



## Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo

### Presentación

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

La oferta educativa para el próximo curso 2013-2014

en el Centro es:

#### Títulos de Grado:

- **GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**
- **GRADO EN TURISMO**
- **PROGRAMA CONJUNTO DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS + INGENIERÍA INFORMÁTICA**
- **GRADO EN CONSULTORÍA Y GESTIÓN DE La INFORMACIÓN (solo se oferta cursos 2º a 4º)**

También se está impartiendo:

- **Curso Ponte para el Grado en ADE**

Si eres Diplomado/la en Ciencias Empresariales puedes obtener tu Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) en uno solo curso académico.

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

- **MÁSTER OFICIAL EN CREACIÓN, DIRECCIÓN E INNOVACIÓN EN La EMPRESA.**
- **MÁSTER OFICIAL EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO.**
- **MÁSTER OFICIAL EN GESTION EMPRESARIAL DEL DEPORTE**

Por otra parte, durante los últimos años, la Facultad de Empresariales y Turismo, potenció, de forma considerable a participación de los estudiantes en programas de movilidad: *Exchange Students*

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

¡Ven a visitarnos!

### Organigrama

#### EQUIPO DECANAL

##### Decana

Elena Rivo López

Teléfono: 988368800

e-mail: decano.eto@uvigo.es

##### Vicedecana de Ordenación Académica y Alumnado

Mercedes Mareque Álvarez-Santullano

Teléfono: 988368728

e-mail: chedesmareque@uvigo.es

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

Diego Rodríguez-Toubes

Teléfono: 988368747

e-mail: drtoubes@uvigo.es

#### **Vicedecana de Calidad**

María de Iana Cruz de él Rio Rama

Teléfono: 988368727

e-mail: delrio@uvigo.es

#### **Vicedecana de Relaciones Internacionales**

Elena De Prada Creo

Teléfono: 988368726

e-mail: edeprada@uvigo.es

#### **Secretaría**

María Beatriz González Sánchez

Teléfono: 988368712

e-mail: bgonzale@uvigo.es

#### **COLABORADORES**

##### **Comunicación Web y Redes Sociales**

Fidel Picos Sánchez

Teléfono: 988368771

e-mail: fidel@uvigo.es

---

#### **Localización**

Edificio Jurídico-Empresarial

Campus Universitario Las Lagunas

32004 Ourense

**Conserjería:** + 34 988 368 700

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

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

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

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

Fax: + 34 988 368 923

Página web: [www.fcetou.uvigo.es](http://www.fcetou.uvigo.es)

---

## **Grado en Turismo**

---

#### **Asignaturas**

##### **Curso 4**

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

|               |                                                                                     |    |    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| O04G240V01906 | Derecho turístico laboral e internacional                                           | 1c | 6  |
| O04G240V01907 | Creación y viabilidad de empresas turísticas                                        | 1c | 6  |
| O04G240V01908 | Planificación y dirección de espacios turísticos                                    | 1c | 6  |
| O04G240V01909 | Programación y guía de itinerarios turísticos                                       | 1c | 6  |
| O04G240V01910 | Gestión de destinos de interior                                                     | 1c | 6  |
| O04G240V01911 | Diseño, elaboración de cuestionarios y análisis de datos en investigación turística | 2c | 6  |
| O04G240V01912 | Planificación económico-financiera de las empresas turísticas                       | 2c | 6  |
| O04G240V01981 | Prácticas en empresas                                                               | 2c | 12 |
| O04G240V01991 | Trabajo de Fin de Grado                                                             | 2c | 12 |

| DATOS IDENTIFICATIVOS          |                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Arte e turismo cultural</b> |                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Asignatura                     | Arte e turismo cultural                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Código                         | 004G240V01901                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Titulación                     | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Descritores                    | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                | 6                                                                                                                                                                                                            | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                         | Galego                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Impartición                    |                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Departamento                   | Historia, arte e xeografía                                                                                                                                                                                   |            |       |              |
| Coordinador/a                  | Barriocanal López, María Yolanda                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Profesorado                    | Barriocanal López, María Yolanda<br>Vilas Meis, Diana                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Correo-e                       | barriocanal@uvigo.es                                                                                                                                                                                         |            |       |              |
| Web                            |                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Descrición<br>general          | Estudo dos principais bens culturais de carácter patrimonial de cara ao Turismo Cultural, abordando os problemas de convivencia entre as actividades turísticas e a preservación e respecto dos propios bens |            |       |              |

| Competencias de titulación |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                     |                                                                                                                                                                                                 |
| A1                         | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                |
| A3                         | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                                        |
| A8                         | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.                                                                                          |
| A10                        | Aplicar os coñecementos a futuras situacións profesionais e desenvolver competencias relacionadas coa elaboración e defensa de argumentos e resolución de problemas dentro do ámbito do turismo |
| A11                        | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                             |
| A17                        | Ter a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica ou ética                            |
| B2                         | Compromiso ético                                                                                                                                                                                |

| Competencias de materia                                                                                                                          |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                               | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Coñecer os principais bens patrimoniais abertos ao turismo cultural                                                                              | A3                                    |
| Desarrollar a capacidade crítica respecto á mercantilización dos bens culturais patrimoniais como unha forma de entender a sociedade e a cultura | B2                                    |
| Comprender o reto do equilibrio entre a conservación dos bens patrimoniais e a explotación turística                                             | A8<br>A11                             |
| Adquirir un coñecemento teórico-práctico dos principais produtos patrimoniais e artísticos e o seu potencial económico                           | A1                                    |
| Aprender as principais nocións sobre os produtos artísticos para o desenvolvemento dun talante comprensivo fronte a outras culturas              | A17                                   |
| Desarrollar a capacidade de levar a cabo iniciativas para a promoción das potencialidades dos bens patrimoniais en relación co Turismo Cultural  | A10                                   |

| Contidos                                                                           |                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                               |                                                                                                         |
| 1. Manifestacións artísticas. Periodización e estilos. Tipoloxías arquitectónicas. | 4.1. A cidade histórica como produto turístico: Cidades Patrimonio da Humanidade. Conxuntos históricos. |
| 2. O Turismo Cultural: Posibilidades, funcións e límites.                          | 4.2. As rutas culturais: Os Camiños de Santiago.                                                        |
| 3. O Patrimonio como recurso turístico                                             | 4.3. Museos, ecomuseos e Exposicións temporais                                                          |
| 4. Principales productos do Turismo Patrimonial                                    | 4.4. Monumentos e arquitectura popular                                                                  |

| Planificación                       |                |                      |               |
|-------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                                     | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
| Sesión maxistral                    | 20             | 30                   | 50            |
| Saídas de estudo/prácticas de campo | 9              | 10                   | 19            |
| Titoría en grupo                    | 5              | 3                    | 8             |
| Traballos tutelados                 | 10             | 30                   | 40            |
| Actividades introdutorias           | 1              | 0                    | 1             |

|                          |   |    |    |
|--------------------------|---|----|----|
| Probas de resposta curta | 2 | 20 | 22 |
| Traballos e proxectos    | 3 | 7  | 10 |

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

### Metodoloxía docente

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

### Atención personalizada

#### Metodoloxías Descrición

|                  |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titoría en grupo | Atención personalizada e seguemento do alumnado na aprendizaxe da materia, atendendo todas as cuestións relativas ás actividades programadas, especialmente na orientación e revisión dos traballos tutelados e sistemas de avaliación. |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Avaliación

|                                     | Descrición                                                                                                                                                                                                                                         | Calificación |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Saídas de estudo/prácticas de campo | Valoración da preparación e participación activa nas saídas de estudo fora da aula                                                                                                                                                                 | 20           |
| Traballos tutelados                 | Na súa avaliación considerárase os seguintes criterios:<br>- singularidade e complexidade do tema de estudo<br>- metodoloxía aplicada<br>- bibliografía e recursos en Internet consultados<br>- presentación, claridade e orixinalidade expositiva | 30           |
| Probas de resposta curta            | Os coñecementos teóricos da materia serán avaliados mediante unha proba escrita de resposta curta. Valorárase a estruturación de ideas xunto coa precisión e claridade expositiva.                                                                 | 50           |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

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

Na segunda convocatoria, os estudantes realizarán un exame sobre os coñecementos teóricos da materia, consistente nunha proba escrita de resposta curta, conservando o profesor as calificacións das restantes actividades feitas. Aqueles alumnos que non poidan acollerse á modalidade presencial serán avaliados dos contidos do programa mediante unha proba escrita que suporá un 70% da nota final, e un traballo obrigatorio que representará o 30 % restante.

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 2013-2014.

### Bibliografía. Fontes de información

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

---

## **Recomendacións**

---

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b> |                                                                                                                                                                                        |            |       |             |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------------|
| <b>Atención al cliente</b>   |                                                                                                                                                                                        |            |       |             |
| Asignatura                   | Atención al cliente                                                                                                                                                                    |            |       |             |
| Código                       | 004G240V01902                                                                                                                                                                          |            |       |             |
| Titulación                   | Grado en Turismo                                                                                                                                                                       |            |       |             |
| Descriptores                 | Creditos ECTS                                                                                                                                                                          | Seleccione | Curso | Cuatrimstre |
|                              | 6                                                                                                                                                                                      | OP         | 4     | 1c          |
| Lengua                       | Castellano                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Impartición                  |                                                                                                                                                                                        |            |       |             |
| Departamento                 | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                   |            |       |             |
| Coordinador/a                | Díaz-Becerra Martínez, Ana María                                                                                                                                                       |            |       |             |
| Profesorado                  | Díaz-Becerra Martínez, Ana María                                                                                                                                                       |            |       |             |
| Correo-e                     | anadiazbm@gmail.com                                                                                                                                                                    |            |       |             |
| Web                          |                                                                                                                                                                                        |            |       |             |
| Descripción general          | Atención y trato con los clientes. Atención y calidad del servicio al cliente. Tipología de clientes. La importancia del trato y la atención en el servicio de las empresas turísticas |            |       |             |

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                   |
| A6                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales |
| A13                               | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                     |
| A14                               | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                   |
| A16                               | Orientación del servicio al cliente                                                                                                               |
| A23                               | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                          |
| A25                               | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                       |
| A27                               | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                       |
| A28                               | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                     |
| A29                               | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                               |
| B1                                | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                               |
| B2                                | Compromiso ético                                                                                                                                  |
| B3                                | Creatividad                                                                                                                                       |
| B4                                | Iniciativa empresarial                                                                                                                            |
| B5                                | Motivación por la calidad                                                                                                                         |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                    |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales | A6                                    |
| Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                     | A13                                   |
| Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                   | A14                                   |
| Orientación del servicio al cliente                                                                                                               | A16                                   |
| Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                          | A23                                   |
| Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                       | A25                                   |
| Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                       | A27                                   |
| Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                     | A28                                   |
| Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                               | A29                                   |
| Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                               | B1                                    |
| Compromiso ético                                                                                                                                  | B2                                    |
| Creatividad                                                                                                                                       | B3                                    |
| Iniciativa empresarial                                                                                                                            | B4                                    |
| Motivación por la calidad                                                                                                                         | B5                                    |

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

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Principios básicos de la atención al cliente.                                                 | 1.1. Las expectativas y la experiencia del cliente.<br>1.2. Gestión de las percepciones y expectativas del cliente.<br>1.3. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente.<br>1.4. La creación de valor y la lealtad del cliente.     |
| 2. Introducción al modelo de gestión de clientes y el conocimiento y evaluación de los clientes. | 2.1. La necesidad de la gestión de clientes y las dificultades de implementación.<br>2.2. Modelos de gestión de clientes.<br>2.3. Almacenamiento de datos y evaluación del cliente previa a la segmentación.                                  |
| 3. Segmentación de clientes. Tipología de clientes y atención diferencial.                       | 3.1. Clientes internos, externos y finales.<br>3.2. Psicología y comportamiento del cliente.<br>3.3. Segmentación del mercado de clientes y atención diferenciada.<br>3.4. Modelos de segmentación más usuales.                               |
| 4. La captación y el modelo de relación.                                                         | 4.1. Identificación del cliente objetivo y elección del canal de captación.<br>4.2. El momento de la captación y la repetición.<br>4.3. La oferta de valor.<br>4.4. La vinculación: retención, fidelidad, lealtad y recuperación de clientes. |
| 5. Implementación y seguimiento del modelo de gestión de clientes.                               | 5.1. El modelo de implementación y misión.<br>5.2. Análisis de situación e la empresa y análisis de clientes.<br>5.3. El plan de acción estratégico.<br>5.4. Implementación y seguimiento. Indicadores generales.                             |
| 6. Habilidades sociales y comunicativas en la prestación del servicio turístico.                 | 6.1. El proceso de interacción social.<br>6.2. Influencias en la percepción de la prestación de servicios.<br>6.3. La escucha activa.<br>6.4. La comunicación verbal y no verbal.<br>6.5. La atención telefónica.                             |
| 7. Fases de la venta y el tratamiento de dudas y objeciones.                                     | 7.1. El valor añadido en la venta.<br>7.2. Fases de la venta y atención al cliente.<br>7.3. El servicio posventa.<br>7.4. Tratamiento de las dudas y objeciones.                                                                              |
| 8. Gestión de quejas y reclamaciones.                                                            | 8.1. Importancia de las quejas y reclamaciones en la empresa.<br>8.2. El proceso de reclamación.<br>8.3. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.<br>8.4. Mecanismos y medios para la emisión de quejas                                     |

## Planificación

|                                          | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios   | 22             | 0                    | 22            |
| Sesión magistral                         | 23             | 0                    | 23            |
| Trabajos y proyectos                     | 0              | 33                   | 33            |
| Pruebas de respuesta corta               | 2              | 42                   | 44            |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | 0              | 28                   | 28            |

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

## Metodologías

|                                        | Descripción                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la asignatura. El alumno debe desarrollar el análisis y resolución de los problemas y/o ejercicios de forma autónoma. |
| Sesión magistral                       | Exposición por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio o proyecto a desarrollar por el estudiante.     |

## Atención personalizada

| Metodologías                             | Descripción                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios   | La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia |
| Pruebas                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                              |
| Trabajos y proyectos                     | La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia |

| <b>Evaluación</b>                        |                                                           |              |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|
|                                          | Descripción                                               | Calificación |
| Trabajos y proyectos                     | Realización de trabajos                                   | 25           |
| Pruebas de respuesta corta               | Examen final                                              | 60           |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | Realización de casos prácticos y análisis de situaciones. | 15           |

#### **Otros comentarios sobre la Evaluación**

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de pruebas objetivas, de la realización de trabajos y la realización de un examen final. Para aprobar la materia es necesario obtener al menos 5 puntos de un total de 10. Segunda convocatoria: La evaluación continua alcanzada durante el cuatrimestre se guardará para las convocatorias extraordinarias del presente curso académico. Alumnos que no siguen evaluación continua: Se evaluará al alumno con la realización de un examen final que supondrá el 100% de la nota. Las fechas y horarios de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Junta de Centro para el curso 2013- 2014.

#### **Fuentes de información**

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

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

#### **Recomendaciones**

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>          |                                      |           |       |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-------|--------------|
| <b>Calidad de procesos turísticos</b> |                                      |           |       |              |
| Asignatura                            | Calidad de procesos turísticos       |           |       |              |
| Código                                | 004G240V01903                        |           |       |              |
| Titulación                            | Grado en Turismo                     |           |       |              |
| Descriptores                          | Creditos ECTS                        | Selección | Curso | Cuatrimestre |
|                                       | 6                                    | OP        | 4     | 1c           |
| Lengua                                | Castellano                           |           |       |              |
| Impartición                           |                                      |           |       |              |
| Departamento                          | Organización de empresas y marketing |           |       |              |
| Coordinador/a                         | del Río Rama, María de la Cruz       |           |       |              |
| Profesorado                           | del Río Rama, María de la Cruz       |           |       |              |
| Correo-e                              | delrio@uvigo.es                      |           |       |              |
| Web                                   |                                      |           |       |              |
| Descripción general                   |                                      |           |       |              |

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                  |
| A12                               | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                       |
| A13                               | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                    |
| A14                               | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                  |
| A16                               | Orientación del servicio al cliente                                                                                                              |
| A18                               | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                         |
| A19                               | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción |
| A20                               | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                            |
| A23                               | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                         |
| A24                               | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                    |
| A25                               | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                      |
| A27                               | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                      |
| A28                               | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                    |
| A29                               | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                              |
| B1                                | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                              |
| B3                                | Creatividad                                                                                                                                      |
| B5                                | Motivación por la calidad                                                                                                                        |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                   |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                               | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                       | A12                                   |
| Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                    | A13                                   |
| Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                  | A14                                   |
| Orientación del servicio al cliente                                                                                                              | A16                                   |
| Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                         | A18                                   |
| Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción | A19                                   |
| Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                            | A20                                   |
| Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                         | A23                                   |
| Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                    | A24                                   |
| Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                      | A25                                   |
| Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                      | A27                                   |
| Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                    | A28                                   |
| Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                              | A29                                   |
| Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                              | B1                                    |
| Creatividad                                                                                                                                      | B3                                    |
| Motivación por la calidad                                                                                                                        | B5                                    |

| Contenidos                                                                       |   |
|----------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tema                                                                             |   |
| TEMA 1: INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD                      | . |
| TEMA 2: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD                      | . |
| TEMA 3: MODELOS ESTANDARIZADOS DE CALIDAD                                        | . |
| TEMA 4: MEJORA CONTINUA. HERRAMIENTAS DE CALIDAD                                 | . |
| TEMA 5: NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN.                             | . |
| TEMA 6: LOS COSTES EN CALIDAD                                                    | . |
| TEMA 7: ESTRATEGIA DE CALIDAD Y PLANES DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL | . |

| Planificación                            |                |                      |               |
|------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                                          | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
| Resolución de problemas y/o ejercicios   | 22             | 0                    | 22            |
| Sesión magistral                         | 23             | 0                    | 23            |
| Trabajos y proyectos                     | 0              | 30                   | 30            |
| Pruebas de respuesta corta               | 2              | 45                   | 47            |
| Pruebas de tipo test                     | 0              | 24                   | 24            |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | 0              | 4                    | 4             |

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

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

| Atención personalizada |                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pruebas                | Descripción                                                                                                                                                                                                               |
| Trabajos y proyectos   | La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia. |

| Evaluación                               |                                                                                                                                  |              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                          | Descripción                                                                                                                      | Calificación |
| Trabajos y proyectos                     | Realización de un trabajo autónomo en grupo. Se elaborará a lo largo de todo el cuatrimestre y se presentará al final del mismo. | 25%          |
| Pruebas de respuesta corta               | Examen final.                                                                                                                    | 60%          |
| Pruebas de tipo test                     | Evaluación de la asimilación de conocimientos- se realizarán cuatro test (cada dos temas) a través de la plataforma Tema.        | 10%          |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | Realización de casos prácticos o análisis de situaciones.                                                                        | 5            |

#### Otros comentarios sobre la Evaluación

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de las pruebas objetivas periódicas, del trabajo tutelado y la realización de un examen

Pruebas de carácter objetivo: pruebas de carácter periódico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia. Consistirá en:

1.- La resolución de ejercicios breves y se estima que el número total de trabajos cortos serán dos a lo largo de todo el cuatrimestre.

2.- Respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple. Se estima que el número total de controles por este medio de pruebas objetivas a lo largo del curso será de cuatro.

3.- Trabajo tutelado: consistirá en la elaboración en grupo (3 alumnos) de un trabajo, destinados a la aplicación de los conceptos y técnicas de la materia de forma autónoma por parte de los estudiantes, contando con atención personalizada para su seguimiento. El trabajo tutelado será entregado en fecha límite anunciada con suficiente antelación.

4.-Examen final: consistirá en la resolución de ejercicios breves y respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple. Parte teórica (preguntas cortas y/o tipo test) (60%), práctica (40%). Será necesario aprobar ambas partes por separado (5 puntos sobre 10).

Para aprobar la materia es necesario obtener al menos 5 puntos de un total de 10 por la realización del examen. La nota final será la suma de ambas partes, evaluación continua y examen, para realizar la suma deberá tenerse aprobado el examen. Nota mínima para aprobar la asignatura 5.

Segunda convocatoria: La evaluación continua alcanzada durante el cuatrimestre se guardará para las convocatorias extraordinarias del presente curso académico. El examen constará de una parte teórica (preguntas cortas y/o tipos test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas partes por separado (5 puntos sobre 10).

Alumnos que no siguen evaluación continua: Se evaluará al alumno con la realización de un examen final que supondrá el 100% de la nota. El examen constará de una parte teórica (preguntas cortas y/o test) (60%) práctica (40%). Será necesario aprobar ambas partes por separado (5 puntos sobre 10).

Las fechas y los horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Junta de Centro para el curso 2013-2014.

---

#### **Fuentes de información**

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

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

Lloréns Montes, F.J., Fuentes Fuentes, M. (1997): *Calidad Total: Fundamentos e Implantación*. Ed. Pirámide. <?xml:namespace prefix = "o" ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:office" />

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

Membrado Martínez, J. (1999): *La gestión empresarial a través del modelo Europeo de excelencia de* <?xml:namespace prefix = "st1" ns = "urn:schemas-microsoft-com:office:smarttags" />

---

#### **Recomendaciones**

---

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

### Competencias de titulación

| Código |                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                                     |
| A2     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de políticas públicas, estructura y evolución de los mercados turísticos: relaciones nacionales e internacionales                                          |
| A3     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                              |
| A4     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                                              |
| A5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas                   |
| A6     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                                        |
| A7     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística                                                                             |
| A8     | Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas                                                                                                      |
| A9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                |
| A10    | Aplicar los conocimientos a futuras situaciones profesionales y desarrollar competencias relacionadas con la elaboración y defensa de argumentos y resolución de problemas dentro del ámbito del turismo |
| A12    | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                                               |
| A13    | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                                                                            |
| A14    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                          |
| A15    | Desempeñar actividades profesionales en inglés dentro del sector turístico                                                                                                                               |
| A16    | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                      |
| A17    | Tener la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética                                   |
| A18    | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                 |
| A19    | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                         |
| A20    | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                    |
| A21    | Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado, como no especializado                                                                                      |
| A24    | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                                            |
| A26    | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía                                                 |
| A27    | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                              |
| B1     | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                                      |
| B2     | Compromiso ético                                                                                                                                                                                         |
| B3     | Creatividad                                                                                                                                                                                              |
| B4     | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                                   |

### Competencias de materia

|                                    |                                       |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|------------------------------------|---------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                           |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Conocer la relación entre la empresa y su entorno evaluando su repercusión en la estrategia, comportamiento, gestión y sostenibilidad empresarial                                                   | A1<br>A5<br>A6<br>A9<br>A16<br>A18                                                                                        |          |
| Conocer los distintos procesos, procedimientos y prácticas de gestión empresarial                                                                                                                   | A6                                                                                                                        |          |
| Conocer las principales técnicas instrumentales aplicadas al ámbito empresarial.                                                                                                                    | A7                                                                                                                        |          |
| Identificar la generalidad de los problemas económicos que se plantean en las empresas, y saber utilizar los principales instrumentos existentes para su resolución                                 | A9                                                                                                                        |          |
| Valorar a partir de los registros relevantes de información la situación y previsible evolución de una empresa                                                                                      | A10                                                                                                                       |          |
| Movilidad y adaptabilidad a entornos y situaciones diferentes                                                                                                                                       | A13                                                                                                                       |          |
| Elaborar los planes y políticas en las diferentes áreas funcionales de las organizaciones                                                                                                           | A14                                                                                                                       |          |
| Habilidades en la búsqueda, identificación e interpretación de fuentes de información económica relevante                                                                                           | A16                                                                                                                       |          |
| Capacidad de análisis y síntesis                                                                                                                                                                    |                                                                                                                           | B1       |
| Pensamiento crítico y autocrítico                                                                                                                                                                   |                                                                                                                           | B2       |
| Habilidades de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                          | A1<br>A2<br>A3<br>A4<br>A6<br>A7<br>A8<br>A9<br>A10<br>A12<br>A15<br>A16<br>A18<br>A19<br>A20<br>A21<br>A24<br>A26<br>A27 | B1<br>B4 |
| Entender las características del ""nuevo"" consumidor digital y la incidencia de estos en la redefinición de modelos de negocio exitosos en el sector turístico                                     | A1<br>A2<br>A5<br>A6<br>A14<br>A16<br>A17<br>A20                                                                          | B3       |
| Comprensión y reformulación del marketing turístico, entendido como cultura de orientación al mercado, a partir de los principios y valores propios de la digitalización de mercados y consumidores | A1<br>A5<br>A6<br>A9<br>A14<br>A16<br>A17                                                                                 | B3       |

## Contenidos

### Tema

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema 1.- Habilidades Digitales para comprender lo que está sucediendo en la Red                                                    | - Saber buscar, saber leer, saber guardar, saber interpretar....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tema 2. Introducción a los modelos de negocio en la Red y al contenido del marketing digital. Especificidades del Sector Turístico | .1.- Particularidades de los Modelos de negocio en la red o con una importante ""capa"" digital.<br>2.2. Definición y concepto de marketing y consideraciones generales sobre el marketing en la red a nivel general y específicamente de destinos y empresas del sector turístico<br>2.3. El enfoque del cliente y la gestión de las relaciones<br>2.4 particularidades del marketing digital en el sector turístico |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema 3. El Nuevo Consumidor y la influencia de la red y lo digital.                                                    | 3.1. características del consumidor online/digital en general y su incidencia en el mercado de productos del sector turístico en particular<br>3.2. Factores que inciden en el comportamiento del consumidor "digital"<br>3.3. Modelos de comportamiento del consumidor<br>3.5 Estrategias de Segmentación y Posicionamiento en la Red |
| Tema 4. Potencialidad de la Red para el enriquecimiento del sistema de información de marketing en el sector turístico | 4.1. La investigación comercial en la red: desarrollo de técnicas cuantitativas, cualitativas, MROCS...                                                                                                                                                                                                                                |
| Tema 5 Internet y las variables tradicionales del marketing.                                                           | 5.1.- Internet y producto.<br>5.2.- Internet y Precio.<br>5.3.- Internet y Distribución.<br>5.4 Internet y promotion                                                                                                                                                                                                                   |
| Tema 6. La planificación y ejecución de las estrategias de marketing en la red                                         | 6.1. El plan estratégico de marketing digital<br>6.2. Las estrategias de marketing digital.<br>6.3. Planes de Acciones en la red                                                                                                                                                                                                       |

## Planificación

|                                          | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Sesión magistral                         | 9              | 10                   | 19            |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | 16             | 40                   | 56            |
| Presentaciones/exposiciones              | 3              | 10                   | 13            |
| Trabajos tutelados                       | 16             | 45                   | 61            |
| Pruebas de respuesta corta               | 1              | 0                    | 1             |

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

## Metodologías

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

## Atención personalizada

| Metodologías       | Descripción                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Trabajos tutelados | Tiempo dedicado por el profesor a la atención personalizada del estudiante. |

## Evaluación

|                                          | Descripción                                             | Calificación |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| Estudio de casos/análisis de situaciones |                                                         | 40           |
|                                          | se entregarán casos y ejercicios que habrá que resolver |              |
| Presentaciones/exposiciones              | Presentación de trabajos y ejercicios                   | 10           |
| Trabajos tutelados                       |                                                         | 40           |
|                                          | Trabajo a realizar de forma autónoma por el estudiante  |              |
| Pruebas de respuesta corta               | Preguntas cortas acerca del temario                     | 10           |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

La descripción de esta guía esta pensada para la modalidad presencial. La nota obtenida por el alumno en la parte

presencial tendrá vigencia para las convocatorias a las que da derecho la matrícula de cada curso académico.

\*La concreción de las actividades a realizar dependerá en gran medida del número de alumnos, medios para trabajar en grupo, etc.

*Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2013-2014.*

---

#### **Fuentes de información**

Seybold, Patricia B., **Cientes.com : cómo crear una estrategia de negocios rentable para la Internet y el futuro**, Varios, **Claves del nuevo marketing : cómo sacarle partido a la web 2.0**, 2009,  
Smith, Nick, **The Social media management handbook : everything you need to know to get social media working in yo**, 2011,  
Dave Chaffey et al, **Internet Marketing. Strategy Implementation and Practice**, 2009,  
Charlesworth, A, **Internet Marketing: A Practical Approach**, 2009,  
Ryan, Damian, **Understanding digital marketing : marketing strategies for engaging the digital generation**, 2009,  
Gutiérrez Arranza y Sánchez Franco (coord), **Márketing en Internet. Estrategia y empresa.**, 2005,  
Weber, Larry, **Everywhere : comprehensive digital business strategy for the social media era**, 2011,

En cada tema se añadirá bibliografía específica

---

#### **Recomendaciones**

---

#### **Otros comentarios**

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

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

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                                 |
| A1                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos            |
| A2                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de políticas públicas, estructura y evolución de los mercados turísticos: relaciones nacionales e internacionales |
| A9                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                       |
| A11                               | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                        |
| B4                                | Iniciativa empresarial                                                                                                                                          |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                                                                                  |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                                              | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Conocimientos de los movimientos de capital y de personal internacional y su impacto en las políticas turísticas nacionales                                                                                     | A1<br>A2<br>A9<br>A11<br>B4           |
| El objetivo del curso es ofrecer una visión global de la importancia económica del sector turístico a nivel internacional, asimismo mostrar los efectos de la política comercial sobre la industria del turismo | A1<br>A2<br>A9                        |

| <b>Contenidos</b>                                    |                                           |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Tema                                                 |                                           |
| 1.- Turismo y comercio internacional                 | 1.1 Turismo<br>1.2 Comercio Internacional |
| 2.- Teorías explicativas del comercio internacional. |                                           |
| 3.- Movilidad internacional de factores productivos  | .                                         |
| 4.- Tipo de cambio y Turismo                         | .                                         |
| 5.- balanza de pagos y Turismo                       | .                                         |
| 6. Política comercial internacional                  | .                                         |

| <b>Planificación</b>                     |                |                      |               |
|------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                                          | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
| Debates                                  | 0              | 24                   | 24            |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | 15             | 10                   | 25            |
| Trabajos tutelados                       | 3              | 3                    | 6             |
| Sesión magistral                         | 30             | 5                    | 35            |
| Pruebas de tipo test                     | 1              | 29                   | 30            |
| Resolución de problemas y/o ejercicios   | 1              | 29                   | 30            |

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

| <b>Metodologías</b> |
|---------------------|
|---------------------|

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

### Atención personalizada

| Metodologías                             | Descripción                                                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Sesión magistral                         | Seminarios de realización de ejercicios sobre situaciones reales. |
| Debates                                  | Seminarios de realización de ejercicios sobre situaciones reales. |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | Seminarios de realización de ejercicios sobre situaciones reales. |
| Trabajos tutelados                       | Seminarios de realización de ejercicios sobre situaciones reales. |

### Evaluación

|                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Calificación |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Pruebas de tipo test                   | Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta (verdadero/falso, elección múltiple, emparejamiento de elementos...). Los alumnos seleccionan una respuesta entre un número limitado de posibilidades.                                                                                                                                                               | 50           |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Prueba en la que el alumno debe solucionar una serie de problemas y/o ejercicios en un tiempo/condiciones establecido/as por el profesor. De esta manera, el alumno debe aplicar los conocimientos que ha adquirido.<br><br>La aplicación de esta técnica puede ser presencial y no presencial. Se pueden utilizar diferentes herramientas para aplicar esta técnica como, por ejemplo, chat, correo, foro, audioconferencia, videoconferencia, etc. | 50           |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

Alumnos que no siguen la evaluación continua y convocatoria de Julio y siguientes: Examen que equivale al 100% de la nota, compuesto de 2 partes, una teórica, examen tipo test, y otra práctica, resolución de casos prácticos, es necesario superar las 2 partes para aprobar la asignatura.

Las fechas de las pruebas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Junta de Centro para el curso 2013-2014

### Fuentes de información

KRUGMAN, OBSTELFD Y MELITZ, **ECONOMIA INTERNACIONAL; TEORIA Y POLITICA. 9ª EDICION**, PEARSON,  
 MOCHON F., **ECONOMIA Y TURISMO, 2ª EDICION**, MCGRAW HILL,  
 PARDELLAS, PEREIRA Y PADIN, **ECONOMIA BASICA**, XERAIS,  
 CASTEJON R., MENDEZ E., **INTRODUCCION A LA ECONOMIA PARA TURISMO**, PEARSON,

### Recomendaciones

#### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Economía: Introducción a la economía/O04G240V01103

Turismo y desarrollo económico territorial/O04G240V01501

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Dereito turístico laboral e internacional</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Asignatura                                       | Dereito turístico laboral e internacional                                                                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Código                                           | O04G240V01906                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
| Titulación                                       | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Descritores                                      | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                                  | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                           | Castelán                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Impartición                                      | Galego                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
| Departamento                                     | Dereito privado<br>Dereito público especial                                                                                                                                                                                                                                                            |            |       |              |
| Coordinador/a                                    | Fernández Prol, Francisca<br>Gonzalez Jerez, Jose Antonio                                                                                                                                                                                                                                              |            |       |              |
| Profesorado                                      | Fernández Prol, Francisca<br>García Vidal, Javier<br>Gonzalez Jerez, Jose Antonio                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Correo-e                                         | jagonje@uvigo.es<br>franfernandez@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Web                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Descrición general                               | A materia "Dereito turístico laboral e internacional" integra dous módulos adicados, por unha banda, á análise de aspectos xurídico-laborais do turismo -a modo de continuación á materia "Lexislación Turística" impartida no primeiro curso- e, por outra banda ao Dereito Internacional do Turismo. |            |       |              |

### Competencias de titulación

| Código |                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1     | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                |
| A2     | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                                   |
| A5     | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas              |
| A7     | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                                |
| A8     | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.                                                                                          |
| A10    | Aplicar os coñecementos a futuras situacións profesionais e desenvolver competencias relacionadas coa elaboración e defensa de argumentos e resolución de problemas dentro do ámbito do turismo |
| A13    | Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal                                                                           |
| A20    | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto.                                                                                                                                         |
| A21    | Poder transmitir información, ideas, problemas e solucións a un público tanto especializado, como non especializado                                                                             |
| A23    | Capacidade de comunicación oral e escrita.                                                                                                                                                      |
| A25    | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                   |
| A26    | Que os estudantes desenvolvan as habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía                                                            |
| B1     | Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos.                                                                                                                                          |
| B2     | Compromiso ético                                                                                                                                                                                |
| B4     | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                          |

### Competencias de materia

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                 | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                   | A1                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                      | A2                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas | A5                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                   | A7                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto do marco legal que regula as actividades turísticas.                                                                             | A8                                    |

|                                                                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Aplicar os coñecementos a futuras situacións profesionais e desenvolver competencias relacionadas coa elaboración e defensa de argumentos e resolución de problemas dentro do ámbito do turismo | A10 |
| Comprender o comportamento das persoas en empresas turísticas e aplicar as técnicas e métodos de dirección de persoal                                                                           | A13 |
| Capacidade para interpretar criticamente datos e texto.                                                                                                                                         | A20 |
| Poder transmitir información, ideas, problemas e solucións a un público tanto especializado, como non especializado                                                                             | A21 |
| Capacidade de comunicación oral e escrita.                                                                                                                                                      | A23 |
| Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                   | A25 |
| Que os estudantes desenvolvan as habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía                                                            | A26 |
| Responsabilidade e capacidade para asumir compromisos.                                                                                                                                          | B1  |
| Compromiso ético                                                                                                                                                                                | B2  |
| Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                          | B4  |

## Contidos

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| BLOQUE I: EMPREGO E TURISMO. EMPRESA TURÍSTICA E SEGURIDADE SOCIAL                | 1. Especial referencia ao traballo [por conta allea] e a dependencia.- 2. O traballo autónomo. O Estatuto do Traballador Autónomo.- 3. Fontes do Dereito do Traballo: lexislación estatal, convenios colectivos, lexislación xudicial, principios xerais do dereito, principios laborais.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| TEMA 1. Introducción. Presupostos configuradores e fontes do Dereito do Traballo. | supraestatal, usos e costumes profesionais, xurisprudencia e doutrina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| TEMA 2. Emprego e Turismo.                                                        | 1. Servizos públicos de emprego e axencias de colocación. 2. Fomento do emprego. Subvencións e bonificacións.- 3. Relacións triangulares: empresas de traballo temporal.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| TEMA 3. Empresa turística e Seguridade Social.                                    | 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 4. Obrigas de Seguridade Social do empresario do sector turístico.           | 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.- |
| BLOQUE II: DEREITO INTERNACIONAL DO TURISMO.                                      | 1. Dereito de estranxería.- 2. Políticas de visados e de libre circulación de persoas. 3.- Dereito consular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| TEMA 1. As fronteiras e a libre circulación de persoas.                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| TEMA 2. Problemas de Dereito internacional privado relativos ao turismo (I):      | 1. Marco xurídico xeral do Dereito internacional de transporte de viaxeiros.- 2. O contrato internacional de transporte de viaxeiros.- 3. Problemas de competencia xudicial internacional. -4. A lei aplicable ao contrato de transporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| TEMA 3. Problemas de Dereito internacional privado relativos ao turismo (II):     | 1. Marco xurídico xeral do Dereito internacional de consumo.- 2. O contrato internacional de consumo.- 3. Problemas de competencia xudicial internacional.- 4. A lei aplicable ao contrato de consumo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TEMA 4. Problemas de Dereito internacional privado relativos ao turismo (III):    | A. Marco xurídico xeral do Dereito internacional de danos.- 2. Casos de responsabilidade internacional por danos.- 3. Problemas de competencia xudicial internacional.- 4. A lei aplicable á responsabilidade internacional.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Planificación

|                                         | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | 15             | 30                   | 45            |
| Sesión maxistral                        | 30             | 60                   | 90            |
| Probas de tipo test                     | 4              | 11                   | 15            |

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

## Metodoloxía docente

Descrición

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución. |
| Sesión maxistral                        | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante                                                             |

#### Atención personalizada

| Metodoloxías                            | Descrición                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas e/ou exercicios | Procederáse a resolución individualizada das dúbidas que xurdan con motivo da resolución de problemas e/ou exercicios plantexados |

#### Avaliación

|                     | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Calificación |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Probas de tipo test | 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          |

#### Otros comentarios sobre la Evaluación

***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 2013-2014***

#### 1. PRIMEIRA CONVOCATORIA:

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

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

#### 2. SEGUNDA CONVOCATORIA:

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

#### 3. CONVOCATORIA FIN DE CARREIRA:

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

#### Bibliografía. Fontes de información

MARTÍN VALVERDE, A. RODRÍGUEZ-SAÑUDO GUTIÉRREZ, F., GARCÍA MURCIA, J., **Derecho del Trabajo**, última edición,  
 VIDA SORIA, J., MONEREO PÉREZ, J. L., MOLINA NAVARRETE, C., QUESADA SEGURA, R., **Manual de Seguridad Social**,  
 última edición,  
 ORTEGA MARTÍN, E., **Manual práctico de Derecho de extranjería**, 4ª,  
 FERNÁNDEZ MASÍ, E., **Nacionalidad y extranjería**,  
 SOLER CANTALAPIEDRA, T., **Legislación sobre extranjeros**,  
 FERNÁNDEZ ROZAS, J. C., SÁNCHEZ LORENZO, S., **Derecho internacional privado**,  
 GARCIMARTÍN ALFÉREZ, F. J., **Derecho internacional privado**,  
 AA.VV., **Legislación Laboral y de Seguridad Social**,  
 AA.VV., **Legislación básica de Derecho internacional privado**,

#### Recomendacións



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

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                                                        |
| A5                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas |
| A6                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                      |
| A7                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística                                                           |
| A8                                | Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas                                                                                    |
| A12                               | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                             |
| A14                               | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                        |
| A16                               | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                    |
| A18                               | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                               |
| A20                               | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                  |
| A23                               | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                               |
| A25                               | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                            |
| A27                               | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                            |
| A28                               | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                          |
| A29                               | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                    |
| B1                                | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                    |
| B2                                | Compromiso ético                                                                                                                                                                       |
| B3                                | Creatividad                                                                                                                                                                            |
| B4                                | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                 |
| B5                                | Motivación por la calidad                                                                                                                                                              |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                                                         |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                     | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas | A5                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                      | A6                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística                                                           | A7                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas                                                                                    | A8                                    |
| Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                             | A12                                   |
| Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                        | A14                                   |
| Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                    | A16                                   |
| Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                               | A18                                   |
| Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                  | A20                                   |
| Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                               | A23                                   |
| Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                            | A25                                   |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                   | A27 |
| Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado | A28 |
| Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones           | A29 |
| Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                           | B1  |
| Compromiso ético                                                                                              | B2  |
| Creatividad                                                                                                   | B3  |
| Iniciativa empresarial                                                                                        | B4  |
| Motivación por la calidad                                                                                     | B5  |

## Contenidos

### Tema

TEMA1: LA CONSTITUCIÓN FORMAL DE LA EMPRESA .

TEMA 2: EL PLAN DE EMPRESA .

TEMA 3: EL EMPRENDEDOR .

## Planificación

|                                           | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios    | 18.5           | 19                   | 37.5          |
| Presentaciones/exposiciones               | 7              | 8                    | 15            |
| Sesión magistral                          | 17.5           | 0                    | 17.5          |
| Trabajos y proyectos                      | 0              | 60                   | 60            |
| Pruebas de respuesta larga, de desarrollo | 2              | 18                   | 20            |

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

## Metodologías

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

## Atención personalizada

| Pruebas              | Descripción                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajos y proyectos | La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo tutelado y temas vinculados con la materia |

## Evaluación

|                                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                        | Calificación |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Presentaciones/exposiciones               | Exposición y defensa del trabajo tutelado                                                                                                                                                                                          | 10           |
| Trabajos y proyectos                      | Trabajo realizado por el alumno                                                                                                                                                                                                    | 60           |
| Pruebas de respuesta larga, de desarrollo | Pruebas para evaluación de las competencias que incluyen preguntas abiertas sobre un tema. Los alumnos deben desarrollar, relacionar, organizar y presentar los conocimientos que tienen sobre la materia en una respuesta extensa | 30           |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

Segunda convocatoria:

El alumno deberá reelaborar el plan de empresa, para que se ajuste a los requisitos mínimos exigidos en la materia.

Alumnos que no siguen evaluación continua:

Presentaran el el Plan de empresa (30%), realizaran la exposición del mismo (30%), junto con examen teórico (40%).

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2013-2014.

---

#### **Fuentes de información**

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

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

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

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

---

---

#### **Recomendaciones**

---

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Planificación e dirección de espazos turísticos</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Asignatura                                             | Planificación e dirección de espazos turísticos                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Código                                                 | O04G240V01908                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |       |              |
| Titulación                                             | Grao en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Descritores                                            | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                                        | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                                 | Galego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Impartición                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Departamento                                           | Organización de empresas e márketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Coordinador/a                                          | Gil Pereiras, María del Carmen                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Profesorado                                            | Gil Pereiras, María del Carmen                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Correo-e                                               | carmengil@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Web                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Descrición general                                     | 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 do contorno competitivo. Recursos e capacidades. Cadea de valor. |            |       |              |

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                                                    |
| A1                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                   |
| A2                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                      |
| A3                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                           |
| A5                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas |
| A9                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                        |
| A11                               | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                |
| A14                               | Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                    |
| A16                               | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                  |
| A18                               | Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información.                                                                                                                 |
| A20                               | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto.                                                                                                                            |
| A23                               | Capacidade de comunicación oral e escrita.                                                                                                                                         |
| A25                               | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                      |
| A27                               | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo.                                                                                                                                     |
| A28                               | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado.                                                                        |
| B2                                | Compromiso ético                                                                                                                                                                   |
| B3                                | Creatividade                                                                                                                                                                       |
| B4                                | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                             |
| B5                                | Motivación por a calidade.                                                                                                                                                         |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                                                     |                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                 | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.                                   | A1                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto de políticas públicas, estrutura e evolución dos mercados turísticos: relacións nacionais e internacionais.                      | A2                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                                           | A3                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos fundamentos da xestión de empresas turísticas: problemas económicos internos e interrelacións entre os distintos subsistemas | A5                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                                        | A9                                    |
| Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                                                | A11                                   |
| Avaliar alternativas de planificación, dirección e control de empresas turísticas, así como saber tomar decisións estratéxicas.                                                    | A14                                   |
| Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                                                  | A16                                   |
| Habilidades no manexo das TIC para a procura e uso da información                                                                                                                  | A18                                   |

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Capacidade para interpretar criticamente datos e texto.                                                     | A20 |
| Capacidade de comunicación oral e escrita.                                                                  | A23 |
| Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                               | A25 |
| Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                               | A27 |
| Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado. | A28 |
| Compromiso ético                                                                                            | B2  |
| Creatividade                                                                                                | B3  |
| Creatividade                                                                                                | B4  |
| Motivación por a calidade                                                                                   | B5  |

## Contidos

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| TEMA 1: Introducción á Planificación Turística.                                                    | Conceptualización. A dimensión espacial do Turismo. Tipoloxías y modelos de espazos turísticos.Unidades territoriais básicas de implantación turística.                                                                                                                        |
| TEMA 2 : A diversidade de espazos turísticos e as súas peculiaridades no proceso de planificación. | Planificación de espazos litorais.<br>Planificación de espazos rurais.<br>Planificación de espazos naturais.<br>Planificación de espazos urbanos.                                                                                                                              |
| TEMA 3. Planificación estratéxica do espazo turístico. Un enfoque dende a dirección estratéxica.   | Conceptualización de estratexia. Características claves da dirección estratéxica.Componentes. Fases na dirección estratéxica.<br>Análise do entorno aplicado ao espazo turístico.                                                                                              |
| TEMA 4.Plans de desenvolvemento turístico.                                                         | Principios básicos.Características.Estrutura.Fases na elaboración dun plan.Tipos de plans.<br>Importancia dos recursos turísticos no proceso de planificación.<br>Estudo da potencialidade turística do territorio ou espazo de análise.<br>Incidencia da capacidade de carga. |
| TEMA 5. Fórmulas e entidades para a xestión do destino turístico.                                  | Planificación e dirección de espazos turísticos a través da análise de experiencias locais, rexionais, nacionais ou internacionais.                                                                                                                                            |

## Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Sesión maxistral                       | 18             | 18                   | 36            |
| Presentacións/exposicións              | 5              | 10                   | 15            |
| Titoría en grupo                       | 1.5            | 3                    | 4.5           |
| Estudo de casos/análises de situacións | 6.5            | 13                   | 19.5          |
| Prácticas en aulas de informática      | 8              | 8                    | 16            |
| Traballos de aula                      | 6              | 6                    | 12            |
| Probas de resposta curta               | 2              | 20                   | 22            |
| Traballos e proxectos                  | 1              | 24                   | 25            |

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

## Metodoloxía docente

|                                        | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión maxistral                       | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas .<br>As sesións teóricas, poden completarse con dinámicas como análise de textos que axuden á comprensión dos conceptos teóricos da materia.                                                                                                                              |
| Presentacións/exposicións              | Exposición por parte do alumno ante o docente e o grupo dun tema sobre contidos da materia ou dos resultados dun traballo, exercicio, proxecto...<br>Exposicións individuais e en grupo.                                                                                                                                                                                  |
| Titoría en grupo                       | Entrevistas que o alumno mantén co profesorado da materia para asesoramento/desenvolvemento de actividades da materia e do proceso de aprendizaxe.<br>Seguimento titorial do traballo en grupo                                                                                                                                                                            |
| Estudo de casos/análises de situacións | Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipóteses, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticarlo e adestrarse en procedementos alternativos de solución<br>Traballos de aula O estudante desenvolve exercicios ou proxectos na aula baixo as directrices de supervisión do profesor |
| Prácticas en aulas de informática      | Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia desenvolvidas na aula de informática.                                                                                                                                                                                 |
| Traballos de aula                      | O estudante desenvolve exercicios ou proxectos na aula baixo as directrices de supervisión do profesor.                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Atención personalizada</b> |                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Metodoloxías</b>           | <b>Descrición</b>                                                                                                                                                                                                    |
| Presentacións/exposicións     | A atención personalizada é unha actividade académica que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado, en pequeno grupo, relacionadas co traballo en grupo e con temas vinculados coa materia. |
| Titoría en grupo              | A atención personalizada é unha actividade académica que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado, en pequeno grupo, relacionadas co traballo en grupo e con temas vinculados coa materia. |
| <b>Pruebas</b>                | <b>Descrición</b>                                                                                                                                                                                                    |
| Traballos e proxectos         | A atención personalizada é unha actividade académica que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado, en pequeno grupo, relacionadas co traballo en grupo e con temas vinculados coa materia. |

| <b>Avaliación</b>         |                                                                                                                                                                                                                           |                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|                           | <b>Descrición</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>Calificación</b> |
| Presentacións/exposicións | Exposición e defensa dun traballo final en grupo que se realizará ao longo do curso.                                                                                                                                      | 15                  |
| Titoría en grupo          | Seguimento titorial da evolución do traballo final en grupo.                                                                                                                                                              | 5                   |
| Traballos de aula         | Realización de actividades que complementan á sesión maxistral. Comentarios de lecturas de artigos. Realización de exercicios teórico prácticos. Exposicións de actividades, etc.<br>Contéplase a actitude participativa. | 15                  |
| Probas de resposta curta  | Exame sobre os contidos teórico prácticos da materia. Inclúirá preguntas teóricas e algún exercicio práctico. Pode plantearse algunha pregunta a desenvolver.                                                             | 50                  |
| Traballos e proxectos     | Elaboración dun documento escrito sobre un tema relacionado coa materia.                                                                                                                                                  | 15                  |

### **Otros comentarios sobre la Evaluación**

A planificación da materia supón a aplicación dun sistema de avaliación continua, polo que a cualificación final se obterá da avaliación dos traballos de aula, traballo final, seguimento titorial e realización dun exame final. Para ter en conta as cualificacións de aula e traballo final é necesario obter unha nota mínima de 4 sobre 10 no exame final. Os alumnos que siguen 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 2013-2014.

- Segunda convocatoria: A nota correspondente aos exercicios realizados en grupo e traballos de aula, conservarase 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 asignatura que representará o 100% da nota.

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

ANDER-Egg, E., **Introducción a la planificación**, Siglo XXI,

ANTÓN CLAVE, S. coord., **Planificación Territorial del Turismo**, UOC,

EVANS, N.; CAMPBELL, D. e STONEHOUSE, G., **Gestión estratégica del turismo**, Síntesis,

INSKEEP, E., **Tourism Planning an integrated and sustainable development approach**, Wiley & sons, Inc,

IVARS, J.A, **Planificación turística de los espacios regionales en España**, Síntesis,

VERA, J.F. coord., **Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos**, Tirant lo Blanch,

□La ordenación y planificación integrada de los recursos territoriales

Mundial del Turismo, Madrid.

RIVAS GARCÍA, J.(2006): □Planificación Turística□. Septem ediciones, Oviedo.

### **Recomendacións**

### **Otros comentarios**

---

Esta Guía docente anticipa as liñas de actuación que se deben levar ao cabo co alumnado na materia e concíbese de forma flexible. En consecuencia, pode requirir axustes ao longo do curso académico promovidos pola dinámica da clase e do grupo de destinatarios real ou pola relevancia das situacións que puidesen aparecer.

Así mesmo, achegarase ao alumnado a información e pautas concretas que sexan necesarias en cada momento do proceso formativo.

---

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b>                         |                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| <b>Programación e guía de itinerarios turísticos</b> |                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Asignatura                                           | Programación e guía de itinerarios turísticos                                                                                                                                        |            |       |              |
| Código                                               | O04G240V01909                                                                                                                                                                        |            |       |              |
| Titulación                                           | Grao en Turismo                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Descritores                                          | Creditos ECTS                                                                                                                                                                        | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                                                      | 6                                                                                                                                                                                    | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua                                               | Castelán                                                                                                                                                                             |            |       |              |
| Impartición                                          | Inglés                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Departamento                                         | Historia, arte e xeografía                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Coordinador/a                                        | de Uña Álvarez, Elena                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Profesorado                                          | de Uña Álvarez, Elena                                                                                                                                                                |            |       |              |
| Correo-e                                             | edeuna@uvigo.es                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Web                                                  |                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Descrición<br>general                                | Coñecemento dos conceptos fundamentais dos itinerarios turísticos. Bases metodolóxicas e deseño das rutas. Análise do territorio e dos seus recursos turísticos en diversas escalas. |            |       |              |

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                            |
| A1                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles.           |
| A3                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística.                   |
| A4                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística. |
| A9                                | Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística.                                |
| A11                               | Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                        |
| A16                               | Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                          |
| A20                               | Capacidade para interpretar criticamente datos e texto.                                                                                                    |
| A25                               | Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                              |
| A27                               | Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo.                                                                                                             |
| A28                               | Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado.                                                |
| B2                                | Compromiso ético                                                                                                                                           |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                            |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                        | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos axentes económicos que interveñen no turismo e das relacións que se establecen entre eles           | A1                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto dos recursos naturais, culturais e patrimoniais relacionados coa actividade turística                   | A3                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das diferentes manifestacións antropolóxicas, culturais e sociais que incentivan a actividade turística | A4                                    |
| Comprender e interpretar coñecementos ao respecto das técnicas básicas de investigación e prospectiva en materia turística                                | A9                                    |
| Analizar e avaliar os impactos xerados polo turismo                                                                                                       | A11                                   |
| Orientación do servizo ao cliente                                                                                                                         | A16                                   |
| Capacidade para interpretar criticamente datos e texto                                                                                                    | A20                                   |
| Capacidade de traballo en equipo, así como a nivel individual                                                                                             | A25                                   |
| Capacidade de aprendizaxe e traballo autónomo                                                                                                             | A27                                   |
| Capacidade de aplicar os coñecementos teóricos e prácticos adquiridos nun contexto académico especializado                                                | A28                                   |
| Compromiso ético                                                                                                                                          | B2                                    |

| <b>Contidos</b> |
|-----------------|
| Tema            |

- |                                |                                                                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Bases teórico-metodolóxicas | 1.1 Conceptos clave<br>1.2 Unidades espaciais<br>1.3 Secuencias evolutivas            |
| 2. Avaliación dos Recursos     | 2.1 Diagnose dos recursos turísticos<br>2.2 Tipoloxías de integración nos itinerarios |
| 3. Programacións e Guías       | 3.1 Referentes do diseño<br>3.2 Organización dos itinerarios turísticos               |

### Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Actividades introductorias             | 2              | 2                    | 4             |
| Sesión maxistral                       | 19             | 20                   | 39            |
| Estudo de casos/análises de situacións | 6              | 10                   | 16            |
| Traballos tutelados                    | 5              | 20                   | 25            |
| Prácticas autónomas a través de TIC    | 0              | 20                   | 20            |
| Eventos docentes e/ou divulgativos     | 3              | 3                    | 6             |
| Titoría en grupo                       | 4              | 2                    | 6             |
| Probas de tipo test                    | 2              | 20                   | 22            |
| Traballos e proxectos                  | 4              | 8                    | 12            |

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

### Metodoloxía docente

|                                        | Descrición                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades introductorias             | Actividades encamiñadas a tomar contacto e reunir información sobre o alumnado, así como a presentar a materia.                                                                                                                               |
| Sesión maxistral                       | Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante.                                                            |
| Estudo de casos/análises de situacións | 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. |
| Traballos tutelados                    | O estudante, de maneira individual ou en grupo, elabora un documento sobre a temática da materia ou prepara seminarios, investigacións, memorias, ensaios, resumos de lecturas, conferencias, etc.                                            |
| Prácticas autónomas a través de TIC    | Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia obxecto de estudo. Desenvólvense a través das TIC de maneira autónoma.                    |
| Eventos docentes e/ou divulgativos     | Conferencias, charlas, exposicións, mesas redondas, debates... realizados por poñentes de prestixio, que permiten afondar ou complementar os contidos da materia.                                                                             |
| Titoría en grupo                       | Entrevistas que o alumno mantén co profesorado da materia para asesoramento/desenvolvemento de actividades da materia e do proceso de aprendizaxe.                                                                                            |

### Atención personalizada

| Metodoloxías               | Descrición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titoría en grupo           | Actividade desenvolvida polo profesorado, individual ou en pequeno grupo, na resolución de exercicios e nas saídas de estudo, que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe. |
| Traballos tutelados        | Actividade desenvolvida polo profesorado, individual ou en pequeno grupo, na resolución de exercicios e nas saídas de estudo, que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe. |
| Actividades introductorias | Actividade desenvolvida polo profesorado, individual ou en pequeno grupo, na resolución de exercicios e nas saídas de estudo, que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe. |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estudo de casos/análises de situacións | Actividade desenvolvida polo profesorado, individual ou en pequeno grupo, na resolución de exercicios e nas saídas de estudo, que ten como finalidade atender as necesidades e consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe. |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Avaliación                             |                                                                                                                                                                                                      |              |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                        | Descrición                                                                                                                                                                                           | Calificación |
| Sesión maxistral                       | Asistencia as sesións e Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas pechadas con diferentes alternativas de resposta.                                                   | 50           |
| Estudo de casos/análises de situacións | Análise e debate das alternativas nos casos presentados.                                                                                                                                             | 20           |
| Traballos e proxectos                  | Asistencia as sesións e Presentación das tarefas e procedementos desenvolvidos nos traballos tutelados. Entrega no formato requerido e defensa oral do tratamento de datos e dos resultados obtidos. | 30           |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

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 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 2013-2014.*

### Bibliografía. Fontes de información

Williams, Stephen, **Tourism Geography**, 2009,  
Varios autores, **Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos**, 2011,  
Varios autores, **Turismo y cambio territorial**, 2006,  
Fariña, José, **Turismo y uso sostenible del territorio**, 1999,  
Montaña Louzao, José, **Rutas del agua**, 2009,  
García, J. y Vaquero, B. (dir), **Roteiros culturais por Ourense**, 2001,  
Gómez Prieto, Julia, **Rutas e itinerarios turísticos en España**, 1991,

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

### Recomendacións

#### Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

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

#### Otros comentarios

POSIBLEMENTE, UNHA PARTE A MATERIA SERÁ IMPARTIDA POR UN/UNHA PROFESOR/A A CONTRATAR POR LISTA DE AGARDA.  
A LISTA DE AGARDA ATÓPASE, NESTA DATA, PENDENTE DE RESOLUCIÓN (CONCURSO DE PROFESORADO).

**DATOS IDENTIFICATIVOS****Gestión de destinos de interior**

|                     |                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Gestión de destinos de interior                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Código              | 004G240V01910                                                                                                                                                                                                                      |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                   |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                      | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6                                                                                                                                                                                                                                  | OP         | 4     | 1c           |
| Lengua              | Castellano                                                                                                                                                                                                                         |            |       |              |
| Impartición         |                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Departamento        | Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Coordinador/a       | Álvarez García, José                                                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Profesorado         | Álvarez García, José                                                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Correo-e            | pepealvarez@uvigo.es                                                                                                                                                                                                               |            |       |              |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Descripción general | El objetivo de esta asignatura es acercar al alumno a la Gestión y Comercialización del Patrimonio Cultural y Turismo; turismo rural, turismo de espacios naturales, turismo gastronómico y enológico, así como el turismo termal. |            |       |              |

**Competencias de titulación**

|        |                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                        |
| A3     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                            |
| A4     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                            |
| A5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas |
| A9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                              |
| A11    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                               |
| A14    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                        |
| A18    | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                               |
| A19    | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                       |
| A20    | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                  |
| A23    | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                               |
| A24    | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                          |
| A25    | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                            |
| A27    | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                            |
| A28    | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                          |
| A29    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                                                    |
| B1     | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                    |
| B2     | Compromiso ético                                                                                                                                                                       |
| B3     | Creatividad                                                                                                                                                                            |

**Competencias de materia**

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                                                     | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                            | A3                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                            | A4                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas | A5                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                              | A9                                    |
| Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                               | A11                                   |
| Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                        | A14                                   |
| Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                               | A18                                   |
| Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                       | A19                                   |
| Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                  | A20                                   |

|                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                      | A23 |
| Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                 | A24 |
| Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                   | A25 |
| Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                   | A27 |
| Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado | A28 |
| Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones           | A29 |
| Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                           | B1  |
| Compromiso ético                                                                                              | B2  |
| Creatividad                                                                                                   | B3  |

## Contenidos

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| Tema                                      |   |
| TEMA 1: TURISMO CULTURAL                  | . |
| TEMA 2: TURISMO RURAL                     | . |
| TEMA 3: TURISMO DE ESPACIOS NATURALES     | . |
| TEMA 4: TURISMO ENOLÓGICO Y GASTRONÓMICO. | . |
| TEMA 5: TURISMO TERMAL                    | . |

## Planificación

|                                                          | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios de forma autónoma | 22             | 5                    | 27            |
| Sesión magistral                                         | 23             | 0                    | 23            |
| Pruebas de respuesta corta                               | 2              | 42                   | 44            |
| Pruebas de tipo test                                     | 0              | 24                   | 24            |
| Estudio de casos/análisis de situaciones                 | 0              | 4                    | 4             |
| Trabajos y proyectos                                     | 0              | 28                   | 28            |

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

## Metodologías

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

## Atención personalizada

| Pruebas              | Descripción                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajos y proyectos | La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia. |

## Evaluación

|                                          | Descripción                                              | Calificación |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------|
| Pruebas de respuesta corta               | Evaluación de la asimilación de conocimientos            | 20           |
| Pruebas de tipo test                     | Examen final                                             | 50           |
| Estudio de casos/análisis de situaciones | Realización de casos prácticos o análisis de situaciones | 10           |
| Trabajos y proyectos                     | Realización de trabajos.                                 | 20           |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por lo que la calificación final se obtendrá de la evaluación de las pruebas objetivas periódicas, de la realización de trabajos tutelados y la realización de un examen final.

Examen final: Consistirá en la resolución de ejercicios breves y respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple. Para

aprobar la materia es necesario obtener al menos 5 puntos de un total de 10 por la realización del examen.

La nota final será la suma de ambas partes, evaluación continua y examen, para realizar la suma deberá tenerse aprobado el examen. Nota mínima para aprobar la asignatura 5.

Segunda convocatoria:

La evaluación continua alcanzada durante el cuatrimestre se guardará para las convocatorias extraordinarias del presente curso académico.

Alumnos que no siguen evaluación continua:

Se evaluará al alumno con la realización de un examen final que supondrá el 100% de la nota.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobadas por la Junta de Centro para el curso 2013-2014

---

#### **Fuentes de información**

GREG RICHARDS AND JULIE WILSON, **TOURISM, CREATIVITY AND DEVELOPMENT**, GREG RICHARDS,  
GREG RICHARDS, **CULTURAL TOURISM: GLOBAL AND LOCAL PERSPECTIVES**, GREG RICHARDS,  
JOSEP FONT SANTÍAS (COORD), **CASOS DE TURISMO CULTURAL: DE LA PLANIFICACIÓN ESTATÉGICA A LA  
PLANIFICACIÓN DE PRODUCTO**, ARIEL,  
MARÍA FOSÉ VIÑALS BLASCO, **TURISMO EN ESPACIOS NATURALES Y RURALES II**, UPV,  
MAR GÓMEZ, **EL TURISMO ENÓLOGICO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA OFERTA**, RAMON ARECES,  
LUÍS VICENTE ELÍAS PASTOR, **EL TURISMO DEL VINO: OTRA EXPERIENCIA DEL OCIO**, DEUSTO,  
XULIO PARDELLAS DE BLAS, **TURISMO GASTRONÓMICO: RECURSOS E ITINERARIOS**, UNIVERSIDAD DE VIGO,  
ANNE-METTE AND GREG RICHARDS, **TOURISM AND GASTRONOMY**, ROUTLEDGE,  
JOSEP-FRANCESC VALLS, **GESTIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO Y OCIO**, ESADE,

---

#### **Recomendaciones**

---

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

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

**Competencias de titulación**

|        |                                                                                                                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                   |
| A6     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales |
| A9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                         |
| A11    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                          |
| A18    | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                          |
| A19    | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción  |
| A20    | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                             |
| A28    | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                     |
| A29    | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones                                               |
| B2     | Compromiso ético                                                                                                                                  |

**Competencias de materia**

| Resultados previstos en la materia                                                                                                                    | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Comprender e interpretar conocimientos al respecto de los fundamentos del marketing turístico así como objetivos, estrategias y políticas comerciales | A6                                    |
| Comprender e interpretar conocimientos al respecto de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                        | A9                                    |
| Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                              | A11                                   |
| Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y uso de la información                                                                          | A18                                   |
| Ser capaz de analizar, sintetizar y administrar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción    | A19                                   |
| Capacidad para interpretar críticamente datos y texto.                                                                                                | A20                                   |
| Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                         | A28                                   |
| Capacidad para tornar un problema empírico en objeto de investigación y elaborar conclusiones                                                         | A29                                   |
| Compromiso ético                                                                                                                                      | B2                                    |

**Contenidos**

|                                    |                                                                                                            |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                               |                                                                                                            |
| Tema 1. Los estudios cuantitativos | 1.1 Introducción<br>1.2 Tipos de análisis cuantitativos<br>1.3 Análisis descriptivo y gráfico de los datos |

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

### Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Sesión magistral                       | 13.5           | 30                   | 43.5          |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 23             | 46.5                 | 69.5          |
| Trabajos de aula                       | 7.5            | 0                    | 7.5           |
| Otros                                  | 0              | 22                   | 22            |
| Pruebas de respuesta corta             | 7.5            | 0                    | 7.5           |

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

### Metodologías

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

### Atención personalizada

| Metodologías                           | Descripción                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión magistral                       | Atención y resolución de dudas al alumnado en relación a las diferentes actividades de la materia Lugar: despacho del profesor. Horario: por determinar. |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Atención y resolución de dudas al alumnado en relación a las diferentes actividades de la materia Lugar: despacho del profesor. Horario: por determinar. |
| Trabajos de aula                       | Atención y resolución de dudas al alumnado en relación a las diferentes actividades de la materia Lugar: despacho del profesor. Horario: por determinar. |

### Evaluación

|                            | Descripción                                                                                                                                                | Calificación |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Pruebas de respuesta corta | Diferentes pruebas de respuesta corta a lo largo de la materia. Por lo menos habrá dos pruebas donde cada una de ellas será el 50% de la evaluación total. | 100          |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

Habrà un sistema de evaluación alternativo para los alumnos que opten a la evaluación no continua consistente en una prueba de respuesta corta (100% de la nota).

El sistema de evaluación de la segunda y sucesivas convocatorias será lo de evaluación no continua.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2013-14

---

### Fuentes de información

---

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

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

Montiel Torres, Ana M<sup>a</sup> et al., **Estadística para turismo**, Aravaca (Madrid) : McGraw-Hill,

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

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

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

---

---

### Recomendaciones

---

---

### Otros comentarios

---

El material del curso estará disponible en la plataforma Tema.

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

---

**DATOS IDENTIFICATIVOS****Planificación económico-financiera de las empresas turísticas**

|                     |                                                               |            |       |              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Planificación económico-financiera de las empresas turísticas |            |       |              |
| Código              | 004G240V01912                                                 |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                              |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                 | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 6                                                             | OP         | 4     | 2c           |
| Lengua              | Castellano                                                    |            |       |              |
| Impartición         |                                                               |            |       |              |
| Departamento        | Economía financiera y contabilidad                            |            |       |              |
| Coordinador/a       | Docampo Parente, Jerónimo                                     |            |       |              |
| Profesorado         | Docampo Parente, Jerónimo                                     |            |       |              |
| Correo-e            | jdocampo@uvigo.es                                             |            |       |              |
| Web                 |                                                               |            |       |              |
| Descripción general |                                                               |            |       |              |

**Competencias de titulación**

|        |                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                        |
| A1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                   |
| A5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas |
| A7     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística                                                           |
| A9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                              |
| A11    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                               |
| A12    | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                             |
| A14    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                        |
| A17    | Tener la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética                 |
| A20    | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                  |
| A25    | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                            |
| B1     | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                                                                    |
| B3     | Creatividad                                                                                                                                                                            |
| B4     | Iniciativa empresarial                                                                                                                                                                 |

**Competencias de materia**

| Resultados previstos en la materia                                                 | Resultados de Formación y Aprendizaje |                |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| Conocer los principios básicos de la gestión financiera de las empresas turísticas | A1<br>A5<br>A7                        |                |
| Conocer la interrelación entre las inversiones y la financiación                   | A1<br>A5<br>A7<br>A12<br>A14          |                |
| Conocer el objetivo financiero                                                     | A5<br>A7<br>A14                       |                |
| Conocer la situación económica de una empresa a partir de los estados financieros  | A5<br>A7<br>A11<br>A12<br>A14         | B1<br>B3<br>B4 |

|                                                                                                            |                                            |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------|
| Conocer y aplicar las principales técnicas de análisis de los estados contables de las empresas turísticas | A5<br>A7<br>A9<br>A14<br>A17<br>A20<br>A25 | B1<br>B3<br>B4 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------|

## Contenidos

### Tema

|                                                          |                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema 1.- FUNCIÓN FINANCIERA                              | Introducción a la gestión financiera<br>La empresa y sus objetivos financieros                                          |
| Tema 2.- INFORMACIÓN FINANCIERA                          | Información interna: cuentas anuales                                                                                    |
| Tema 3.- FINANCIACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS         | Fuentes de financiación<br>Estructura financiera                                                                        |
| Tema 4.- PLANIFICACIÓN FINANCIERA DE EMPRESAS TURÍSTICAS | Consideraciones de la planificación<br>Planificación financiera a corto plazo<br>Planificación financiera a largo plazo |
| Tema 5.- ANÁLISIS FINANCIERO                             | Ratios económico-financieros<br>Análisis patrimonial<br>Situación de equilibrio                                         |

## Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 25             | 65                   | 90            |
| Tutoría en grupo                       | 5              | 25                   | 30            |
| Sesión magistral                       | 20             | 10                   | 30            |

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

## Metodologías

|                                        | Descripción                                                                            |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Propuesta de ejercicios y problemas para resolver en clase                             |
| Tutoría en grupo                       | Aprendizaje en grupos pequeños, mediante la resolución de ejercicios y casos prácticos |
| Sesión magistral                       | Exposición en el aula de contenidos teóricos, mediante el uso de material docente      |

## Atención personalizada

| Metodologías     | Descripción                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tutoría en grupo | Desarrollo de los ejercicios y casos prácticos. Análisis y valoración de las soluciones. Estudios de posibles propuestas para cada ejercicio. |

## Evaluación

|                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Calificación |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Prueba en la que el alumno debe solucionar una serie de problemas y/o ejercicios en un tiempo/condiciones establecido/as por el profesor. De esta manera, el alumno debe aplicar los conocimientos que ha adquirido.<br>La aplicación de esta técnica puede ser presencial y no presencial. Se pueden utilizar diferentes herramientas para aplicar esta técnica como, por ejemplo, chat, correo, foro, audioconferencia, videoconferencia, etc. | 80           |
| Sesión magistral                       | Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas abiertas sobre un tema. Los alumnos deben desarrollar, relacionar, organizar y presentar los conocimientos que tienen sobre la materia en una respuesta extensa.                                                                                                                                                                                                   | 20           |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

La evaluación de segunda convocatoria se realizará mediante el desarrollo de un ejercicio práctico.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Xunta de Centro para el curso 2013-2014.

## Fuentes de información

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

---

#### **Recomendaciones**

##### **Asignaturas que continúan el temario**

Creación y viabilidad de empresas turísticas/O04G240V01907

---

##### **Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente**

Gestión de los recursos financieros/O04G240V01505

---

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

Empresa: Contabilidad de Organizaciones Turísticas I/O04G240V01101

Empresa: Contabilidad de organizaciones turísticas II/O04G240V01202

---

| <b>DATOS IDENTIFICATIVOS</b> |                                                                                                                                                                             |            |       |             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------------|
| <b>Prácticas en empresas</b> |                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Asignatura                   | Prácticas en empresas                                                                                                                                                       |            |       |             |
| Código                       | 004G240V01981                                                                                                                                                               |            |       |             |
| Titulación                   | Grado en Turismo                                                                                                                                                            |            |       |             |
| Descriptores                 | Creditos ECTS                                                                                                                                                               | Seleccione | Curso | Cuatrimstre |
|                              | 12                                                                                                                                                                          | OB         | 4     | 2c          |
| Lengua                       | Castellano                                                                                                                                                                  |            |       |             |
| Impartición                  | Gallego                                                                                                                                                                     |            |       |             |
| Departamento                 |                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Coordinador/a                | Rodríguez-Toubes Muñiz, Diego                                                                                                                                               |            |       |             |
| Profesorado                  |                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Correo-e                     |                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Web                          |                                                                                                                                                                             |            |       |             |
| Descripción general          | Actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades ajenas a la Universidad que tienen como objetivo complementar su formación universitaria. |            |       |             |

| <b>Competencias de titulación</b> |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código                            |                                                                                                                                                  |
| A11                               | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                         |
| A12                               | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                       |
| A13                               | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                    |
| A14                               | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                  |
| A15                               | Desempeñar actividades profesionales en inglés dentro del sector turístico                                                                       |
| A16                               | Orientación del servicio al cliente                                                                                                              |
| A19                               | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción |
| A22                               | Dominio del inglés y perfeccionamiento e intensificación, como mínimo, de una segunda lengua extranjera                                          |
| A23                               | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                         |
| A24                               | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                    |
| A25                               | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                      |
| A27                               | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                      |
| B1                                | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                                                              |
| B2                                | Compromiso ético                                                                                                                                 |
| B3                                | Creatividad                                                                                                                                      |
| B4                                | Iniciativa empresarial                                                                                                                           |
| B5                                | Motivación por la calidad                                                                                                                        |

| <b>Competencias de materia</b>                                                                                                                              |                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|
| Resultados previstos en la materia                                                                                                                          | Resultados de Formación y Aprendizaje |    |
| Se adquieren las competencias y habilidades relacionadas con el desempeño de los perfiles profesionales, integrando a los alumnos a la realidad empresarial | A11                                   | B1 |
|                                                                                                                                                             | A12                                   | B2 |
|                                                                                                                                                             | A13                                   | B3 |
|                                                                                                                                                             | A14                                   | B4 |
|                                                                                                                                                             | A15                                   | B5 |
|                                                                                                                                                             | A16                                   |    |
|                                                                                                                                                             | A19                                   |    |
|                                                                                                                                                             | A22                                   |    |
|                                                                                                                                                             | A23                                   |    |
|                                                                                                                                                             | A24                                   |    |
|                                                                                                                                                             | A25                                   |    |
|                                                                                                                                                             | A27                                   |    |

| <b>Contenidos</b>                                             |                                                               |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Tema                                                          |                                                               |
| Realización de prácticas externas en empresas e instituciones | Realización de prácticas externas en empresas e instituciones |

| <b>Planificación</b> |                |                      |               |
|----------------------|----------------|----------------------|---------------|
|                      | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |

|                                                     |   |     |     |
|-----------------------------------------------------|---|-----|-----|
| Actividades introductorias                          | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Prácticas externas                                  | 0 | 250 | 250 |
| Otros                                               | 1 | 1.5 | 2.5 |
| Informes/memorias de prácticas externas o prácticum | 2 | 40  | 42  |
| Informes/memorias de prácticas                      | 0 | 3   | 3   |

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

### Metodologías

|                            | Descripción                                                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades introductorias | Proceso de selección del puesto de prácticas. Tutoría personalizada. Actividad autónoma del alumno. |
| Prácticas externas         | Ejecución de las prácticas. Actividad autónoma del alumno                                           |
| Otros                      | Relación con los tutores (empresa y universidad). Actividad autónoma del alumno                     |

### Atención personalizada

| Metodologías                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades introductorias                          | El tutor académico de las prácticas proporcionará asesoramiento al estudiante en el proceso de selección del puesto de prácticas, en la ejecución de la memoria y en la relación con el tutor de la empresa |
| Otros                                               | El tutor académico de las prácticas proporcionará asesoramiento al estudiante en el proceso de selección del puesto de prácticas, en la ejecución de la memoria y en la relación con el tutor de la empresa |
| Pruebas                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                 |
| Informes/memorias de prácticas externas o prácticum | El tutor académico de las prácticas proporcionará asesoramiento al estudiante en el proceso de selección del puesto de prácticas, en la ejecución de la memoria y en la relación con el tutor de la empresa |

### Evaluación

|                                                     | Descripción                                                                                                                                                            | Calificación |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Otros                                               | Entrevistas realizadas con el tutor de la Universidad, informe realizado por la empresa o institución; informe realizado por parte del alumno a modo de autoevaluación |              |
| Informes/memorias de prácticas externas o prácticum | Memoria de las prácticas externas realizada por el alumno/a                                                                                                            |              |
| Informes/memorias de prácticas                      | Informe realizado por la empresa donde se realizan las prácticas e informe realizado por el alumno                                                                     |              |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

Para evaluación del alumno el tutor tendrá en cuenta:

- Entrevistas realizadas con el tutor de la universidad
- Elaboración de la memoria por parte del alumno
- Informe realizado por la empresa o institución, el tutor de prácticas externas
- Informe realizado por el alumno

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

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

### Fuentes de información

### Recomendaciones

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

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--------------|
| Asignatura          | Trabajo de Fin de Grado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
| Código              | 004G240V01991                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Titulación          | Grado en Turismo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |       |              |
| Descriptores        | Creditos ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
|                     | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OB         | 4     | 2c           |
| Lengua              | Castellano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |       |              |
| Impartición         | Gallego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |       |              |
|                     | Inglés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |       |              |
| Departamento        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Coordinador/a       | Rodríguez-Toubes Muñiz, Diego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |       |              |
| Profesorado         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Correo-e            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Web                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |              |
| Descripción general | Con el Trabajo Fin de Grado el/la estudiante debe mostrar haber conseguido las habilidades y destrezas que conducen a la elaboración, presentación y defensa de un trabajo de investigación o de recopilación, a partir de material original o inédito en el ámbito empresarial, a través de la utilización de metodología científica apropiada. |            |       |              |

**Competencias de titulación**

|        |                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                                                                                          |
| A1     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los agentes económicos que intervienen en el turismo y las relaciones que se establecen entre ellos                                                     |
| A2     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de políticas públicas, estructura y evolución de los mercados turísticos: relaciones nacionales e internacionales                                          |
| A3     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los recursos naturales, culturales y patrimoniales relacionados con la actividad turística                                                              |
| A4     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las diferentes manifestaciones antropológicas, culturales y sociales que incentivan la actividad turística                                              |
| A5     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos de la gestión de empresas turísticas: Problemas económicos internos e interrelaciones entre los distintos subsistemas                   |
| A6     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de los fundamentos del marketing turístico, así como objetivos, estrategias y políticas comerciales                                                        |
| A7     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de la gestión de la información financiera y analítica de la empresa turística                                                                             |
| A8     | Comprender e interpretar conocimientos acerca del marco legal que regula las actividades turísticas                                                                                                      |
| A9     | Comprender e interpretar conocimientos acerca de las técnicas básicas de investigación y prospectiva en materia turística                                                                                |
| A10    | Aplicar los conocimientos a futuras situaciones profesionales y desarrollar competencias relacionadas con la elaboración y defensa de argumentos y resolución de problemas dentro del ámbito del turismo |
| A11    | Analizar y evaluar los impactos generados por el turismo                                                                                                                                                 |
| A12    | Identificar los procesos operativos en empresas turísticas                                                                                                                                               |
| A13    | Comprender el comportamiento de las personas en empresas turísticas y aplicar las técnicas y métodos de dirección de personal                                                                            |
| A14    | Evaluar alternativas de planificación, dirección y control de empresas turísticas, así como saber tomar decisiones estratégicas                                                                          |
| A15    | Desempeñar actividades profesionales en inglés dentro del sector turístico                                                                                                                               |
| A16    | Orientación del servicio al cliente                                                                                                                                                                      |
| A17    | Tener la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética                                   |
| A18    | Habilidades en el manejo de las TIC para la búsqueda y aprovechamiento de la información                                                                                                                 |
| A19    | Ser capaz de analizar, sintetizar y gestionar datos derivados de las observaciones usando los fundamentos técnicos cuantitativos y de predicción                                                         |
| A20    | Capacidad para interpretar críticamente datos y texto                                                                                                                                                    |
| A21    | Poder transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado, como no especializado                                                                                      |
| A22    | Dominio del inglés y perfeccionamiento e intensificación, como mínimo, de una segunda lengua extranjera                                                                                                  |
| A23    | Capacidad de comunicación oral y escrita                                                                                                                                                                 |
| A24    | Movilidad y adaptabilidad a diferentes entornos y situaciones                                                                                                                                            |
| A25    | Capacidad de trabajo en equipo, así como a nivel individual                                                                                                                                              |
| A26    | Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía                                                 |
| A27    | Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo                                                                                                                                                              |
| A28    | Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado                                                                                            |

|     |                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A29 | Capacidad para convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones |
| B1  | Responsabilidad y capacidad para asumir compromisos                                                 |
| B2  | Compromiso ético                                                                                    |
| B3  | Creatividad                                                                                         |
| B4  | Iniciativa empresarial                                                                              |
| B5  | Motivación por la calidad                                                                           |

### Competencias de materia

| Resultados previstos en la materia                                                                                                  | Resultados de Formación y Aprendizaje |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|
| El trabajo Fin de Grado deberá verificar adecuadamente la adquisición por el estudiante de todas las competencias de la titulación. | A1                                    | B1 |
|                                                                                                                                     | A2                                    | B2 |
|                                                                                                                                     | A3                                    | B3 |
|                                                                                                                                     | A4                                    | B4 |
|                                                                                                                                     | A5                                    | B5 |
|                                                                                                                                     | A6                                    |    |
|                                                                                                                                     | A7                                    |    |
|                                                                                                                                     | A8                                    |    |
|                                                                                                                                     | A9                                    |    |
|                                                                                                                                     | A10                                   |    |
|                                                                                                                                     | A11                                   |    |
|                                                                                                                                     | A12                                   |    |
|                                                                                                                                     | A13                                   |    |
|                                                                                                                                     | A14                                   |    |
|                                                                                                                                     | A15                                   |    |
|                                                                                                                                     | A16                                   |    |
|                                                                                                                                     | A17                                   |    |
|                                                                                                                                     | A18                                   |    |
|                                                                                                                                     | A19                                   |    |
|                                                                                                                                     | A20                                   |    |
|                                                                                                                                     | A21                                   |    |
|                                                                                                                                     | A22                                   |    |
|                                                                                                                                     | A23                                   |    |
|                                                                                                                                     | A24                                   |    |
|                                                                                                                                     | A25                                   |    |
|                                                                                                                                     | A26                                   |    |
|                                                                                                                                     | A27                                   |    |
|                                                                                                                                     | A28                                   |    |
|                                                                                                                                     | A29                                   |    |

### Contenidos

|                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| Tema                 |                      |
| Trabajo fin de grado | Trabajo fin de grado |

### Planificación

|           | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|-----------|----------------|----------------------|---------------|
| Proyectos | 0              | 299                  | 299           |
| Otras     | 1              | 0                    | 1             |

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

### Metodologías

|           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proyectos | Trabajo autónomo por parte del alumnado tutorizado por un profesor/a según lo establecido en el Reglamento de Trabajo Fin de Grado (TFG) de Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo. La carga estimada de trabajo por parte del alumnado es de 12 ECTS (300 horas) |

### Atención personalizada

| Metodologías | Descripción                                          |
|--------------|------------------------------------------------------|
| Proyectos    | Atención personalizada por parte del tutor/a del TFG |

### Evaluación

|       | Descripción                      | Calificación |
|-------|----------------------------------|--------------|
| Otras | Tribunal do traballo fin de grao | 100          |

## Otros comentarios sobre la Evaluación

- El acto de presentación será realizado por el alumno/a delante de un Tribunal Evaluador en sesión pública en la fecha y hora asignada.
- El/la estudiante deberá estar en su correspondiente aula con suficiente anterioridad a la hora a la que fue convocado/a.
- En la realización del TFG, el plagio y la utilización de material no original, (incluido aquel obtenido a través de internet) sin indicación expresa de su origen y, si es el caso, permiso de su autor, será considerada causa de suspenso de la asignatura (calificación 0) y de pérdida del derecho a la exposición pública (defensa) del mismo.
- El/la alumno/a expondrá en un tiempo máximo de quince minutos un resumen del TFG y de los principales resultados y conclusiones alcanzados. Posteriormente, los miembros del Tribunal evaluador realizarán las observaciones y consideraciones oportunas.
- El/la alumno/a podrá usar como soporte de su presentación el programa powerpoint, para lo cual deberá subir el fichero de su presentación a la plataforma Faitic un día antes de la fecha de defensa pública.
- La evaluación por parte del Tribunal seguirá los siguientes criterios:

|                                                 | Valoración |
|-------------------------------------------------|------------|
| Tema, contenido, organización y calidad del TFG | 80%        |
| Presentación pública del TFG                    | 20%        |

- Para la evaluación de la presentación pública (defensa) del TFG se atenderá a los siguientes aspectos:

|                                   | Valoración |
|-----------------------------------|------------|
| <b>Contenido y organización</b>   | 25%        |
| Formato y claridad expositiva     | 25%        |
| Presentación y defensa argumental | 25%        |
| Interacción con el tribunal       | 25%        |

- Finalizada la presentación pública de los TFG, el Tribunal evaluador deliberará sobre la calificación a puerta cerrada. Una vez finalizada la deliberación, el Tribunal hará pública la calificación.

## Fuentes de información

La bibliografía y fuentes de información estará en función de la propuesta temática seleccionada por el alumnado

## Recomendaciones

### Otros comentarios

Se recomienda la lectura del Reglamento del Trabajo Fin de Grado disponible en [http://www.fcetou.uvigo.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=234:trabajo-fin-de-grao&catid=19:formularios-e-normativas&Itemid=88&lang=gl](http://www.fcetou.uvigo.es/index.php?option=com_content&view=article&id=234:trabajo-fin-de-grao&catid=19:formularios-e-normativas&Itemid=88&lang=gl)