 10          | 14.5                        | 24.5        |
| Systematic observation | 0           | 7                           | 7           |
| Portfolio / dossier    | 0           | 7                           | 7           |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Methodologies

|                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problem solving  | Activities in which problems and/or exercises related to the subject are formulated. They are used as a supplement to the master's lesson.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Lecturing        | Explanation by the teacher of the basic contents of the subject. Explanation of work guidelines, sources of information and guidelines for developing the work of the subject.<br>It is about raising students' interest in the creation of companies, as a possible business alternative. For this, they will have to integrate the knowledge acquired in other subjects and apply them to the creation of the company itself |
| Learning-Service | It combines learning and community service processes in a single articulated project where the participants learn to work on the real needs of the environment with the purpose of improve it                                                                                                                                                                                                                                  |

## Personalized assistance

| Methodologies    | Description                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Learning-Service | Voluntary participation in a learning project in collaboration with another organization                                                                                                                                                     |
| Tests            | Description                                                                                                                                                                                                                                  |
| Essay            | Personal monitoring of the work done by the students, and more specifically with regard to the preparation of a business plan. Tutoring sessions may be held in person or online. In the latter case, a prior appointment must be requested. |
| Presentation     | The students must make a business plan about a newly created company, which they will have to deliver and present throughout the course.                                                                                                     |

| <b>Assessment</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|
|                        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Qualification | Training and Learning Results |
| Essay                  | It includes the completion by the student of a business plan for the tourism sector                                                                                                                                                                                                                     | 40            |                               |
| Presentation           | Includes partial and final presentations of the business plan and classroom exercises                                                                                                                                                                                                                   | 40            |                               |
| Systematic observation | Attentive, rational, planned and systematic perception for describe and record the manifestations of the behavior of the students                                                                                                                                                                       | 20            |                               |
| Portfolio / dossier    | Realization of a folder with the learnings derived from ApS experience. It consists of the compilation of the work of the student in which he shows his efforts, progress and achievements The compilation must include content chosen by student, the selection criteria and proofs of self reflection | 20            |                               |

### **Other comments on the Evaluation**

#### **STUDENT CONTINUOUS ASSESSMENT**

- All students who appear for any of the tests are understood to have followed the continuous assessment procedure listed above. Students can change from continuous to global assessment by sending an email between September 11 and October 11, 2023.
- The previous assessment is valid for students who carry out continuous assessment. Students must pass each of the assessment tests listed above to pass the subject with a minimum of 5.
- If a student does not appear for any of the tests, they will be assigned a grade of 0.
- The evaluation test schedule officially approved by the ESEI Central Board is published on the website <http://fcetou.uvigo.es/es/>.

====STUDENT PARTICIPATING IN ApS====

*In the continuous assessment, the final grade will be the result of:*

- Completion of a learning folder/dossier and systematic observation by the teacher. An oral defense may be required for the evaluation. This grade weighs 20% equivalent to the presentations to be made in the final work.*
- Carrying out a job. This work will be delivered in parts and will be returned corrected so that the students can carry out the corresponding corrections. It will have a maximum assessment of 40% of the final grade.*
- Presentations of the work to be developed. It will have a maximum assessment of 40% of the final grade.*

#### **GLOBAL ASSESSMENT STUDENTS**

- It is considered that the student who does not make the first oral presentation or requests the change by email before October 11, 2023, will opt for the global assessment.
- For students who do not opt for continuous assessment, the procedure will be a set of tests that will represent 100% of the subject's grade. To pass the subject it is ESSENTIAL to get a score equal to or higher than 5 out of 10.

#### **Test 1: Problem Solving**

Description: Objective test that will include assessment of practical concepts.

Applied methodology: Solving problems and/or exercises

% Grade: 40%

Minimum %: You must score a minimum of 5 out of 10.

#### **Test 2: Solving problems and/or exercises**

Description: Objective test that will include evaluation of applied theoretical concepts.

Applied methodology: Solving problems and/or exercises

% Grade: 20%

Minimum %: You must score a minimum of 5 out of 10.

### **Test 3: Presentations**

Description: Oral presentations where mainly communication skills will be assessed

Applied methodology: Making oral presentations.

% Grade: 40%

Minimum %: You must score a minimum of 5 out of 10.

### **EVALUATION CRITERIA FOR EXTRAORDINARY CALL AND END OF CAREER**

- The continuous and global evaluation systems exposed above will be used.

### **QUALIFICATION PROCESS IN MINUTES**

- Regardless of the evaluation system and the call, if you do not pass any part of the evaluation, but the overall score was higher than 4 out of 10, the grade in the minutes will be 4.

### **EVALUATION DATES**

- The official exam dates for the different calls, officially approved by the Central Board, are published on the FCETOU website <http://fcetou.uvigo.es/es/>

### **USE OF MOBILE DEVICES**

All students are reminded of the prohibition of the use of mobile devices in exercises and practices not authorized for this, in compliance with article 13.2.d) of the University Student Statute.

### **INQUIRY AND/OR REQUEST FOR TUTORIALS**

Tutorials can be consulted through the personal page of the teaching staff, accessible through <http://fcetou.uvigo.es/es/docencia/profesorado/>

---

### **Sources of information**

#### **Basic Bibliography**

#### **Complementary Bibliography**

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,

---

### **Recommendations**

---

#### **Subjects that it is recommended to have taken before**

Company: Accounting of tourism organisations 1/O04G240V01101

Company: Accounting of tourism organisations 2/O04G240V01202

Company: Direction and management of tourism entities 1/O04G240V01102

Company: Direction and Management of tourism entities II/O04G240V01203

Tourism distribution/O04G240V01401

Human resources management in tourism ventures/O04G240V01305

Tourism marketing/O04G240V01303

Financial planning of tourism businesses/O04G240V01912

---

| <b>IDENTIFYING DATA</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| <b>Planificación e dirección de espazos turísticos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Subject                                                | Planificación e dirección de espazos turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Code                                                   | 004G240V01908                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Study programme                                        | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Descriptors                                            | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Choose   | Year | Quadmester |
|                                                        | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language                                      | Castelán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| Department                                             | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |      |            |
| Coordinator                                            | Cruz González, María Montserrat                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |      |            |
| Lecturers                                              | Cruz González, María Montserrat<br>Sánchez Sello, Francisco Javier                                                                                                                                                                                                                                                                    |          |      |            |
| E-mail                                                 | mcruz@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |      |            |
| Web                                                    | http://www.fcetou.uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |      |            |
| General description                                    | A xestión e planificación do destino turístico implica unha visión integral das necesidades e capacidades do espazo. Visión estratéxica do espazo turístico. Métodos e técnicas de planificación estratéxica, diagnose e avaliación dos recursos turísticos. Análise da contorna competitiva. Recursos e capacidades. Cadea de valor. |          |      |            |

### **Resultados de Formación e Aprendizaxe**

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B1   | Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B5   | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| C1   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                                                                                                                                         |
| C2   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                                                                                                                                                            |
| C3   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                                                                                                                                                                 |
| C5   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas                                                                                                                                       |
| C9   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                                                                                                                                                              |
| C10  | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| C13  | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                                                                                                                                                          |
| C15  | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D2   | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| D3   | Creatividade                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| D4   | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| D5   | Motivación pola calidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### **Resultados previstos na materia**

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Expected results from this subject | Training and Learning Results |
|------------------------------------|-------------------------------|

Os alumnos/as deberán integrar e comprender os fundamentos teóricos, conceptos básicos e factores clave sobre planificación e xestión turística

A1  
A2  
A3  
A4

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

## Contidos

### Topic

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

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

## Planificación

|                                                        | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|--------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Lección maxistral                                      | 20          | 20                          | 40          |
| Estudo de casos                                        | 12          | 30                          | 42          |
| Saídas de estudo                                       | 3           | 7.5                         | 10.5        |
| Prácticas con apoio das TIC                            | 3           | 7.5                         | 10.5        |
| Resolución de problemas e/ou exercicios                | 2           | 20                          | 22          |
| Resolución de problemas e/ou exercicios                | 4           | 16                          | 20          |
| Informe de prácticas, prácticum e prácticas externas 1 |             | 4                           | 5           |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

|                   | Description                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección maxistral | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas . As sesións teóricas, poden completarse con dinámicas como análise de textos que axuden á comprensión dos conceptos teóricos da materia. |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudo de casos             | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvolo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución<br>Traballos de aula O estudante desenvolve exercicios ou proxectos na aula baixo as directrices de supervisión do profesor |
| Saídas de estudo            | Realización dunha saída de campo relacionada coa asignatura                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Prácticas con apoio das TIC | Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia desenvolvidas na aula de informática.                                                                                                                                                                                |

### Atención personalizada

### Avaliación

|                                                      | Description                                                                                                                                                                                                      | Qualification | Training and Learning Results |                                  |                                                 |                      |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------|
| Estudo de casos                                      | Realización de actividades que complementan a sesión maxistral. Comentarios de lecturas de artigos. Realización de exercicios teórico prácticos. Exposicións de actividades, etc. Participación activa na 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 e/ou exercicios              | Exame sobre os contidos teórico-prácticos da materia. Esta proba de avaliación estará composta por dúas probas que supoñen o 25% da materia a avaliar.                                                           | 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 e/ou exercicios              | Resolución de exercicios e casos de planificación turística, individuais e en grupo.                                                                                                                             | 20            | A2<br>A4<br>A5                | B1<br>B3<br>B5<br>B7             | C9                                              | D2<br>D3<br>D4<br>D5 |
| Informe de prácticas, prácticum e prácticas externas | Trala realización da correspondiente saída de campo, o alumnado deberá realizar un informe guiado, no que se analizarán os datos e se obtendrán resultados, segundo a información obtida e 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       |

### Other comments on the Evaluation

A planificación da materia supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final obterase da avaliación dos traballos de aula e realización dun exame final. Os alumnos que seguen avaliación continua deberán ter unha asistencia mínima dun 80%. As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro para o curso 2023-2024

A avaliación continua implica superar todas as partes da materia, é dicir, precisase unha nota igual ou superior a 5 na avaliación de contidos teórico prácticos, e unha nota de 5 ou superior na avaliación de prácticas na aula (estudo de casos, resolución de problemas e informe de prácticas)

En caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames prevalecerán as sinaladas na pagina web da fctetou. Segunda convocatoria: A nota correspondentes aos traballos de aula, conservaranse durante un curso académico (convocatorias de Xuño e Xullo). Os alumnos que non sigan avaliación continua realizarán un exame final teórico práctico sobre todos os contidos da materia, teóricos e prácticos que representará o 100% da nota.

Para mudar de avaliación continua a avaliación non continua o alumnado terá de prazo dende o 11 de setembro ata o 11 de outubro, un mes dende o comezo da docencia da materia.

### Bibliografía. Fontes de información

#### Basic Bibliography

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,

#### Complementary Bibliography

## **Recomendacións**

---



| <b>IDENTIFYING DATA</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| <b>Programación e guía de itinerarios turísticos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Subject                                              | Programación e guía de itinerarios turísticos                                                                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| Code                                                 | 004G240V01909                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| Study programme                                      | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Descriptors                                          | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Choose   | Year | Quadmester |
|                                                      | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language                                    | Castelán<br>Galego                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |      |            |
| Department                                           | Historia, arte e xeografía                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |      |            |
| Coordinator                                          | Díaz Fernández, José Antonio                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| Lecturers                                            | Díaz Fernández, José Antonio                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| E-mail                                               | tonydiaz@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Web                                                  | http://moovi.uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |      |            |
| General description                                  | Coñecemento dos conceptos, planificación e tipoloxía dos itinerarios turísticos. Bases metodolóxicas e deseño das rutas. Avaliación do territorio e dos seus recursos turísticos. Análisis da explotación turística do Patrimonio Cultural e natural. Rutas e itinerarios turísticos en diversas escalas. |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |  |  |  |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |  |  |  |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |  |  |  |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |  |  |  |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |  |  |  |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
| C3   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                                                                                                                                                                 |  |  |  |
| C4   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística.                                                                                                                                                               |  |  |  |
| C9   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
| C10  | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| C15  | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
| D2   | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |

### Resultados previstos na materia

| Expected results from this subject                                                                                                                                     | Training and Learning Results |                |                 |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|-----------------|----|
| Destreza na selección e tratamento dos datos significativos para o deseño e posta en valor dos itinerarios turísticos, co uso de técnicas cualitativas e cuantitativas | A2<br>A3                      | B8             | C9              | D2 |
| Adquisición de habilidades para analizar e interpretar os diversos recursos cara a programación dos itinerarios tendo en conta os impactos do turismo                  | A5                            | B3<br>B9       | C4<br>C9<br>C10 | D2 |
| Coñecemento e comprensión das funcións e dos procedementos da guía dos itinerarios turísticos.                                                                         | A1<br>A4                      | B3             | C3<br>C4<br>C15 | D2 |
| Presentación e defensa de traballos e/ou proxectos nun senso ambiental e sociocultural, valorando os usuarios do produto turístico                                     | A4                            | B7<br>B8<br>B9 | C9<br>C15       | D2 |

### Contidos

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

| Planificación                 |             |                             |             |
|-------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
|                               | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
| Lección maxistral             | 30          | 15                          | 45          |
| Estudo de casos               | 14          | 10                          | 24          |
| Traballo tutelado             | 12          | 20                          | 32          |
| Seminario                     | 10          | 2                           | 12          |
| Saídas de estudo              | 0           | 12                          | 12          |
| Exame de preguntas obxectivas | 4           | 20                          | 24          |
| Traballo                      | 3           | 10                          | 13          |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

| Metodoloxía docente |                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Description                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lección maxistral   | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e prácticas. Presentación das directrices dos estudos de caso a desenvolver polo estudante.                                                    |
| Estudo de casos     | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticarlo e adestrarse en procedementos alternativos de solución. |
| Traballo tutelado   | O estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc.                                             |
| Seminario           | Entrevistas que o alumno mantén co profesorado da materia para asesoramento/desenvolvemento de actividades da materia e do proceso de aprendizaxe.                                                                                             |
| Saídas de estudo    |                                                                                                                                                                                                                                                |

| Atención personalizada |                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Methodologies          | Description                                                                                                                                                                                         |
| Seminario              | Preparar as sesións na aula e o laboratorio de informática da Facultade como no Campus Remoto (enlace en Moovi).                                                                                    |
| Traballo tutelado      | Realizar seguimento e avaliación do traballo, tanto do proceso como do resultado final, no laboratorio de informática da Facultade, Campus Remoto (enlace en Moovi) e correo electrónico.           |
| Estudo de casos        | Corrixir e proporcionar feedback ao alumnado sobre o proceso e os resultados das actividades propostas na aula e o laboratorio de informática da Facultade como no Campus Remoto (enlace en Moovi). |

| Avaliación      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Qualification | Training and Learning Results                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|
|                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                                                   |
| Estudo de casos | Análise e debate das alternativas nos casos presentados.<br>Os resultados de aprendizaxe avaliados son: Adquisición de habilidades para analizar e interpretar os diversos recursos cara a programación dos itinerarios tendo en conta os impactos do turismo; e Coñecemento e comprensión das funcións e dos procedementos da guía dos itinerarios turísticos. | 30            | A1 B3 C3 D2<br>A3 B9 C4<br>A4 C9<br>A5 C10<br>C15 |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------|
| Exame de preguntas obxectivas | Realización dun exame final teórico-práctico. Constará de dous partes: unha primeira parte referida aos contidos desenvolvidos nas clases teóricas da materia e unha segunda parte de tipo práctico.<br>Os resultados de aprendizaxe avaliados son: Coñecemento da orixe e significado dos itinerarios turísticos na secuencia diacrónica e sincrónica, razoando os aspectos básicos e as interaccións na programación deles e Adquisición de habilidades para analizar e interpretar os diversos recursos cara a programación dos itinerarios tendo en conta os impactos do turismo. | 40 | A1 B3 C3 D2<br>A3 B8 C4<br>A5 B9 C9<br>C10  |
| Traballo                      | O alumnado elaborará, presentará e defenderá un traballo tutelado (pequena investigación) aplicando os coñecementos da materia. Os resultados de aprendizaxe avaliados son: Destreza na selección e tratamento dos datos significativos para o deseño e posta en valor dos itinerarios turísticos, co uso de técnicas cualitativas e cualitativas; Presentación e defensa de traballos e/ou proxectos nun senso ambiental e sociocultural, valorando os usuarios do produto turístico.                                                                                                | 30 | A2 B7 C9 D2<br>A3 B8 C10<br>A4 B9 C15<br>A5 |

### Other comments on the Evaluation

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

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro para o curso académico correspondente. No caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames prevalecerán as sinaladas na páxina web de la FCETOU.

### Bibliografía. Fontes de información

#### Basic Bibliography

#### Complementary Bibliography

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

### Recomendacións

#### Subjects that continue the syllabus

Recursos territoriais/O04G240V01304

#### Subjects that are recommended to be taken simultaneously

Planificación e dirección de espazos turísticos/O04G240V01908

#### Subjects that it is recommended to have taken before

Xeografía: O turismo no mundo actual/O04G240V01104

Recursos territoriais/O04G240V01304

### Other comments

Ao longo do curso entregarase unha documentación detallada sobre o desenvolvemento das actividades. Esta información será ofrecida a través da plataforma MOOVI, polo que todos os alumnos deben estar dados de alta na plataforma e ter

covertos os seus datos de perfil. A programación das exposicións diseñárase mediante un cronograma que se facerá público na plataforma MOOVi de xeito que cada grupo/alumno sepa con precisión a data e segmento horario da súa exposición formal ante o grupo clase.

---

| IDENTIFYING DATA                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Xestión de destinos de interior |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Subject                         | Xestión de destinos de interior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Code                            | 004G240V01910                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| Study programme                 | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |      |            |
| Descriptors                     | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Choose   | Year | Quadmester |
|                                 | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Optional | 4    | 1c         |
| Teaching language               | Castelán<br>Galego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |      |            |
| Department                      | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |      |            |
| Coordinator                     | Carlos Villamarín, Pablo de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |      |            |
| Lecturers                       | Carlos Villamarín, Pablo de<br>Rodríguez de la Fuente, Marta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |      |            |
| E-mail                          | pdecarlo@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |      |            |
| Web                             | <a href="http://moovi.uvigo.gal/">http://moovi.uvigo.gal/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |      |            |
| General description             | O obxectivo desta materia é abordar a diversidade do turismo de interior como dinamizador de espazos xeográficos diferenciados, así como coñecer as diferentes modalidades de produtos turísticos e a súa xestión e comercialización.<br>Os contidos porán de relevo a importancia que nos últimos anos ten este tipo de turismo, identificando e analizando diferentes produtos, tanto os ligados ao medio rural e natural como os que se desenvolveron noutros ámbitos. |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo. |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                 |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                           |
| B1   | Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información                                                                                                                                                                                                    |
| B2   | Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición                                                                                                                         |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                               |
| B5   | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                            |
| B6   | Mobilidade e adaptabilidade a diferentes medios e situacións                                                                                                                                                                                                         |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                        |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                        |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                           |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                       |
| C3   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                                                                                                             |
| C4   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística.                                                                                                           |
| C5   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas                                                                                   |
| C9   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                                                                                                          |
| C10  | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                  |
| C13  | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                                                                                                      |
| D1   | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                |
| D2   | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                     |
| D3   | Creatividade                                                                                                                                                                                                                                                         |

### Resultados previstos na materia

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Expected results from this subject | Training and Learning Results |
|------------------------------------|-------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                |                                         |                                    |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|------------------------------------|----------|
| O alumnado deberá identificar as características espaciais, territoriais e patrimoniais dos diferentes destinos de interior nacionais                                                                                                            | A3             | B3<br>B9                                | C3<br>C4<br>C5<br>C9<br>C10<br>C13 |          |
| O alumnado estudará o turismo de interior diferenciando formas de mobilidade social e estudando o impacto e a sustentabilidade que este turismo pode ter nas zonas que se realiza, para planificar opcións diferenciadas de percorridos posibles | A2<br>A3       | B1<br>B3<br>B7<br>B8<br>B9              | C3<br>C4<br>C5<br>C10<br>C13       | D2       |
| Os alumnos e alumnas identificarán tipos de produtos e tipos de turismo interior en distintos espazos turísticos, así como os axentes sociais que os demandan e ofertan.                                                                         | A3             | B2<br>B9                                | C5<br>C9<br>C13                    | D3       |
| Ao finalizar a materia o alumnado posuirá coñecementos actualizados sobre técnicas de dirección e xestión turística en destinos de interior, suficientes para tomar decisións individualizadas e en grupo                                        | A2<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 |

## Contidos

### Topic

|                                                                |                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TEMA 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA XESTIÓN DO TURISMO DE INTERIOR | 1.1. Xestión de destinos turísticos<br>1.2. Caracterización e identificación dos destinos turísticos de interior |
| TEMA 2: TIPOLOXIA E PRODUTOS DO TURISMO DE INTERIOR            | 2.1. Produtos ligados ao medio rural e natural<br>2.2. Outros produtos                                           |

## Planificación

|                               | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Actividades introductorias    | 1           | 0.5                         | 1.5         |
| Flipped Learning              | 21.5        | 78.5                        | 100         |
| Prácticas con apoio das TIC   | 13.5        | 0                           | 13.5        |
| Estudo de casos               | 7.5         | 0                           | 7.5         |
| Exame de preguntas obxectivas | 1.5         | 19.5                        | 21          |
| Presentación                  | 1.5         | 5                           | 6.5         |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

|                             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades introductorias  | Actividades encamiñadas a tomar contacto e reunir información sobre o alumnado, así como a presentar a materia.                                                                                                                                                                                                          |
| Flipped Learning            | Algunhas actividades de aprendizaxe levaranse a cabo fora da aula e, coa presenza do profesor, facilitaranse e mellorarán outros procesos de adquisición e práctica do coñecemento.                                                                                                                                      |
| Prácticas con apoio das TIC | Actividades de aplicación de coñecementos a situacións concretas, e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia obxecto de estudo, que se realizan en aulas de informática. É obrigatorio asistir ás clases prácticas para realizar estas actividades.                               |
| Estudo de casos             | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvolo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución. É obrigatorio asistir ás clases prácticas para realizar estas actividades. |

## Atención personalizada

| Methodologies               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Flipped Learning            | Atención das consultas do alumnado relacionadas cos aspectos teóricos abordados. Desenvolverase de forma presencial (directamente na aula ou en titorías). Tamén poderá realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual, videoconferencia, ...), baixo a modalidade de concertación previa.                  |
| Prácticas con apoio das TIC | Atención das consultas do alumnado relacionadas coas prácticas realizadas na aula de informática. Desenvolverase de forma presencial (directamente na aula ou en titorías). Tamén poderá realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual, videoconferencia, ...), baixo a modalidade de concertación previa. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudo de casos | Atención das consultas do alumnado relacionadas cos estudos de casos realizados durante as clases prácticas. Desenvolverase de forma presencial (directamente na aula ou en titorías). Tamén poderá realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual, videoconferencia, ...), baixo a modalidade de concertación previa. |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Avaliación                    |                                                                                                                                                           |               |                               |                                               |                              |                |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|----------------|
|                               | Description                                                                                                                                               | Qualification | Training and Learning Results |                                               |                              |                |
| Estudo de casos               | Resolución, durante as clases prácticas, dalgúns casos propostos.                                                                                         | 25            | A2<br>A5                      | B3<br>B5<br>B7<br>B8<br>B9                    | C3<br>C4<br>C5               | D3             |
| Exame de preguntas obxectivas | Exame tipo test dos contidos desenvolvidos mediante Flipped Learning nas sesións teóricas.                                                                | 35            | A2<br>A5                      | B7<br>B8<br>B9                                | C3<br>C4<br>C5<br>C10<br>C13 | D2             |
| Presentación                  | Exposición por parte do alumnado ante o docente e os seus compañeiros dos resultados das Prácticas con apoio das TIC realizadas nas aulas de informática. | 40            | A2<br>A3                      | B1<br>B2<br>B5<br>B6<br>B7<br>B8<br>B9<br>B10 | C3<br>C9<br>C10<br>C13       | D1<br>D2<br>D3 |

#### Other comments on the Evaluation

**Primeira oportunidade:** o conxunto de criterios de avaliación arriba exposto constitúe o sistema de avaliación continua na primeira oportunidade. É necesario alcanzar un mínimo de 3.5 (sobre 10) en cada proba (no conxunto de Estudos de caso, na Presentación e no Exame de preguntas obxectivas) para poder compensala e superar a materia.

Poderá valorarse, adicionalmente, calquera contribución realizada polos alumnos nas sesións presenciais.

O alumno ten dereito a optar pola avaliación global segundo o procedemento e o prazo que estableza o centro para cada convocatoria. O prazo establecido para este curso é do 11 de setembro ao 11 de outubro. Antes de que finalice o prazo, o alumno deberá enviar un correo electrónico ao profesor manifestando que opta pola avaliación global.

O alumno que non siga o procedemento de avaliación continua deberá realizar un exame final, con parte teórica e parte práctica, que suporá o 100% da nota (**avaliación global**). A parte teórica consistirá nun exame de preguntas obxectivas (tipo test) e a parte práctica na resolución de casos e/ou preguntas prácticas. É necesario alcanzar un mínimo de 3.5 (sobre 10) en cada parte para poder compensala e superar a materia. Mediante este exame, se avaliarán todas as competencias da materia.

**Segunda oportunidade (e convocatoria extraordinaria):** os alumnos que non superen a materia na primeira oportunidade, teñen dúas opcións:

- Realizar un exame, con parte teórica e parte práctica, que suporá o 100% da nota. A parte teórica consistirá nun exame de preguntas obxectivas (tipo test) e a parte práctica na resolución de casos e/ou preguntas prácticas. É necesario alcanzar un mínimo de 3.5 (sobre 10) en cada parte para poder compensala e superar a materia. Mediante este exame, se avaliarán todas as competencias da materia.

- Conservar a nota obtida nos Estudos de casos (25%) e na Presentación (40%), sempre que sexan superiores a 3.5 (sobre 10) en cada unha delas, e realizar soamente o Exame de preguntas obxectivas (35%). É necesario alcanzar un mínimo de 3.5 (sobre 10) nesta proba para poder compensala e superar a materia.

Si en calquera das dúas oportunidades non se aproba a materia por non alcanzar o mínimo nalgunha proba ou parte, e a puntuación total é igual ou superior a 5 (sobre 10), a cualificación en actas será 4.9 (sobre 10).

A concreción das actividades a realizar dependerá en grande medida do número de alumnos, medios para traballar en grupo, etc.

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

IMPORTANTE: é obrigación dos alumnos coñecer e seguir as instrucións relativas ás distintas probas de avaliación, tanto as contidas na Guía docente ou en calquera outro documento de organización da materia que o profesor poña ao seu disposición, como as que se lle fagan chegar puntualmente a través das canles habituais (correo electrónico e/ou \*Moovi).

---

### **Bibliografía. Fontes de información**

#### **Basic Bibliography**

Melgosa Arcos, F.J. (coord.), **Turismos de Interior**, 1ª edición, Pirámide, 2014

Stanford, D. (ed.), **A practical guide to tourism destination management**, 1ª edición, OMT, 2007

#### **Complementary Bibliography**

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

Cànoves, G. et al., **Turismo de interior en España : productos y dinámicas territoriales**, Universitat de València, 2017

Martos Molina, M., **Herramientas para la gestión turística del patrimonio cultural**, Ediciones Trea, 2016

---

### **Recomendacións**

#### **Subjects that are recommended to be taken simultaneously**

Planificación e dirección de espazos turísticos/O04G240V01908

Programación e guía de itinerarios turísticos/O04G240V01909

#### **Subjects that it is recommended to have taken before**

Empresa: Dirección e xestión de entidades turísticas I/O04G240V01102

Empresa: Dirección e xestión de entidades turísticas II/O04G240V01203

Patrimonio cultural/O04G240V01404

Recursos territoriais/O04G240V01304

Planificación pública do desenvolvemento turístico/O04G240V01604



| IDENTIFYING DATA                                                                   |                                                                                    |          |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Deseño, elaboración de cuestionarios e análise de datos en investigación turística |                                                                                    |          |      |            |
| Subject                                                                            | Deseño, elaboración de cuestionarios e análise de datos en investigación turística |          |      |            |
| Code                                                                               | 004G240V01911                                                                      |          |      |            |
| Study programme                                                                    | Grao en Turismo                                                                    |          |      |            |
| Descriptors                                                                        | ECTS Credits                                                                       | Choose   | Year | Quadmester |
|                                                                                    | 6                                                                                  | Optional | 4    | 2c         |
| Teaching language                                                                  | Galego                                                                             |          |      |            |
| Department                                                                         | Estatística e investigación operativa<br>Organización de empresas e márketing      |          |      |            |
| Coordinator                                                                        | Fraiz Brea, José Antonio<br>Cotos Yáñez, Tomas Raimundo                            |          |      |            |
| Lecturers                                                                          | Cotos Yáñez, Tomas Raimundo<br>Fraiz Brea, José Antonio                            |          |      |            |
| E-mail                                                                             | jafraiz@uvigo.es<br>cotos@uvigo.es                                                 |          |      |            |
| Web                                                                                | <a href="http://https://moovi.uvigo.gal/">http://https://moovi.uvigo.gal/</a>      |          |      |            |
| General description                                                                | Elaboración de enquisas e, muestreo e análise de datos.                            |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B1   | Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B2   | Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición                                                                                                                                                                             |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |
| C6   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais                                                                                                                                                                         |
| C9   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                                                                                                                                                              |
| C10  | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Resultados previstos na materia

| Expected results from this subject                                                                                                                   | Training and Learning Results |                       |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----|
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da mercadotecnia turística así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais | A1<br>A2<br>A5                | B2                    | C6  |
| Razoar e elixir dun modo adecuado entre os diferentes métodos de captación de información para un estudo de carácter turístico                       | A1<br>A2<br>A3                | B2<br>B3<br>B9<br>B10 | C9  |
| Ser capaz de establecer ferramentas de recollida de datos                                                                                            | A1<br>A2                      | B1<br>B2<br>B9        | C10 |

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

## Contidos

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

## Planificación

|                                         | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|-----------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Lección maxistral                       | 13.5        | 30                          | 43.5        |
| Resolución de problemas                 | 23          | 46.5                        | 69.5        |
| Traballo tutelado                       | 7.5         | 0                           | 7.5         |
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 7.5         | 0                           | 7.5         |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

## Metodoloxía docente

|                         | Description                                                                                                                                            |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lección maxistral       | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas, exercicios ou prácticas a desenvolver polo estudante. |
| Resolución de problemas | Resolución de problemas e cuestións de cada un dos temas do programa da materia.                                                                       |
| Traballo tutelado       | Formulación, análise, resolución e debate de problemas relacionados coa materia.                                                                       |

## Atención personalizada

| Methodologies           | Description                                                                                            |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas | Levarase a cabo unha análise individualizada do alumnado mediante o seu traballo nos grupos prácticos. |
| Traballo tutelado       | Levarase a cabo unha análise individualizada do alumnado mediante o seu traballo nos grupos prácticos. |

## Avaliación

| Description | Qualification | Training and Learning Results |
|-------------|---------------|-------------------------------|
|-------------|---------------|-------------------------------|

|                                         |                                                                                  |     |                            |                             |                 |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | -Resolución de exercicios de deseño e elaboración de cuestionarios: 40% da nota. | 100 | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A5 | B1<br>B2<br>B3<br>B9<br>B10 | C6<br>C9<br>C10 |
|                                         | -Resolución de exercicios de mostraxe e análise de datos: 40% da nota.           |     |                            |                             |                 |
|                                         | -Exame: 20% da nota.                                                             |     |                            |                             |                 |

#### Other comments on the Evaluation

##### AVALIACIÓN CONTINUA (AC)

O alumnado deberá realizar as actividades propostas e entregalas no prazo en Moovie, tanto as correspondentes á parte de elaboración e deseño de cuestionarios como á parte de mostraxe e análise de datos. O peso da valoración na nota de cada unha das partes será do 40%. Tamén o estudante terá que realizar un exame, cuxo peso na nota será do 20%. É necesario ter unha nota mínima de 4 en cada unha das avaliacións para poder facer media e obter polo menos un 5 e así superar a materia.

##### AVALIACIÓN GLOBAL (AG)

O alumnado que opte por esta modalidade de avaliación terá que realizar un exame cuxa parte teórica terá un peso do 20% e a parte práctica do 80%.

##### AVALIACIÓN 2ª OPORTUNIDADE

O alumnado que non supere a avaliación continua ou global na primeira oportunidade, será avaliado polo mesmo procedemento que a avaliación global na primeira oportunidade.

##### AVISOS DE AVALIACIÓN

Os estudantes matriculados manifestarán formalmente (por correo electrónico ou a través de Moovi) a súa intención de optar polo sistema de avaliación continua. A data límite para o cambio ao sistema de avaliación global será fixada pola Facultade de Ciencias Empresariais e Turismo.

#### Bibliografía. Fontes de información

##### Basic Bibliography

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

Montiel Torres, Ana Mª 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

##### Complementary Bibliography

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

#### Recomendacións

#### Other comments

O material do curso estará dispoñible na plataforma Tema.

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

| IDENTIFYING DATA                                            |                                                                                                                         |          |      |            |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------------|
| Planificación económica-financieira das empresas turísticas |                                                                                                                         |          |      |            |
| Subject                                                     | Planificación económica-financieira das empresas turísticas                                                             |          |      |            |
| Code                                                        | 004G240V01912                                                                                                           |          |      |            |
| Study programme                                             | Grao en Turismo                                                                                                         |          |      |            |
| Descriptors                                                 | ECTS Credits                                                                                                            | Choose   | Year | Quadmester |
|                                                             | 6                                                                                                                       | Optional | 4    | 2c         |
| Teaching language                                           | Galego                                                                                                                  |          |      |            |
| Department                                                  | Economía financieira e contabilidade                                                                                    |          |      |            |
| Coordinator                                                 | Docampo Parente, Jerónimo                                                                                               |          |      |            |
| Lecturers                                                   | Docampo Parente, Jerónimo                                                                                               |          |      |            |
| E-mail                                                      | jdocampo@uvigo.es                                                                                                       |          |      |            |
| Web                                                         |                                                                                                                         |          |      |            |
| General description                                         | Dotar aos alumnos dos coñecementos necesarios para planificar a situación económico-financieira dunha empresa turística |          |      |            |

### Resultados de Formación e Aprendizaxe

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
| 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 financieira 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 previstos na materia

| Expected results from this subject                                                                 | Training and Learning Results |                 |    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|----|--|
| Coñecer a interrelación entre os investimentos e o financiamento                                   | A1<br>A2<br>A4                | C7<br>C13       | D1 |  |
| Coñecer o obxectivo financieiro                                                                    | 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

|                                 |                                                                                                                       |  |  |  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Topic                           |                                                                                                                       |  |  |  |
| Tema 1.- FUNCIÓN FINANCEIRA     | 1. Introducción á xestión financieira<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 financieira |  |  |  |

|                                                          |                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>2. Planificación financeira a curto prazo<br>3. Planificación financeira a longo prazo |
| Tema 5.- ANÁLISE FINANCEIRA                              | 1. Cálculo de principais cocientes económico-financeiros<br>2. Análise e estudo patrimonial<br>3. Situación de equilibrio    |

| Planificación               |             |                             |             |
|-----------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
|                             | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
| Resolución de problemas     | 25          | 65                          | 90          |
| Prácticas con apoio das TIC | 5           | 10                          | 15          |
| Lección maxistral           | 20          | 25                          | 45          |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

| Metodoloxía docente         |                                                                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | Description                                                                                                                                  |
| 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      |                                                                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Methodologies               | Description                                                                          |
| 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              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------|
|                         | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Qualification | Training and Learning Results                 |
| Resolución de problemas | 4 probas 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                 |

#### Other comments on the Evaluation

Avaliación continua: Os alumnos/as resolverán 5 exercicios prácticos nas clases durante o curso. Cada exercicio representa o 20% da nota final que son 10 puntos. Para superar a materia necesítase acadar 5 puntos.

Aqueles que desexen mudar da avaliación continua a global teñen un prazo do 29 de xaneiro a 29 de febreiro

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 cun valor do 100% da nota final. As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Xunta de Centro. No caso de conflito ou disparidade entre as datas dos exames, prevalecerán as sinaladas na páxina web da FCETOU.

| Bibliografía. Fontes de información                                                                    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Basic Bibliography                                                                                     |  |
| ARGUEDAS, Raquel, <b>PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</b> , Ramón Areces, |  |
| Complementary Bibliography                                                                             |  |

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

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

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

---

### **Recomendacións**

#### **Subjects that continue the syllabus**

Creación e viabilidade de empresas turísticas/O04G240V01907

#### **Subjects that are recommended to be taken simultaneously**

Xestión dos recursos financeiros/O04G240V01505

#### **Subjects that it is recommended to have taken before**

Empresa: Contabilidade de organizacións turísticas I/O04G240V01101

Empresa: Contabilidade de organizacións turísticas II/O04G240V01202

| IDENTIFYING DATA      |                                                                                                                                                                          |           |      |            |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------|
| Prácticas en empresas |                                                                                                                                                                          |           |      |            |
| Subject               | Prácticas en empresas                                                                                                                                                    |           |      |            |
| Code                  | 004G240V01981                                                                                                                                                            |           |      |            |
| Study programme       | Grao en Turismo                                                                                                                                                          |           |      |            |
| Descriptors           | ECTS Credits                                                                                                                                                             | Choose    | Year | Quadmester |
|                       | 12                                                                                                                                                                       | Mandatory | 4    | 2c         |
| Teaching language     | Castelán                                                                                                                                                                 |           |      |            |
| Department            | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                     |           |      |            |
| Coordinator           | Sánchez Sello, Francisco Javier                                                                                                                                          |           |      |            |
| Lecturers             | Fraiz Brea, José Antonio                                                                                                                                                 |           |      |            |
| E-mail                | javiss@uvigo.es                                                                                                                                                          |           |      |            |
| Web                   |                                                                                                                                                                          |           |      |            |
| General description   | Actividades realizadas polos estudantes en empresas, institucións e entidades alleas á Universidade que teñen como obxectivo complementar a súa formación universitaria. |           |      |            |

| Resultados de Formación e Aprendizaxe |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1                                    | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2                                    | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3                                    | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4                                    | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5                                    | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B4                                    | Dominio do inglés e perfeccionamento e intensificación, como mínimo, dunha segunda lingua estranxeira                                                                                                                                                                                                                    |
| B5                                    | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B6                                    | Mobilidade e adaptabilidade a diferentes medios e situacións                                                                                                                                                                                                                                                             |
| B7                                    | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8                                    | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| C10                                   | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| C11                                   | Identificar os procesos operativos en empresas turísticas.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| C12                                   | Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal                                                                                                                                                                                                    |
| C13                                   | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                                                                                                                                                          |
| C14                                   | Desempeñar actividades profesionais en inglés e outras linguas estranxeiras dentro do sector turístico                                                                                                                                                                                                                   |
| C15                                   | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| D1                                    | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| D2                                    | Compromiso ético                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| D3                                    | Creatividade                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| D4                                    | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| D5                                    | Motivación pola calidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Resultados previstos na materia                                                                                                                  |                               |    |     |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----|-----|----|
| Expected results from this subject                                                                                                               | Training and Learning Results |    |     |    |
| Complementar a formación dos estudantes a través do desenvolvemento de actividades en empresas, institucións e entidades externas á Universidade | A1                            | B4 | C10 | D1 |
|                                                                                                                                                  | A2                            | B5 | C11 | D2 |
|                                                                                                                                                  | A3                            | B6 | C12 | D3 |
|                                                                                                                                                  | A4                            | B7 | C13 | D4 |
|                                                                                                                                                  | A5                            | B8 | C14 | D5 |
|                                                                                                                                                  |                               |    | C15 |    |

| Contidos |
|----------|
| Topic    |

| Planificación                                                            |             |                             |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
|                                                                          | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
| Actividades introductorias                                               | 0.5         | 1                           | 1.5         |
| Traballo tutelado                                                        | 0.5         | 0.5                         | 1           |
| Prácticum, Practicas externas e clínicas                                 | 0           | 295.5                       | 295.5       |
| Informe de prácticas, prácticum e prácticas externas (Repetida non usar) | 0           | 2                           | 2           |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

| Metodoloxía docente                      |                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | Description                                                                                                       |
| Actividades introductorias               | Proceso de selección do posto de prácticas. Tutoría personalizada con titores. Actividade autónoma do alumno.     |
| Traballo tutelado                        | Entrevista realizada co titor académico                                                                           |
| Prácticum, Practicas externas e clínicas | Execución das prácticas. Actividade autónoma do alumno. Realización memoria e presentación ao seu titor académico |

| Atención personalizada                                                   |                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Methodologies                                                            | Description                                                                                                                                                                                                  |
| Actividades introductorias                                               | Envío de mails a todos os matriculados e xuntanza explicativa do proceso de asignación de empresas e alumnos; seguimento presencial en tutorías e por e-mail, confección de convenios, asignación de titores |
| Tests                                                                    | Description                                                                                                                                                                                                  |
| Informe de prácticas, prácticum e prácticas externas (Repetida non usar) | Interacción co coordinador de prácticas e co titor académico para presentación de informes Anexo IV, Anexo VI e preparación da memoria das prácticas curriculares dentro dos prazos                          |

| Avaliación                                                               |                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | Description                                                                                                      |
| Informe de prácticas, prácticum e prácticas externas (Repetida non usar) | Entrevista co titor académico, entrega e presentación da memoria das prácticas externas realizada polo alumnado. |
|                                                                          | Qualification 100                                                                                                |
|                                                                          | Training and Learning Results                                                                                    |
|                                                                          | A1 B4 C10 D1                                                                                                     |
|                                                                          | A2 B5 C11 D2                                                                                                     |
|                                                                          | A3 B6 C12 D3                                                                                                     |
|                                                                          | A4 B7 C13 D4                                                                                                     |
|                                                                          | A5 B8 C14 D5                                                                                                     |
|                                                                          | C15                                                                                                              |

| Other comments on the Evaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Para avaliación do alumno o titor académico terá en conta: Entrevistas realizadas co titor da universidade, Elaboración da memoria por parte do alumno, Informe realizado polo titor na empresa ou institución á finalización da práctica, Informe realizado polo alumno á finalización da práctica. A entrega da documentación por parte do alumno será como mínimo 20 días antes do peche das actas de cada convocatoria. No caso de non superar a materia na primeira convocatoria o titor, tendo en conta a documentación achegada pola empresa ou organización onde se fixeron as prácticas e polo alumno, decidirá sobre a forma de superar a materia en 2ª convocatoria, se é o caso.</p> |  |

| Bibliografía. Fontes de información |  |
|-------------------------------------|--|
| Basic Bibliography                  |  |
| Complementary Bibliography          |  |

| Recomendacións |
|----------------|
|----------------|



**IDENTIFYING DATA****Traballo de Fin de Grao**

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |      |            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------|
| Subject             | Traballo de Fin de Grao                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |      |            |
| Code                | 004G240V01991                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |      |            |
| Study programme     | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |      |            |
| Descriptors         | ECTS Credits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Choose    | Year | Quadmester |
|                     | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Mandatory | 4    | 2c         |
| Teaching language   | Castelán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |      |            |
| Department          | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |      |            |
| Coordinator         | Sánchez Sellero, Francisco Javier                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |           |      |            |
| Lecturers           | Araújo Vila, Noelia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |      |            |
| E-mail              | javiss@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |      |            |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |      |            |
| General description | O Traballo fin de grao consiste na realización dun traballo orixinal e inédito por parte do alumnado que deberá facer de maneira persoal e autónoma, seguindo as orientacións dun titor ou titora académico. Está orientado a que cada estudante mostre a capacidade de integración dos diversos contidos formativos recibidos e a adquisición das competencias reflectidas nesta guía docente: definir a metodoloxía dun proxecto e formular un plan de traballo relacionado cun ou varios dos ámbitos de coñecemento presentes no Grao; levar a cabo o traballo proxectado; presentar e defender publicamente o TFG. |           |      |            |

**Resultados de Formación e Aprendizaxe**

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A1   | Que os estudantes demostren posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adoita atoparse a un nivel que, malia se apoiar en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo. |
| A2   | Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ó seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo.                                                     |
| A3   | Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro da súa área de estudo) para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética.                                                                                     |
| A4   | Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, problemas e solución a un público tanto especializado coma non especializado.                                                                                                                                                                                    |
| A5   | Que os estudantes desenvolvan aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía.                                                                                                                                                                               |
| B1   | Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B2   | Ser capaz de analizar, sintetizar e administrar datos derivados das observacións usando os fundamentos técnicos cuantitativos e de predición                                                                                                                                                                             |
| B3   | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| B4   | Dominio do inglés e perfeccionamento e intensificación, como mínimo, dunha segunda lingua estranxeira                                                                                                                                                                                                                    |
| B5   | Capacidade de comunicación oral e escrita                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B7   | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B8   | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| B9   | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                                                                                                                                                                               |
| B10  | Capacidade para tornar un problema empírico en obxecto de investigación e elaborar conclusións                                                                                                                                                                                                                           |
| C1   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                                                                                                                                         |
| C2   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                                                                                                                                                            |
| C3   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                                                                                                                                                                 |
| C4   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística.                                                                                                                                                               |
| C5   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas                                                                                                                                       |
| C6   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos do marketing turístico así como obxectivos, estratexias e políticas comerciais                                                                                                                                                                         |
| C7   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto da xestión da información financeira e analítica da empresa turística                                                                                                                                                                                                  |
| C8   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.                                                                                                                                                                                                                   |
| C9   | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e perspectiva en materia turística.                                                                                                                                                                                              |
| C10  | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| C11  | Identificar os procesos operativos en empresas turísticas.                                                                                                                                                                                                                                                               |

C12 Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal

D1 Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos

D2 Compromiso ético

D3 Creatividade

D5 Motivación pola calidade

### Resultados previstos na materia

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

### Contidos

#### Topic

Cada estudante abarcará unha temática, problema ou ámbito de estudo que constitúa o obxecto do traballo fin de grao dentro da área propia do Grao de Turismo

Desenvolver o tema de acordo ás suxestións dos titores e seguindo os formatos propostos pola facultade

### Planificación

|                                  | Class hours | Hours outside the classroom | Total hours |
|----------------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Estudo previo                    | 4           | 26                          | 30          |
| Traballo tutelado                | 4           | 76                          | 80          |
| Aprendizaxe baseado en proxectos | 1           | 149                         | 150         |
| Traballo                         | 2           | 38                          | 40          |

\*The information in the planning table is for guidance only and does not take into account the heterogeneity of the students.

### Metodoloxía docente

|                                  | Description                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudo previo                    | Deseño do traballo, recompilación, descrición e análise de fontes e/ou bibliografía                                                                                              |
| Traballo tutelado                | Tutorías personalizadas                                                                                                                                                          |
| Aprendizaxe baseado en proxectos | Desenvolvemento central do traballo. Actividade autónoma na que cada estudante leva a cabo un proxecto orixinal e inédito seguindo as orientacións dun titor ou titora académico |

### Atención personalizada

| Methodologies                    | Description                                                                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aprendizaxe baseado en proxectos | Seguimento e control titor presencial, móbil ou e-mail da evolución e desenvolvemento do traballo              |
| Estudo previo                    | Proposta de esquema do traballo, obxectivos, capítulos e fontes bibliográficas                                 |
| Traballo tutelado                | Interacción titor/a alumn@ respecto de proposta de capítulos e cumprimento de obxectivos intermedios e globais |

| Avaliación                                             |               |                               |     |     |    |
|--------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|-----|-----|----|
| Description                                            | Qualification | Training and Learning Results |     |     |    |
| TraballoDefensa pública do TFG ante Tribunal Avaliador | 100           | A1                            | B1  | C1  | D1 |
|                                                        |               | A2                            | B2  | C2  | D2 |
|                                                        |               | A3                            | B3  | C3  | D3 |
|                                                        |               | A4                            | B4  | C4  | D5 |
|                                                        |               | A5                            | B5  | C5  |    |
|                                                        |               |                               | B7  | C6  |    |
|                                                        |               |                               | B8  | C7  |    |
|                                                        |               |                               | B9  | C8  |    |
|                                                        |               |                               | B10 | C9  |    |
|                                                        |               |                               |     | C10 |    |
|                                                        |               |                               |     | C11 |    |
|                                                        |               |                               |     | C12 |    |

#### Other comments on the Evaluation

Presentación e defensa individual do traballo e os seus resultados. As datas das distintas convocatorias son as publicadas no calendario oficial aprobado pola Xunta de Centro da Fcetou para o curso 23/24.

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

O titor/a deberá presentar un informe sobre a evolución e realización do traballo que engadirá una puntuación entre 0 e 10.

O alumnado deberá elixir, no momento da solicitude, se desexa ser avaliad@ pol@ seu titor/a ou por un tribunal colexiado; a calificación dependerá nun 70% do traballo escrito e nun 30% na presentación oral.

#### Bibliografía. Fontes de información

##### Basic Bibliography

##### Complementary Bibliography

#### Recomendacións

#### Other comments

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